



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACION

INFORME EJECUTIVO ENERO 2023

INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Elaboró:

EVA MARIA VERA CRUZ
Contratista

Aprobó:

MARCO
ANTONIO
BARRERA
GOMEZ

Firmado digitalmente por
MARCO ANTONIO
BARRERA GOMEZ
Fecha: 2023.02.17
16:22:58 -05'00'

MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ
Jefe de la oficina de Servicio al ciudadano

Revisó:

FERNANDO BENAVIDEZ MENDEZ
Contratista

Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C.,

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195



Proceso Servicio Integral
a la Ciudadanía



Tabla de Contenido.

Introducción	7
1. Canales de atención	8
1.1 Volumen de participación histórico acumulado	9
1.2 Volumen de participación mensual.....	10
1.2.1 Presencial	11
1.2.1.1 Nivel Central	12
1.2.1.2 Nivel Local	14
1.2.1.3 SuperCades	15
1.2.1.4 Personería de Bogotá	16
1.2.1.5 Voz ciudadano	17
1.2.2 Telefónico	17
1.2.2.1 Voz ciudadano	18
1.2.3 Virtual.....	19
1.2.3.1 Chat Institucional.....	19
1.2.3.1.1 Voz ciudadano	20
1.2.3.2 Los Buzones de Correo	20
1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual.....	20
1.2.3.4 Bogotá te Escucha	21
1.2.3.5 Voz ciudadano	21
1.2.3.6 Redes Sociales	21
1.3 Nivel de servicio	22
2. Satisfacción.....	24
2.1 Canal presencial.....	25
2.2 Canal telefónico.....	27
2.3 Canal virtual – Chat institucional	28
2.4 Canal virtual – Correo electrónico	30
2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma	32
3. Partes interesadas	33
3.1 Caracterización	33
3.2 Gestión Atención Accesible.....	36
3.2.1 Acceso página web.....	36
3.2.2 Atención Presencial	38

4. Soluciones estratégicas	38
4.1 Gestión Correo Electrónico	39
4.2 Distribución PQRS	40
5. Seguimiento ANS	40
6. Servicios OSC	44
6.1 Notificaciones	44
6.2 Legalizaciones y registro de diploma	45
7. Monitoreos y seguimiento	45
7.1 Ficha Técnica	46
7.2 Cálculo cifras de monitoreo	47
8. Cualificación y promoción	49
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos	50
8.2 Estrategias de Comunicación	53
8.3 Resultados evaluación de conocimientos	53
8.4 Promoción	54
9. Riesgo	55
9.1 Gestión del proceso	55
9.2 Anticorrupción	56
10. Seguimiento Sistema de Gestión de la Calidad - SGC	57
10.1 Seguimiento objetivos de calidad	58
10.2 Seguimiento No conformidades	59
11. Seguimiento acciones de mejora	59
12. Conclusiones y Recomendaciones	60
13. Acciones de mejora	63

Contenido de Tablas

Tabla 1 Participación Canales Acumulados	9
Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2023	12
Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2023	13
Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central	13

Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio	14
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023	14
Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio.	15
Tabla 8 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2023.....	16
Tabla 9 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2023 (Promedio Ponderado).....	16
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.....	17
Tabla 11 Gestión Outbound	18
Tabla 12 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico.	18
Tabla 13 Volúmenes de atención Virtual por mes.....	19
Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional	20
Tabla 15 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico	21
Tabla 16 Gestión Redes Sociales.....	21
Tabla 17 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa. 21	
Tabla 18 Tipo de Radicado Acumulado 2022	21
Tabla 19 Sistema de Radicación	22
Tabla 20 Indicador Nivel de Servicio Enero Histórico	24
Tabla 21 Indicador Nivel de servicio acumulado	24
Tabla 22 Nivel de servicio mensual.....	24
Tabla 23 Satisfacción detallado anual.....	25
Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.....	25
Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.	25
Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.	26
Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida	26
Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.....	26
Tabla 29 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud	27
Tabla 30 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor. ..	27
Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud	27
Tabla 32 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido	27
Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.....	28
Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención	28
Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	29
Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.	29
Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida	29
Tabla 38 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud	30
Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Tiempo en responder su solicitud o requerimiento	30
Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Amabilidad en la respuesta	30
Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Calidad de la respuesta recibida	31

Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Conocimiento del tema.....	31
Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Actitud de servicio.	31
Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Respuesta efectiva a la solicitud	32
Tabla 45 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.....	32
Tabla 46 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida	33
Tabla 47 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida	33
Tabla 48 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud	33
Tabla 49 Atención accesible discapacidad	36
Tabla 50 temática por tipo de discapacidad.....	37
Tabla 51 Atención accesible temática.....	38
Tabla 52 Atención accesible temática.....	38
Tabla 53 Histórico de Gestión.....	39
Tabla 54 Avance de cierre de gestión.....	39
Tabla 55 Tipología Plan Padrino.....	39
Tabla 57 Seguimiento ANS.....	41
Tabla 58 Seguimiento Notificaciones.....	44
Tabla 59 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.....	45
Tabla 64 Ficha Técnica.....	46
Tabla 65 Muestra de Monitoreos aplicables Operador.....	47
Tabla 66 Muestra de Monitoreos aplicables OSC.....	47
Tabla 67 Línea de tiempo acumulado monitoreos error crítico de negocio.....	48
Tabla 68 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error critico usuario final.....	48
Tabla 69 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error no crítico. Fuente.....	48
Tabla 70 Acumulado Socializaciones y participantes.....	49
Tabla 71 Publicaciones estrategias de comunicación.....	53
Tabla 72 Publicaciones estrategias de comunicación.....	53
Tabla 73 Seguimiento al riesgo de operación	55
Tabla 74 Seguimiento al riesgo de Corrupción	56
Tabla 75 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado	58

Contenido de Graficas

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de enero.....	9
Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico Enero	10
Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales Enero.....	11
Grafica 4 Participación por puntos de atención Enero por año	11
Grafica 5 Participación por puntos de atención enero.....	12



Grafica 6 Comportamiento TMO (minutos) Nivel central por servicio vs Cantidad de turnos 13

Grafica 7 Comportamiento volumen de atención por año en enero SuperCades. 15

Grafica 8 Comportamiento canal telefónico enero 17

Grafica 9 Volúmenes de atención por mes histórico 18

Grafica 10 Comportamiento Canal Virtual Enero. 19

Grafica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023..... 22

Grafica 12 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial 23

Grafica 13 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Telefónico 23

Grafica 14 Categorización Distribución Canales..... 33

Grafica 15 Categorización Distribución Demográfica..... 34

Grafica 16 Categorización Estratificación 34

Grafica 17 Categorización Edades..... 35

Grafica 18 Categorización Genero..... 35

Grafica 19 Categorización Grupo Étnico..... 35

Grafica 20 Categorización Discapacidades. 36

Grafica 21 Categorización Discapacidades. 36

Grafica 22 Categorización temática 37

Grafica 23 Cualificación Participación por Objetivos..... 51



Introducción

La Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC) de la Secretaría de Educación del Distrito, en su proceso integral de servicio a la ciudadanía contempla la elaboración y publicación del informe de gestión de operaciones mensual, el cual relaciona volúmenes de atención por canales, medición de la satisfacción, relación de las partes interesadas con la entidad, servicios prestados y resultados de gestión de los procedimientos de la Oficina de Servicio.

Las fuentes de información para la elaboración del presente informe están formadas por los sistemas de información como lo son: SIGA, Bogotá Te Escucha, Formularios Web, CRM, Digiturno, Inconcert, Aplicativo consulta cobertura y adicional los de elaboración propia de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

1. Canales de atención

La Secretaría de Educación del Distrito presta atención a la ciudadanía a través de los siguientes canales de comunicación:

- **Presencial:**

- Los puntos de atención Nivel Central y en Direcciones Locales de educación para la ciudadanía mediante agendamiento previo a través del siguiente enlace: <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/educacionbogota.gov.co>).
- La atención en los SuperCades (Suba, Américas, Manitas y Bosa) se realiza acorde a los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- Los Centros Intégrate hacen parte de los puntos presenciales en conjunto con la RedCade (Secretaría General), y se encuentran en SuperCade CAD, Engativá y Suba en un horario de 08:00 am a 05:00 pm.

- **Telefónico:**

- Línea 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá) y 3241000 (Operada por el centro de contacto de la entidad)

- **Virtual:**

- El buzón oficial de solicitudes y comunicaciones oficiales en la Ventanilla de radicación virtual es <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/>.
- Para las entidades que requieran enviar comunicaciones de naturaleza judicial podrán hacerlo en el buzón notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
- Para las solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distritales podrán hacerlo a través del correo electrónico buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- Para solicitar trámites administrativos, los estudiantes, padres de familia, docentes, servidores y contratistas de la SED, deberán radicar sus requerimientos, con los respectivos soportes, en la Ventanilla de radicación virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>
- Para radicación de denuncias de corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información pública en el sistema “Bogotá te Escucha” <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- Para información general y orientación a la ciudadanía puede escribir al correo electrónico contactenos@educacionbogota.edu.co

Nota: el horario para la recepción virtual de comunicaciones oficiales es de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 5:00 p.m

- **Redes sociales:** Instagram: educacion_bogota, Facebook: Secretaría de Educación de Bogotá, Twitter: @Educacionbogota

Chat Institucional

- Contactos a través del enlace del chat interpuesto en la página web de la Secretaría de Educación https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/.

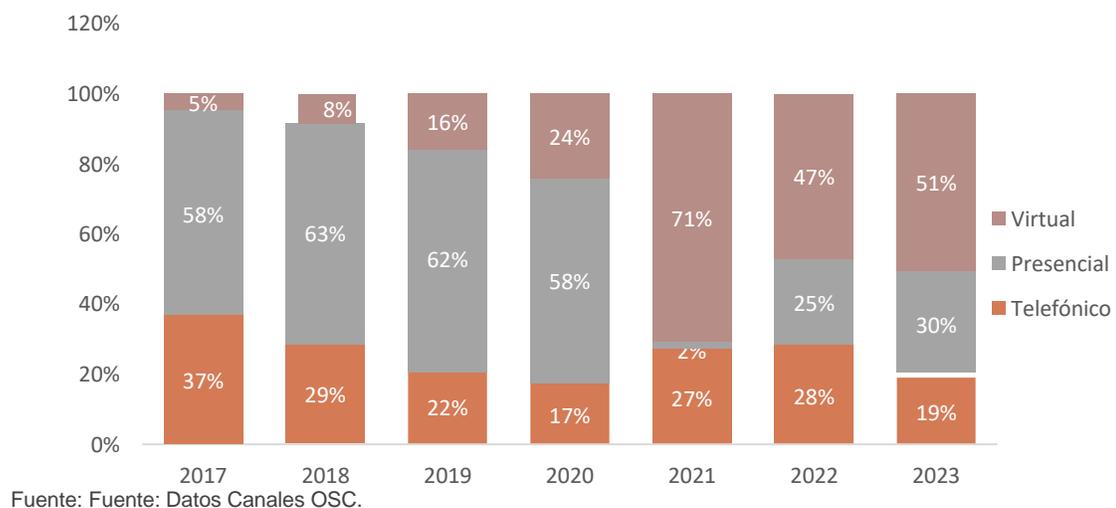
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	69.054	109.366	8.649	187.069
2018	55.711	119.739	15.781	191.231
2019	34.296	96.617	24.839	155.752
2020	33.220	111.178	45.812	190.210
2021	66.892	6.214	176.611	249.717
2022	72.979	64.619	122.133	259.731
2023	28.922	46.333	77.052	152.307

Fuente: Datos Canales OSC.

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de enero.



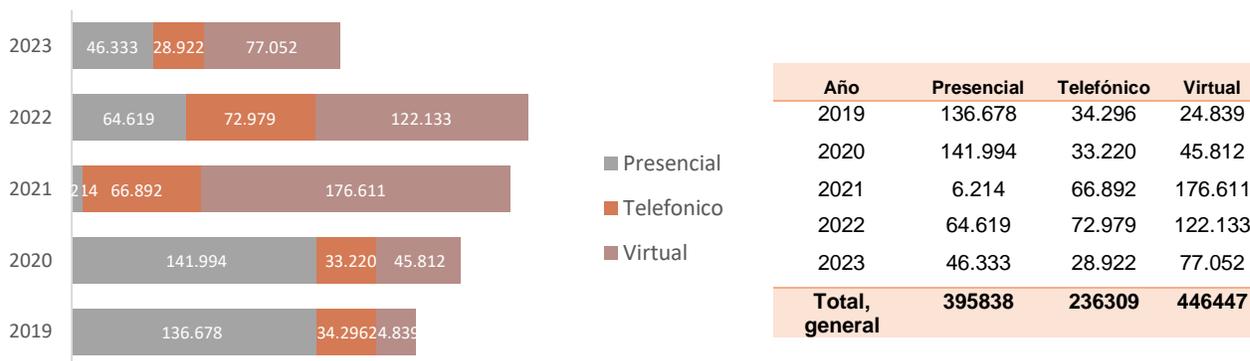
En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a enero de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para este periodo en el año 2020 se presentó un incremento en el canal virtual del 8%, disminuyendo la participación del canal presencial en 4% y el telefónico 5% respecto al año anterior.

En el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se mantuvo la tendencia de aumento de participación del canal virtual con 47%, de igual manera para el canal telefónico aumento en 10% la participación; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación un 50% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 19% y 30%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 51%.

1.2 Volumen de participación mensual

Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico Enero



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

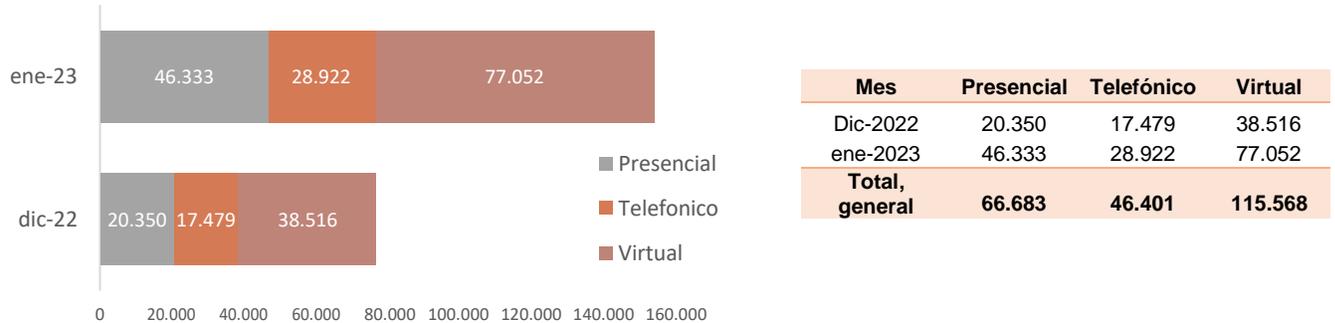
A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante enero presentó una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento del 41.36% respecto al mismo mes en el año 2022. El canal presencial reportó una disminución del 28.30%, así mismo el canal telefónico en 60.37% y virtual 41.36% con respecto a enero 2022.

Para el mes de enero, se muestran las variaciones en comparación con el mes de diciembre 2022:

- Canal Presencial aumentó un 127.68%
- Canal Telefónico aumentó un 65.47%

- Canal Virtual aumentó 100.05% es preciso indicar que el 23 de enero inicio la solicitud de cupos escolares por novedad para todos los grados.

Gráfica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales Enero



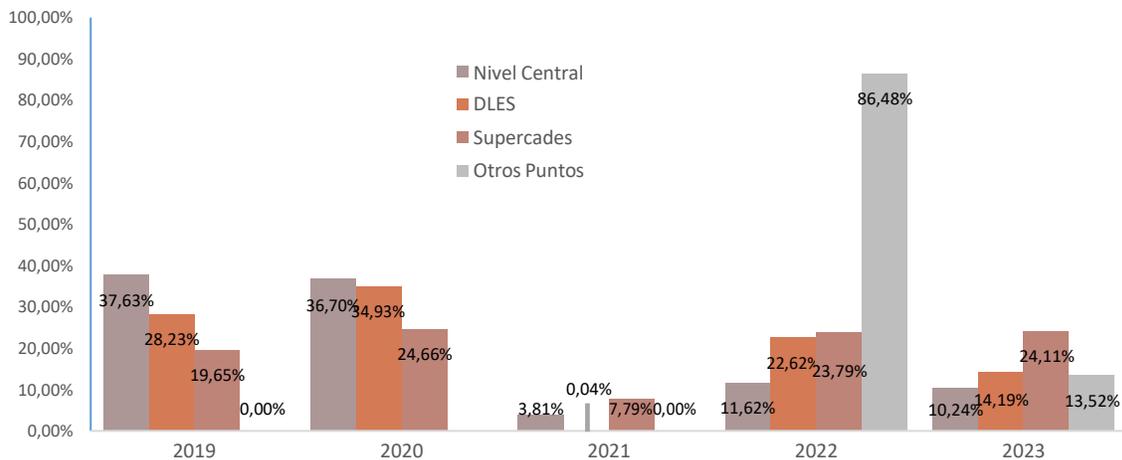
Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1 Presencial

A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2019 al 2023 para enero:

Gráfica 4 Participación por puntos de atención Enero por año.

Año	Nivel Central	DLES	Supercades	Otros Puntos	Total, general
2019	32.385	57.031	7.201	0	96.617
2020	31.585	70.555	9.038	0	111.178
2021	3.281	78	2.855	0	6.214
2022	10.002	45.687	8.719	211	64.619
2023	8.810	28.656	8.834	33	46.333
Total, general	44.964	42.606	9.005	38	96.613



Fuente: Datos Canales OSC.

Por otra parte, se detalla el comportamiento del volumen mes a mes durante el 2023:

Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2023.

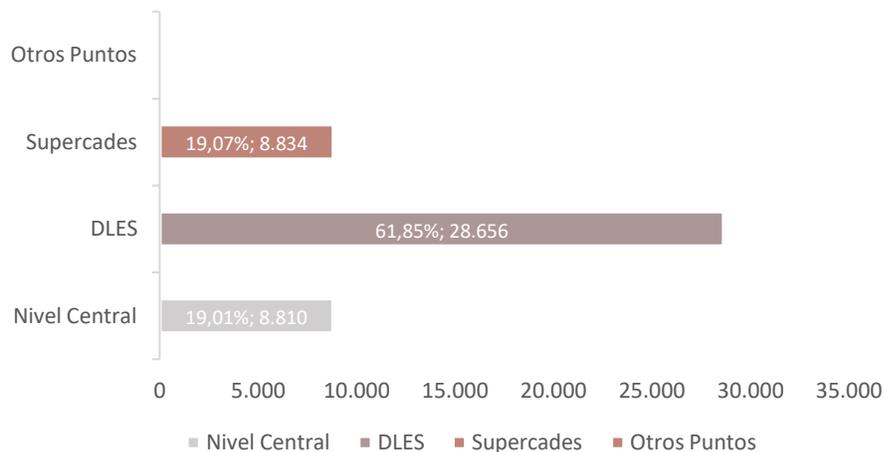
Mes	Nivel Central	DLES	SuperCades	Otros Puntos	Total, general
enero	8.810	28.656	8.834	33	46.333
Total general	8.810	28.656	8.834	33	46.333

Fuente: Datos Canales OSC.

El canal presencial presentó una disminución del 28.30% respecto al año anterior. Vale la pena mencionar que el 61.85% de las atenciones correspondieron a Direcciones Locales de Educación, teniendo en cuenta las jornadas de matrículas y movilidad, la atención a nivel central corresponde al 19.01%, el 19.07% a SuperCade y otros puntos 0.07%.

Respecto a enero, las direcciones locales de educación aumentaron su participación en 202.18% pasando de 9.483 atenciones en diciembre 2022 a 28.656 del presente mes objeto de análisis, al igual que, la Red Cade registra un aumento del 190.97% registrando 3.036 atenciones en diciembre y en enero 8.834.

Grafica 5 Participación por puntos de atención enero.



Fuente: Datos Canales OSC.

Por último, la oficina de cobertura presto atención el Concejo de Bogotá registrando la atención a 292 ciudadanos.

1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendieron 8.810 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue radicación con 3260 atenciones con una participación del total del 37.00%, seguido por atención personalizada con 1.716 atenciones con el 19.48% y fondo prestacional con 1.702 atenciones con el 19.32%.

Aplicando una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera en sala fue de 24 minutos con 30 segundos, con un TMO de 6 minutos con 46 segundos y un nivel de atención del 95%.

Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2023.

Mes	Total, Atenciones	Tiempo de Espera
enero	8810	0:24:30

Fuente: Datos Canales OSC.

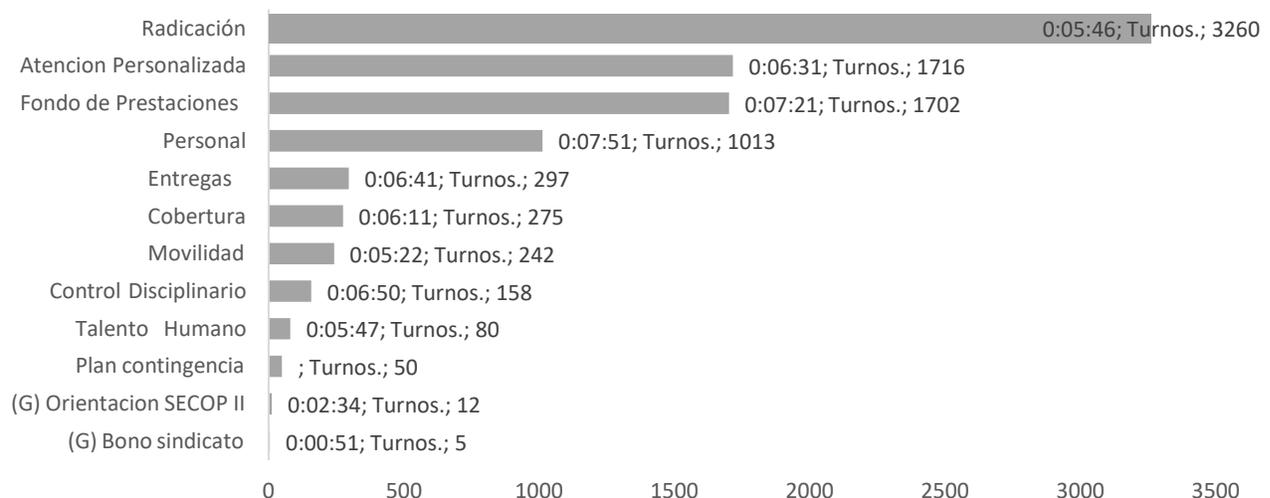
Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.

Servicio	Turnos.
Radicación	3260
Atencion Personalizada	1716
Fondo de Prestaciones	1702
Personal	1013
Entregas	297
Cobertura	275
Movilidad	242
Control Disciplinario	158
Talento Humano	80
Plan contingencia	50
(G) Orientación SECOP II	12
Total, general	8810

Este mes radicación reporta 3260 turnos y se continua con dos ventanillas fijas, de atención personalizada 1716, los usuarios más atendidos son docentes, lo más consultado fue fondo prestaciones con 1702, aclaración de pagos, licencias no remuneradas, resoluciones de posesión, renunciaciones y orientación Secop II de cual recibimos el primer puesto categoría organización administrativa eficiente dentro de los premios al reconocimiento a la excelencia y buenas prácticas en la gestión jurídica distrital del año 2022, por el canal de atención para implantar uso de Secop II a colegios distritales.

Fuente: Datos Canales OSC

Grafica 6 Comportamiento TMO (minutos) Nivel central por servicio vs Cantidad de turnos.



Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.2 Nivel Local

Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio.

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Plan contingencia	Total general
07 - DLE Bosa		5982	3	4	106	92	24	25		6236
19 - DLE Ciudad Bolívar		3452	3	1	84	114	1	6		3661
08 - DLE Kennedy	2	2822	1	1	58	280		6		3170
11 - DLE Suba		2885	2		28	13		1		2929
10 - DLE Engativa		1812	1	3	42	1	2	3		1864
05 - DLE Usme		1275	83	1	52	75	60	132		1678
04 - DLE San Cristobal		1182		1	145	21	1		36	1386
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	1	1245			50	3				1299
09 - DLE Fontibon		1078		5	42	51	2	7		1185
06 - DLE Tunjuelito		753	1		176	2	4	1		937
01 - DLE Usaquén		877			35	7		2		921
15 - DLE Antonio Nariño		794		3	6	5	11			819
16 - DLE Puente Aranda		592	1	1	31	14	4	2		645
12 - DLE Barrios Unidos		458	1	2	128	7	1	1		598
14 - DLE Mártires		505		1	7	1		1		515
02 - 13 DLE Teusaq-Chap		482			1		1			484
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria		329								329
Total general	3	26523	96	23	991	686	111	187	36	28656

Fuente: Datos Canales OSC.

En general las Direcciones Locales atendieron 28.656 solicitudes, atendiendo el 88% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 42 minutos con 10 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 32 minutos con 34 segundos (impacto generado por la atención del personal de cobertura), el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 21 segundos y el tiempo de atención fue de 9 minutos con 49 segundos (aumentando 56 segundos). En general, se logró mantener la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y siempre en función de poder brindar solución oportuna, transparente y efectiva al ciudadano.

La dirección local con más atención en el primer lugar estuvo DLE-Bosa con 6.236, seguida de DEL Ciudad Bolívar con 3.661 y la tercera posición por DLE- Kennedy con 3.170.

Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.

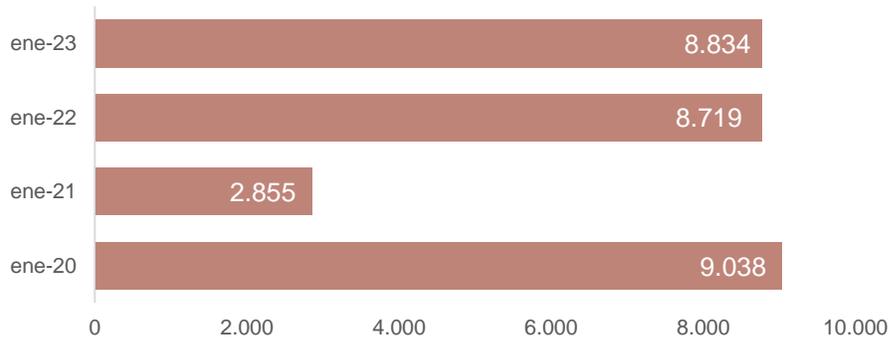
Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	28656	0:32:34

Mes **Total, Atenciones** **Tiempo Espera**

Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.3 SuperCades

Grafica 7 Comportamiento volumen de atención por año en enero SuperCades.



Fuente: Datos Canales OSC

La RedCade cuenta con seis puntos de atención (SuperCade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá), en los cuales se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En este mes se recibieron 8.834 usuarios de los cuales fueron atendidos 8.421, el tiempo de atención fue de 4 minutos con 50 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.

Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio.

Servicio	Supercade Américas	Supercade Bosa	Supercade Cad	Supercade Engativá	Supercade Manitas	Supercade Suba	Total, General
Cobertura	1057	1133	479	942	1201	2346	7158
Turno Cancelado	35	188	11	55	105	271	665
Movilidad	121	70			184	46	421
Plan contingencia					413		413
Educación Superior	18	16	8		12	15	69
Atención Personalizada	9	17	1	4	16	15	62
Constancias de estudio	3	10			10		23
Validación						6	6
Talento Humano	3					2	5
Escalafón						5	5
Legalización de documentos para el exterior	1	1				1	3
Certificados de funciones para administrativos	1					1	2
Constancia	1						1
Total, general	1249	1435	499	1002	1941	2708	8834

Servicio	Supercade Américas	Supercade Bosa	Supercade Cad	Supercade Engativá	Supercade Manitas	Supercade Suba	Total, General
----------	--------------------	----------------	---------------	--------------------	-------------------	----------------	----------------

Fuente: Datos Canales OSC.

Los servicios más solicitados están consolidados en cobertura con un total de 7.158 y movilidad 421 gestiones, el Supercade de Suba registró una participación del 30.65%, Supercade manitas del 21.97%.

Tabla 8 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2023.

Punto Atención	Enero	Total, general
SUPERCADE SUBA	2708	2708
SUPERCADE MANITAS	1941	1941
SUPERCADE BOSA	1435	1435
SUPERCADE AMERICAS	1249	1249
SUPERCADE ENGATIVA	1002	1002
SUPERCADE CAD	499	499
Total, general	8834	8834

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 9 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2023 (Promedio Ponderado).

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	8834	0:30:32

Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.4 Personería de Bogotá

Mes	Requerimientos
Enero	36
Total, general	36

Se continúa con el acompañamiento a los Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá, recordemos que dicha estrategia inicio el 25 de mayo de 2022, a continuación, se relacionan las actividades realizadas durante el mes de enero.

Se recibieron 36 solicitudes, de las cuales 18 contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería) las cuales fueron resultas de manera directa por el asesor y adicional fueron radicados mediante SIGA 18 requerimientos.

Finalmente, el 23 de enero en reunión organizada entre la personería, OSC y cobertura, se decidió fortalecer el acompañamiento ciudadano en esta entidad, con una persona adicional de la oficina de cobertura, durante el periodo de matrículas (23 de enero al 28 de febrero inicialmente), con la finalidad de dar solución inmediata a los temas de cobertura y movilidad, la cual asiste de lunes a viernes de 7:00 a m a 4:00 p.m. Gestionándose 4 casos adicionales.

1.2.1.5 Voz ciudadano

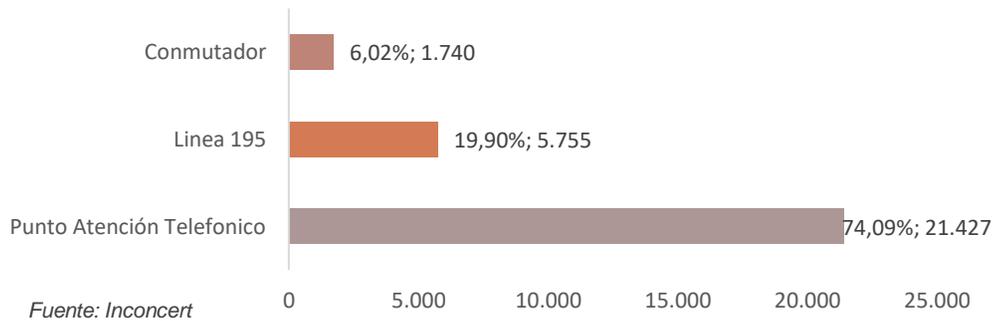
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.

Trámite de Consulta	Participación
Cupos escolares	66,46%
Trámites Docentes Provisionales	9,96%
Información de trámites y servicios	6,70%
Información y Radicación Prestaciones docentes	6,31%
Movilidad escolar	5,19%
Novedades docentes y administrativos	1,80%
Información Instituciones	1,34%
Novedades estudiantes	0,79%
Notificación de actos administrativos	0,74%
Información para Educación Superior	0,72%
Total, general	100,0%

Fuente: Datos CRM.

1.2.2 Telefónico

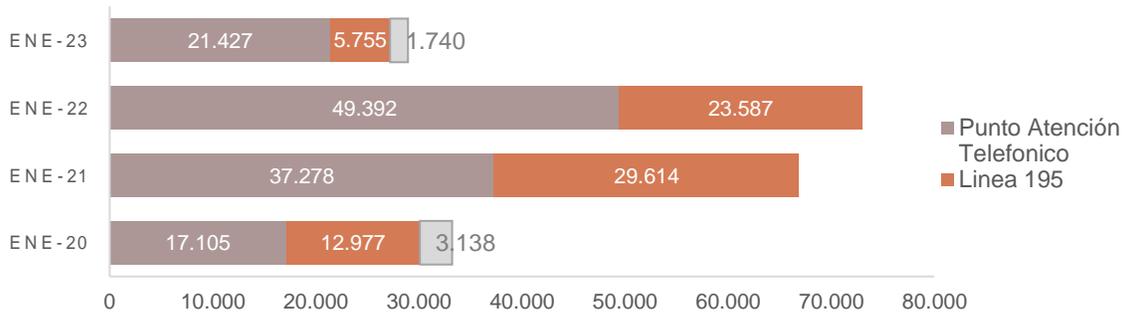
Gráfica 8 Comportamiento canal telefónico enero



Fuente: Inconcert

A través del canal telefónico se recibieron 28.922 (se presentó una disminución del 65.47%) llamadas respecto al mes anterior, de las cuales 21.427 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, 1.740 correspondieron a transferencias a extensiones de la Entidad, y el restante a la Línea 195.

Grafica 9 Volúmenes de atención por mes histórico.



La línea 195, recibió 5.755 con una participación del 19.90%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 2.20% aproximadamente.

Durante el mes de enero de 2023, desde el centro de contacto se realizó una gestión Outbound de casos de Cobertura, Registros únicos: 536 se realizó la gestión a la totalidad de los registros, dando como resultado

Tabla 11 Gestión Outbound

Contactabilidad	Cantidad	Porcentaje
Contacto	374	69,78%
No Contacto	162	30,22%
Total, general	536	100,00%

Fuente: Datos Dirección de Cobertura.

1.2.2.1 Voz ciudadano

Tabla 12 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico.

Trámite de Consulta	Participación
Cupos escolares	50,79%
Movilidad escolar	17,83%
Trámites Docentes Provisionales	8,30%
Información de trámites y servicios	7,52%
Novedades estudiantes	6,27%
Información para Educación Superior	2,77%
Información Instituciones	2,60%
Información y Radicación Prestaciones docentes	2,34%
Novedades docentes y administrativos	1,43%
Notificación de actos administrativos	0,14%
Total, general	100,0%

Fuente: Datos Dirección de Cobertura.

1.2.3 Virtual

En el canal virtual se cuenta con la participación de los buzones de correo electrónico:

- contactenos@educacionbogota.edu.co
- buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- defensoralciudadano@educacionbogota.gov.co
- Familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co
- notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co

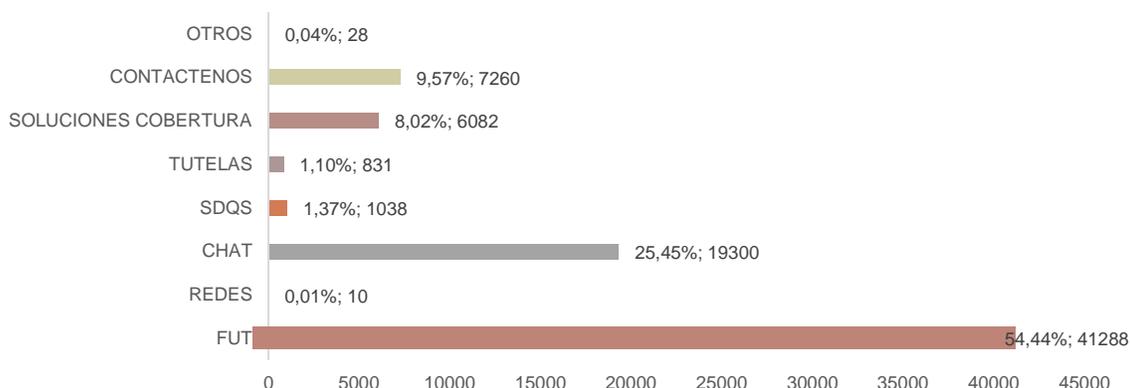
Tabla 13 Volúmenes de atención Virtual por mes.

Mes	FUT	REDES	CHAT	SDQS	TUTELAS	SOLUCIONES COBERTURA	CONTACTENOS	OTROS	Total, general
enero	41288	10	19300	1038	831	6082	7260	28	75.837
Total, general	41.288	10	19.300	1.038	831	6.082	7.260	28	75.837

Fuente: Datos Canales OSC.

Así mismo este canal hace parte de la Ventanilla de Radicación Virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/fut/999/Contactenos>, junto con el Formulario único de Trámites FUT <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>, las solicitudes que ingresan a Bogotá te escucha <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>, el chat institucional <https://www.educacionbogota.edu.co/servicio-ciudadania2>, las solicitudes que se realizan a través del formulario de cupos por novedad y las solicitudes de redes sociales.

Grafica 10 Comportamiento Canal Virtual Enero.



Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante enero recibió 28.996 solicitudes de atención (aumentando en 194.79% respecto al mes anterior el cual registró 6.547 atenciones), este canal es atendido por nueve agentes, adicional se cuenta con el Chat Bot, quien brinda información general

acerca del proceso de movilidad y traslados quien atendió 9.696 solicitudes y el restante de 19.300 fue atendido por los agentes asignados a este canal.

1.2.3.1.1 Voz ciudadano

Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional

Trámite de Consulta	Participación
Cupos escolares	47,82%
Movilidad escolar	21,54%
Información de trámites y servicios	11,95%
Trámites Docentes Provisionales	6,20%
Novedades estudiantes	5,94%
Información para Educación Superior	3,04%
Información Instituciones	1,26%
Información y Radicación Prestaciones docentes	1,17%
Notificación de actos administrativos	0,56%
Novedades docentes y administrativos	0,53%
Total, general	100,0%

Fuente: Datos Dirección de Cobertura.

1.2.3.2 Los Buzones de Correo

En los buzones de correo se recibieron 9.334 (Incrementando en 30.16% respecto al periodo anterior) solicitudes de los cuales 7.260 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 1.201 correos buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 831 corresponden a tutelas, 14 al defensor del ciudadano y 28 a familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co, es importante mencionar que para la gestión de estos correos se dispone de agentes front office sin herramienta.

1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual

En la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron un total de 41.288 solicitudes (aumento en 133.46% respecto al periodo anterior), las cuales ingresan a través de SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. En la Oficina de Servicio al Ciudadano se dispone de un equipo para la gestión de estos; 8077 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual, y desde allí la ciudadanía realiza sus solicitudes que son redireccionadas a las dependencias correspondientes.

Con el fin de tener una respuesta a la ciudadanía por parte de las dependencias, es de resaltar que cuando no era clara la solicitud se realiza intento de ampliación de información, el cual es referenciado en el asunto del traslado.

1.2.3.4 Bogotá te Escucha

Para este mes se recibieron 1.038 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha.

1.2.3.5 Voz ciudadano

Tabla 15 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.

Trámite de Consulta	Participación
Información y Radicación Prestaciones docentes	98,44%
Trámites Docentes Provisionales	0,71%
Cupos escolares	0,35%
Información Instituciones	0,21%
Movilidad escolar	0,14%
Novedades docentes y administrativos	0,07%
Información para Educación Superior	0,07%
Total, general	100,0%

Fuente: Datos Dirección de Cobertura.

1.2.3.6 Redes Sociales

Durante el mes de enero del 2023, el equipo digital dio respuesta a 1209 mensajes privados en redes sociales y 10 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 16 Gestión Redes Sociales

	Ene
Facebook	917
Twitter	119
Instagram	173
Total	1209

Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

Tabla 17 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.

	Ene
Facebook	2
Instagram	1
Otro	1
Twitter	6
Total	10

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

Tabla 18 Tipo de Radicado Acumulado 2022.

Derecho	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia
Facebook	1			1

	Derecho Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia
Instagram	1			
Otro	1			
Twitter	4	1	1	
Total general	7	1	1	1

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La oficina de servicio al ciudadano ha gestionado un total de 10 requerimientos los cuales ingresaron 7 como derecho de petición, 1 quejas, 1 reclamos y sugerencias 1.

Tabla 19 Sistema de Radicación.

	Ene	Total
BTE	3	3
SIGA	7	7
Total, general	10	10

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

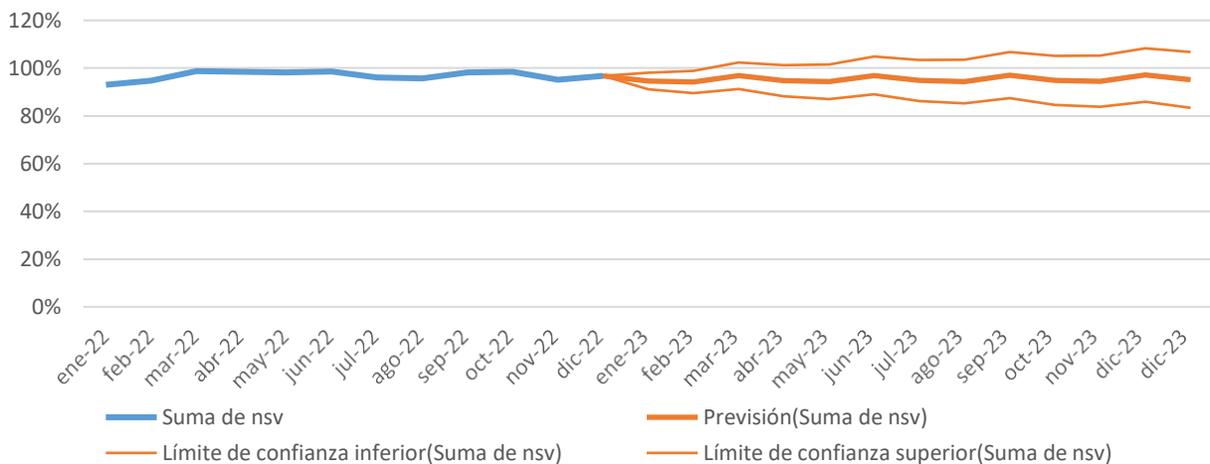
De estos requerimientos se ingresaron a través de Bogotá te Escucha 30.00%, SIGA 70.00%.

1.3 Nivel de servicio

Para el nivel de servicio del año 2023, se cuenta como meta del 93% mensual consolidado en todos los canales de atención, lo anterior, luego de analizar los comportamientos de los diferentes canales.

Bajo un modelo de pronóstico con un nivel de confianza del 95% y 3 estacionalidades proyectadas para el 2023, se prevé que el indicador oscilará mínimo en el 85%, máximo en el 100%, y como meta se proyecta el 93% consolidado anual.

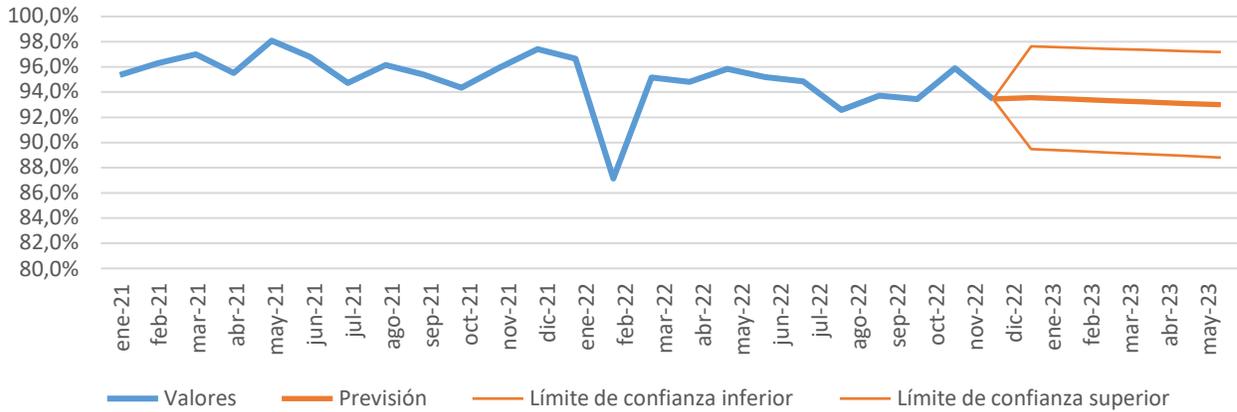
Grafica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023



Fuente: Datos Canales OSC

Para el caso del canal presencial, se proyecta el siguiente comportamiento:

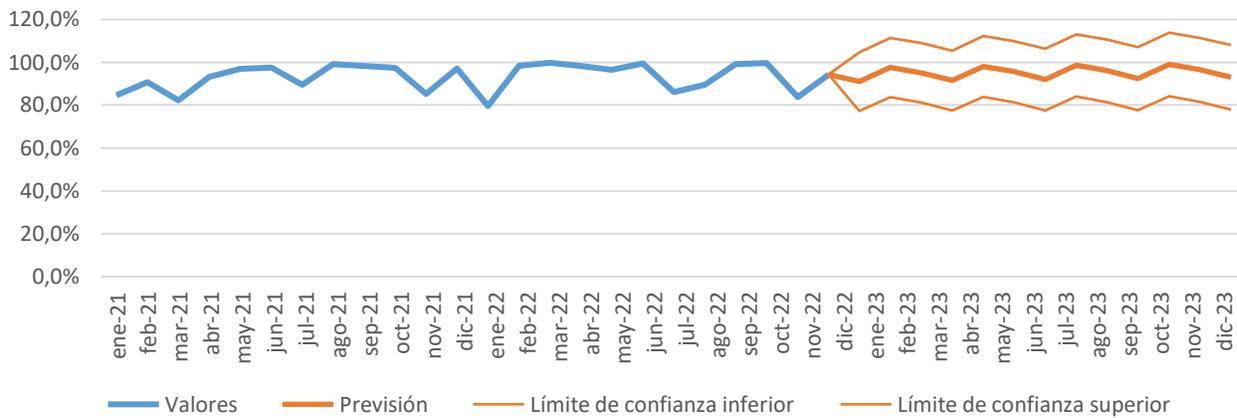
Grafica 12 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial



Fuente: Datos Canales OSC

Y para el canal telefónico:

Grafica 13 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Telefónico



Fuente: Datos Canales OSC

Para el canal virtual, su comportamiento ha oscilado entre el 98% y 100%; no obstante, dadas algunas mejoras que se presentarán en este canal se proyecta que puede verse impactado el indicador al 90%.

Lo anterior, da como resultado un promedio del 93% como meta calculada para el año 2023.

Tabla 20 Indicador Nivel de Servicio Enero Histórico

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio Ene
2017	172.718	142.234	82%
2018	173.827	145.420	84%
2019	147.398	132.171	90%
2020	177.233	163.209	92%
2021	148.238	116.437	79%
2022	235.297	218.917	93%
2023	140.442	130.948	93%

Fuente: Datos Canales OSC.

A continuación, se da a conocer el nivel de servicio discriminado por mes:

Tabla 21 Indicador Nivel de servicio acumulado.

MES	Ene
INDICADOR	93%

Fuente: Canales OSC

Se encuentra que, en los diferentes canales el nivel de servicio se comportó de la siguiente manera durante enero:

Tabla 22 Nivel de servicio mensual.

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	42.326	42.326	100%
DLES	28.656	25.277	88%
Centro de Contacto	23.167	19.920	86%
Chat institucional	19.300	17.341	90%
OSC-NVC SCADES	17.677	16.768	95%
Email OSC	9.306	9.306	100%
Redes Sociales	10	10	100%
Total, general	140.442	130.948	93%

Fuente: Canales OSC

2. Satisfacción

Para el indicador de satisfacción anual, se realiza el mismo ejercicio de pronóstico con un nivel de confianza del 95%, e incluyendo cuatro estacionalidades dentro del comportamiento, obteniendo como resultado, una meta del 85%, con el siguiente comportamiento mensual.

Es importante mencionar, que el indicador de satisfacción proyectado para el mes de enero

fue de 82.29%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 82.34% dando cumplimiento a lo proyectado, adicional se resalta que el objetivo planteado anual es del 85%.

Tabla 23 Satisfacción detallado anual.

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
ene-23	78.60%	89.32%	58.58%	46.18%	82.34%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Respecto al nivel de satisfacción, se tiene que para enero se encontró en el 82.34%, se aplicaron un total de 8076 encuestas, de las cuales 6650 se encontraron satisfechas.

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para el mes de enero los resultados de esta medición son: Canal Telefónico 89.32%, Correo electrónico 46.18% registro un aumento del 0.67%, Canal presencial 78.60% registro un descenso del 4.07%, y el canal Chat 58.58% disminuyendo en 13.46% respecto al periodo anterior.

2.1 Canal presencial

Se observa que en el canal presencial se evalúan aspectos como Calidad de las instalaciones, Facilidad para identificar las ventanillas, la presentación personal de los funcionarios, el tiempo de espera, la claridad de la información recibida, la respuesta efectiva a la solicitud, la actitud de servicio por parte del funcionario y el tiempo de atención.

Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.

	Ene
Muy bueno (5)	61,44%
Bueno (4)	31,76%
Malo (2)	0,99%
Muy Malo (1)	1,48%
Ni bueno ni malo (3)	3,94%
No sabe/ No responde	0,39%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La evaluación registrada en la **calidad de las instalaciones** se puede evidenciar que la ciudadanía los cataloga en muy bueno y bueno se presentó el porcentaje más alto 93.20%.

Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.

	Ene
Muy bueno (5)	65,09%
Bueno (4)	26,92%
Malo (2)	1,18%

Muy Malo (1)	1,78%
Ni bueno ni malo (3)	4,04%
No sabe/ No responde	0,99%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La presentación personal de asesor que suministra la atención a la ciudadanía mantiene una calificación 92.01%.

Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.

	Ene
Muy bueno (5)	58,78%
Bueno (4)	23,18%
Malo (2)	5,42%
Muy Malo (1)	5,13%
Ni bueno ni malo (3)	6,90%
No sabe/ No responde	0,59%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se presenta un 81.95% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el **conocimiento por parte del asesor** este ítem se mantiene respecto al mes anterior.

Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.

	Ene
Muy bueno (5)	57,10%
Bueno (4)	23,27%
Malo (2)	5,62%
Muy Malo (1)	5,62%
Ni bueno ni malo (3)	7,69%
No sabe/ No responde	0,69%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La Claridad en la información refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 80.37%.

Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.

	Ene
Muy bueno (5)	66,27%
Bueno (4)	21,10%
Malo (2)	2,76%
Muy Malo (1)	4,54%
Ni bueno ni malo (3)	4,73%
No sabe/ No responde	0,59%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el período de enero se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en **actitud de servicio** se obtuvo 87.38%.

Tabla 29 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud.

Ene	
No	26,13%
Si	73,87%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Es importante resaltar, que el 73.87% de la ciudadanía manifestó que hubo una **respuesta efectiva** a su solicitud en la atención este reporta disminución del 5.22%.

2.2 Canal telefónico

En el canal telefónico se destacan tres preguntas. El tiempo de espera, la respuesta efectiva a su solicitud y la **experiencia al comunicarse** esta destaca que el 89.28% 90.45% se encuentra entre 4 y 5 generando una disminución en 1.17% respecto al mes anterior.

Tabla 30 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.

Ene	
5	79,97%
4	9,32%
3	2,81%
2	1,36%
1	6,54%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.

Ene	
1	67,12%
2	8,71%
(en blanco)	17,36%
No Aplica	6,82%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Por otra parte, el 67.12% manifiesta que hay **respuesta efectiva** a su solicitud, como temas *cupo en los cuales resalta asignación de cupos escolar, traslado de estudiantes antiguos y retiro de SIMAT*. Adicional consulta tramite movilidad escolar, solicitudes radicadas, pago de nómina, vacantes provisionales los cuales son requerimientos resueltos directamente por las áreas, es preciso indicar que este canal es de orientación e información.

Tabla 32 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.

Ene	
5	61,99%
4	11,75%

Ene	
3	5,00%
2	1,89%
1	5,89%
(en blanco)	1,77%
No Aplica	11,71%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **tiempo de espera** 73.74% califican entre 4 y 5 disminuyendo este respecto a diciembre 2022 en 3.23%.

2.3 Canal virtual – Chat institucional

Se observa que en el canal virtual - Chat institucional se evalúan aspectos como tiempo de espera en ser atendido, tiempo de atención, conocimiento del tema por parte del asesor, actitud de servicio por parte del funcionario, calidad de la información recibida y la respuesta efectiva a la solicitud.

Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.

Ene	
Muy bueno (5)	31,24%
Bueno (4)	30,54%
Muy malo (1)	19,66%
Malo (2)	5,49%
Ni bueno ni malo (3)	12,48%
No sabe / No responde	0,60%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El **tiempo de espera** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 61.78% registrando una disminución del 7.49%.

Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.

Ene	
Muy bueno (5)	28,94%
Bueno (4)	32,14%
Muy malo (1)	17,56%
Malo (2)	6,19%
Ni bueno ni malo (3)	14,77%
No sabe / No responde	0,40%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **tiempo de atención** aumentó en Muy bueno y Bueno pasando del 71.03% en

diciembre al 61.08% % en enero.

Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.

	Ene
Muy bueno (5)	33,43%
Bueno (4)	29,74%
Muy malo (1)	16,47%
Malo (2)	5,69%
Ni bueno ni malo (3)	12,08%
No sabe / No responde	2,59%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Conocimiento por parte del asesor en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 63.17% 71.54% disminuyendo en 8.37%, en Muy malo y Malo 22.16% aumentando en 5.79%, respecto al mes anterior.

Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.

	Ene
Muy bueno (5)	35,43%
Bueno (4)	30,64%
Muy malo (1)	15,47%
Malo (2)	5,89%
Ni bueno ni malo (3)	10,88%
No sabe / No responde	1,70%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la actitud de servicio** con un 5.89% (aumentando 3.37% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, sin embargo, el 66.07% manifiesta que es Muy bueno y Bueno.

Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.

	Ene
Muy bueno (5)	29,94%
Bueno (4)	30,14%
Muy malo (1)	6,79%
Malo (2)	19,46%
Ni bueno ni malo (3)	12,28%
No sabe / No responde	1,40%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 60.08% 71.28% en los ítems Muy bueno y

Bueno generando una disminución del 11.2% respecto al mes anterior.

Tabla 38 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.

Ene	
No	38,96%
Si	61,04%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también en el 61.04% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 21.06% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reportó una satisfacción general del 58.58% registrando una disminución del 13.46%.

2.4 Canal virtual – Correo electrónico

Se observa que en el canal virtual- Chat institucional se evalúan aspectos como Tiempo en responder su solicitud, Amabilidad en la respuesta, Conocimiento del tema, Actitud de servicio y Respuesta efectiva a la solicitud. Se reporto el indicador del 46.18%, aumentando respecto al mes anterior en 0.67%.

Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Tiempo en responder su solicitud o requerimiento.

Ene	
Muy bueno (5)	28,53%
Bueno (4)	29,41%
Muy malo (1)	14,12%
Malo (2)	4,71%
Ni bueno ni malo (3)	20,59%
No sabe / No responde	2,65%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En **el tiempo en responder su solicitud** presenta en el ítem de Muy bueno y Bueno represento el 57.94% aumentando este en 1.76%.

Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Amabilidad en la respuesta.

Ene	
Muy bueno (5)	30,88%
Bueno (4)	31,76%
Muy malo (1)	7,06%
Malo (2)	5,29%
Ni bueno ni malo (3)	20,88%
No sabe / No responde	4,12%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La amabilidad presento en la percepción en los ítems de Muy Bueno y Bueno de 62.65% se mantiene respecto al mes anterior.

Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Calidad de la respuesta recibida.

Ene	
Muy bueno (5)	24,12%
Bueno (4)	26,76%
Muy malo (1)	12,94%
Malo (2)	10,88%
Ni bueno ni malo (3)	20,29%
No sabe / No responde	5,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La **calidad de la respuesta** recibida registro en los ítems positivos un 50.88% en los ítems de Muy Bueno y Bueno.

Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Conocimiento del tema.

Ene	
Muy bueno (5)	24,41%
Bueno (4)	28,82%
Muy malo (1)	12,06%
Malo (2)	7,06%
Ni bueno ni malo (3)	20,88%
No sabe / No responde	6,76%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se disminuyo en 1.82% en **conocimientos del tema** en Muy Bueno y Bueno.

Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Actitud de servicio.

Ene	
Muy bueno (5)	25,00%
Bueno (4)	26,18%
Muy malo (1)	14,12%
Malo (2)	7,35%
Ni bueno ni malo (3)	20,88%
No sabe / No responde	6,47%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En los juicios de valor de Muy Bueno y Bueno se obtuvo un 51.18%.

Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Respuesta efectiva a la solicitud.

Ene	
No	51,18%
Si	48,82%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El 51.18% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud

2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma

La oficina de servicio a la ciudadanía en el marco de la certificación del Proceso integral de servicio a la ciudadanía en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, implemento a partir del 25 de mayo la implementación de la medición de la satisfacción en el trámite de Legalización de documentos para el exterior y Registro de diploma mediante una encuesta virtual en la cual se evaluara la calidad de la respuesta, claridad de la información , respuesta efectiva y la recomendación del servicio; la OSC invitara mediante correo electrónico a los ciudadanos que hicieron uso del trámite.

Para este periodo 149 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se evidencia se dio **respuesta efectiva** al requerimiento en 85.91%; según la clasificación Net Promoter Score el 77.81% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente a la **calidad de la respuesta** en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 83.89% y la **claridad de la información** en el ítem Muy Bueno y Bueno reporto un 82.55%.

Se registro un indicador de satisfacción general en 83.22%. Es preciso indicar se estableció como plataforma de envío de encuestas **LimeSurvey**, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

Tabla 45 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.

Enero	
Muy bueno (5)	44,30%
Bueno (4)	34,23%
Ni bueno ni malo (3)	14,77%
Muy malo (1)	4,03%
Malo (2)	2,68%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 46 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.

Enero	
Muy bueno (5)	57,72%
Bueno (4)	26,17%
Ni bueno ni malo (3)	6,71%
Muy malo (1)	5,37%
Malo (2)	4,03%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 47 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.

Enero	
Muy bueno (5)	54,36%
Bueno (4)	28,19%
Ni bueno ni malo (3)	9,40%
Muy malo (1)	4,03%
Malo (2)	4,03%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 48 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud.

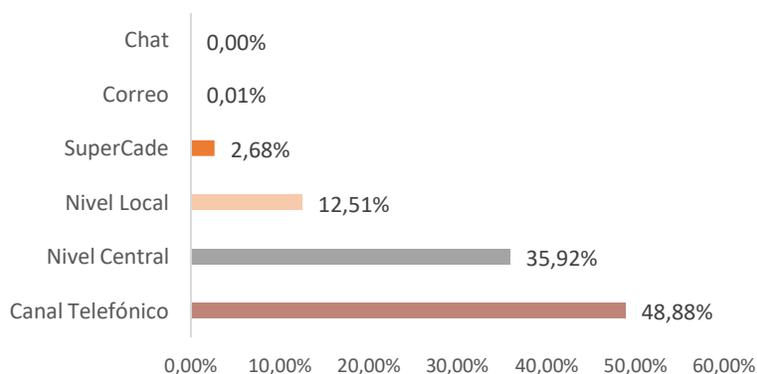
Enero	
No	14,09%
Si	85,91%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.Partes interesadas

3.1 Caracterización

Grafica 14 Categorización Distribución Canales.

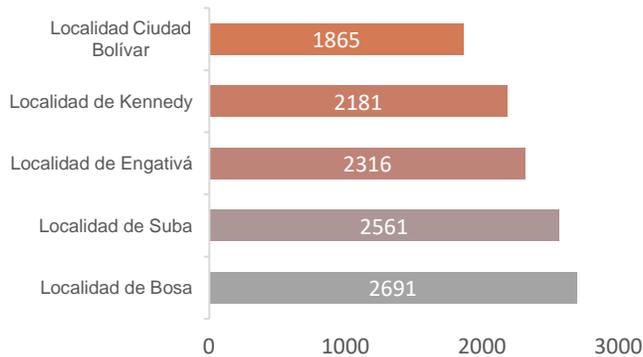


Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de enero de 2023, se realizaron 18.817 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 48,88% de la información fue registrada a través del canal

telefónico, presentando una disminución del 19,89% frente al mes anterior, sin embargo, mostrando un incremento en los demás canales.

Grafica 15 Categorización Distribución Demográfica.



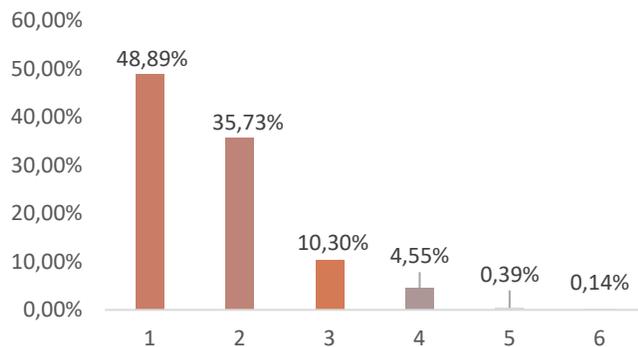
Fuente: Formulario de caracterización

el 61,72% de la información capturada. Cabe anotar que para el mes de enero contamos con 729 contactos con personas que su ubicación actual de residencia es en otras ciudades o municipios aledaños (como Soacha, Mosquera, Madrid entre otros)

Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, mostrando claramente que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Siendo las de mayor participación en la zona Sur (Bosa, Kennedy y Ciudad Bolívar) en la zona norte (Suba y Engativá); entre estas cinco localidades representando

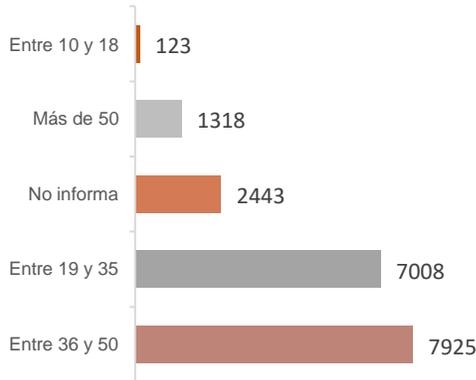
Grafica 16 Categorización Estratificación.

Los estratos atendidos se muestran en la siguiente gráfica, encontrando que el dos (2) es el más representativo con un 48,89% de la población atendida, seguido por el tres (3) con un 35,73%. Encontrándose ubicados principalmente en las localidades de Kennedy, Bosa, Suba y Engativá y Ciudad Bolívar.



Fuente: Formulario de caracterización

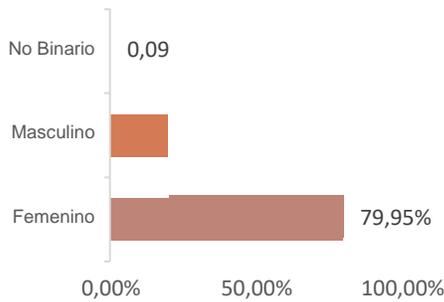
Grafica 17 Categorización Edades.



La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento dejando evidente que la población se concentra entre los 19 y 50 años, representando un 79,36% sobre la población caracterizada; seguidos por los ciudadanos que prefieren no indicar su edad que corresponden al 37,24%.

Fuente: Formulario de caracterización

Grafica 18 Categorización Genero

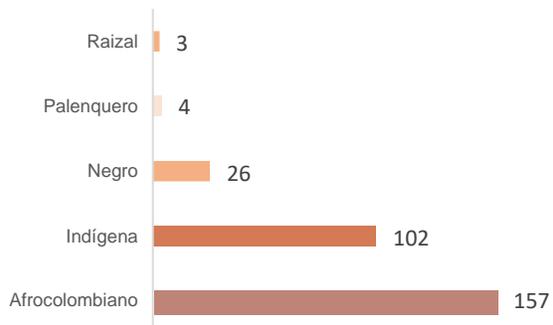


El 79,95 % de la población atendida en general durante este período por la Oficina de Servicio al ciudadano corresponde a mujeres, en especial madres de familia y docentes

Fuente: Formulario de caracterización

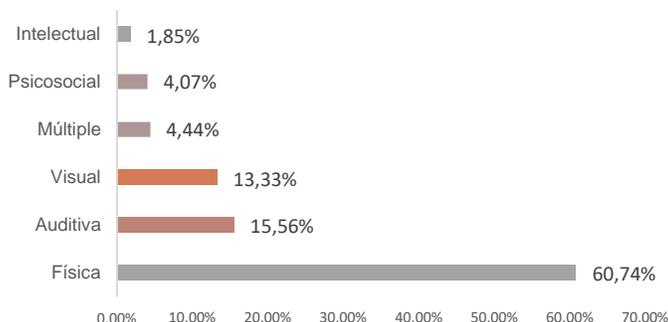
Grafica 19 Categorización Grupo Étnico.

Respecto a los grupos atendidos en el período los grupos étnicos atendidos representan el 1,55% y dentro de estos el 53,77% corresponde a la comunidad afrocolombiana, seguida por el 34,93% de indígenas.



Fuente: Formulario de caracterización

Grafica 20 Categorización Discapacidades.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible o de grupos preferenciales solo el 1,43% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica relacionada, mostrando que la discapacidad física que corresponde al 60,74% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención.

Analizando el comportamiento del Nivel Central y las atenciones caracterizadas se puede concluir que el 66,06% de la población se encuentra entre los 19 y los 50 años y el servicio más atendido es atención personalizada con una participación del 35,97%, seguido de la radicación que corresponde al 27,84% de este el 63,11% son mujeres.

3.2 Gestión Atención Accesible

3.2.1 Acceso página web

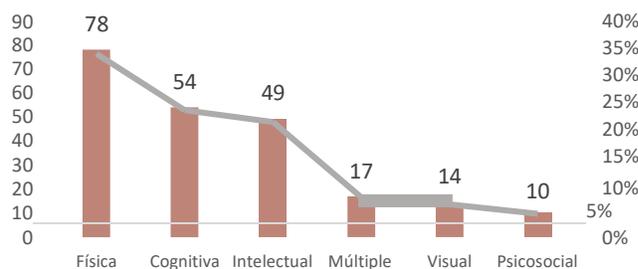
Respecto a las solicitudes recibidas por el enlace establecido en la página web <https://forms.office.com/r/gVtfRQC5PC/>, el que se habilito con el fin de poder brindar una respuesta oportuna y con calidez por medio del canal telefónico, se recibieron 1.461 solicitudes, logrando un contacto efectivo con 727 ciudadanos que corresponden al 49,76%, de estas atenciones tan solo el 31,64% (230) personas que cuentan con algún tipo de discapacidad en la siguiente distribución:

Tabla 49 Atención accesible discapacidad.

Tipo Discapacidad	Enero	Total, general
Física	78	34%
Cognitiva	54	23%
Intelectual	49	21%
Múltiple	17	7%
Visual	14	6%
Psicosocial	10	4%
Auditiva	8	3%
Total, general	230	100%

Fuente: Formulario Web

Grafica 21 Categorización Discapacidades.



Fuente: Formulario Web

Con las siguientes temáticas atendidas:

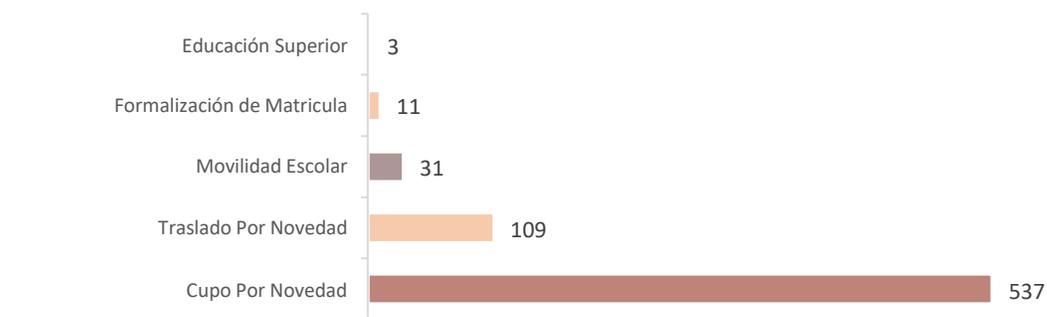
Tabla 50 temática por tipo de discapacidad

Tipo Discapacidad	DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL	DISCAPACIDAD VISUAL	DISCAPACIDAD INTELLECTUAL	DISCAPACIDAD AUDITIVA	DISCAPACIDAD COGNITIVA	DISCAPACIDAD FÍSICA	DISCAPACIDAD MÚLTIPLE	Total, general
Cupo Por Novedad	8	8	41	8	42	56	13	176
Traslado Por Novedad	1	1	4		6	19	2	33
Movilidad Escolar		3	1		4	3	2	13
Educación Superior			2					2
Actualización de Datos	1		1					2
Formalización de Matriculación					1			1
Citación para Audiencia		1						1
Continuidad Escolar		1						1
Certificado de Estudio					1			1
Total, general	10	14	49	8	54	78	17	230

Fuente: Formulario Web

Respecto a la generalidad de temáticas atendidas, en la gráfica relacionada a continuación se muestran las 5 solicitudes de mayor consulta:

Gráfica 22 Categorización temática.



Fuente: Formulario Web

Nota: Para aclarar que dentro de los contactos también se evidenció que 20 personas ya habían solucionado su trámite por medio de los otros canales.

3.2.2 Atención Presencial

De manera presencial durante el mes de enero de 2023 se atendieron personas distribuidas de la siguiente manera y atendidos por la interprete en Lengua de Señas Colombiana en el Nivel Central.

Tabla 51 Atención accesible temática.

Tipo Discapacidad	Septiembre	% participación
Auditiva	4	100%
Total, general	4	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Tabla 52 Atención accesible temática.

Tema	Cantidad	% participación
Radicación	4	100%
Total, general	11	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

4. Soluciones estratégicas

Bajo el Marco de “Aliados Estratégicos”, el Modelo de Servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano, infiere en la articulación entre los 3 Niveles de la entidad, a través del apoyo de un equipo que se ha fortalecido en el ya posicionado “Equipo de Plan Padrino”, a través del registro y asignación del correo oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co realizando actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico del personal idóneo en los diferentes temas de la Oficina de Servicio al Ciudadano

En el mes de enero del 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a **793**, las cuales se discriminan en:

- 596 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 155 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 42 registradas en seguimiento diario.

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 53 Histórico de Gestión.

	Ene
Completado	596

Fuente: Correo Plan Padrino

Tabla 54 Avance de cierre de gestión.

TEMA	Enero	% cierre Noviembre
Completado	546	91.6%
En progreso	50	8.4%
Total, general	596	100.0%

Fuente: Correo Plan Padrino

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación.

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas **24** necesidades reiterativas.

Tabla 55 Tipología Plan Padrino.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	158	27%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	96	16%
Creación de Usuarios	63	11%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	49	8%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	48	8%
Aclaración Informe de Vencidos	46	8%
Traslados a RedP	28	5%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	23	4%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	22	4%
Solicitud de radicación Contactenos	18	3%
Modificación usuarios	15	3%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	11	2%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	8	1%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	3	1%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	3	1%
Falta De Información o Información General	3	1%
Fallas tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	1	0%
Creación de Tramites	1	0%
Total general	596	100%

Fuente: Correo Plan Padrino y CRM

se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Grupo de certificaciones Laborales y TH, en donde el apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá Te Escucha, la modificación a radicados en aplicativo SIGA, y creación de usuarios son los temas más reiterados.

4.2 Distribución PQRS

La Entidad, adopto el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, implementado por la Alcaldía General, con el fin de registrar todas aquellas Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias de los ciudadanos, el cual es manejado por la Oficina de Servicio al Ciudadano para el registro y asignación a las dependencias competentes para su atención, a continuación, encontramos la volumetría de solicitudes asignadas:

2022		2023
Noviembre	diciembre	enero
889	575	996

Fuente: Matriz Asignación SDQS - Plan Padrino y CRM

5. Seguimiento ANS

En el marco del procedimiento 05-PD-014 - Planeación del Servicio en los Canales de Atención, el cual consiste en Planear la prestación del servicio con las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito – SED, para el óptimo funcionamiento de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía, según los atributos de calidad, mediante la identificación de necesidades y programación de mesas de trabajo conjuntas, lideradas y monitoreadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Acorde con lo anterior y lo referente a la necesidad del servicio, se realizan entre las dependencias y la OSC, acuerdos de Servicios (ANS), con el fin de establecer criterios puntuales de seguimiento que identifiquen el correcto funcionamiento del servicio como el tiempo promedio de atención (TPA), tiempo promedio de espera (TPE). Es importante aclarar que la oficina administrativa de RedP con base al Decreto 310 de 2022, cambia a Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - (OTIC).

En cumplimiento del numeral 6.3 Planificación de los cambios, se realizaron los respectivos seguimientos a los acuerdos de servicio vigentes Ápice - Oficina Asesora de Jurídica, Oficina de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, Dirección de Dotaciones Escolares, Dirección de Contratos y Oficina de Talento Humano, lo cual reposa en el informe de Operaciones.

Tabla 56 Seguimiento ANS.

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	ENERO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN
10/05/2022	31/12/2022	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención. Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención - 05-PD-002 Proceso Gestión Jurídica - Procedimiento 16-PD-007 “Gestionar el cobro de cartera de deudas susceptibles de cobro persuasivo”.	Prestar los servicios de atención a los deudores de créditos estudiantiles otorgados a través del convenio celebrado con ÁPICE.	1. Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención 2. Tiempos de respuesta antes las solicitudes a respuestas escritas dentro del término de respuesta a los derechos de petición.	No. Solicitudes ingresadas/No solicitudes atendidas en términos de ley	SI	Con corte al 31 de enero ingresaron 23 solicitudes al correo electrónico de Ápice, solicitud de información de cobros. Estos fueron radicados por SIGA, cumpliéndose los tiempos de TPA estipulados y escalados a la Oficina Asesora de Jurídica, cumpliéndose en términos de oportunidad la totalidad de solicitudes. Se revisó base de datos y SIGA.	10/05/2022
01/06/2022	Abierto	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención.	SOPORTE DE HARDWARE Y SOFTWARE	1. Reunión de equipo técnico integrado por funcionarios de la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina Administrativa de REDP. trimestral 2. Informe trimestral por parte de la oficina de REDP que contenga los resultados de los	Fallas presentadas en los sistemas de información/Mejoras realizadas en tiempos oportunidad establecidos en el ANS.	NO	Incidentes y servicios registrados en el aplicativo Dexon se clasifican en dos grupos: Grupo 1. SOLICITUDES DE OPERACIÓN Casos registrados: 57 Casos solucionados: 53 Porcentaje de cumplimiento: 93%	01/06/2022

FECHA DE SUSCRIPCION	FECHA DE CIERRE	PROCESO	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	ENERO	FECHA DE SUSCRIPCION
				siguientes indicadores: * % de disponibilidad del sistema * % de incidentes resueltos * Tiempo de respuesta por tipo de criticidad * Tareas de mantenimiento realizadas			Porcentaje en tiempo de ANS cumplido: La OTIC no ha entregado informe de ANS que permita validar el porcentaje de cumplimiento. En este caso se toma como referencia los casos solucionados sobre el total de casos solicitados que genera un porcentaje de cumplimiento del 93% Grupo 2. FALLAS Y MEJORAS FALLAS: Casos registrados: 16 Casos solucionados: 9 MEJORAS: Casos registrados: 15 Casos solucionados: 9	
13/07/2022	Abierto	Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. Procedimiento 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención	Realizar la entrega de 5.212 dispositivos Móviles (Tabletas) a estudiantes de colegios Distritales beneficiados	1. Cantidad de Turnos Atendidos	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	A corte de enero 31 no se presentaron atenciones para entrega de dispositivos móviles.	13/07/2022
16/08/2022	Abierto	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención. 05-PD-002 Atención de	Prestar los servicios de acompañamiento y asesoría a las IED, en el uso e implementación de	1. Cantidad de Turnos Atendidos presencial y Telefónico	Solicitudes recibidas/Solicitudes asignadas a las dependencias en	SI	A corte de 31 de enero se presentaron 2 solicitudes respecto a SECOPII.	16/08/2022

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	ENERO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN
		Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención.	SECOPII plataforma de Colombia Compra Eficiente.		términos de oportunidad			
14/07/2022	31/12/2022	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención y 05-PD-002 Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención 12-PD-Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Cesantías	Prestar los servicios de atención y gestión de la prestación social de cesantías a través del aplicativo HUMANO a los docentes de la entidad	Acuerdo firmado.		SI	A corte de 31 de enero de 2023, se gestionaron 1.262 solicitudes de cesantías docentes, de las cuales 581 fueron aprobadas y 681 rechazadas por no cumplir con los requisitos establecidos en el aplicativo dispuesto dentro de los 3 días hábiles establecidos, respecto a las solicitudes de las demás prestaciones como pensiones, auxilios, edictos entre otras, al mismo corte se atendieron 237 solicitudes con un TMO promedio de 07:21 minutos, para un total de atenciones del grupo de 1499 atenciones.	14/07/2022

Fuente: Indicadores de la operación.

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 57 Seguimiento Notificaciones.

<i>Tipo solicitud</i>	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	0	0,00%	643	100%	643
Notificación electrónica	0	0,00%	1231	100%	1231
Notificación Presencial	0	0,00%	477	100%	477
Notificación por aviso	0	0.00%	273	100%	273
Publicación Pagina web	0	0,00%	38	100%	38
Publicación Cartelera NC	0	0,00%	59	100%	59
Total, general	0	0,00%	2721	100%	2721

Fuente: Indicadores de la operación.

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 97.18% en el periodo de enero; se remitió interno I-2023-826, dando alcance al Oficio I-2022-126781 con un nuevo lineamiento consiste que para todas las notificaciones que usen a la oficina de servicio al ciudadano como medio de notificación, en generar en el aplicativo SIGA un radicado interno con la información de la notificación a realizar. El soporte de este radicado será el correo electrónico enviado a plan padrino (oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co), o la planilla firmada con su respectivo recibido de la OSC y el número de interno debe estar en el asunto del correo.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 1.53% ya que aún no cumplen con la fecha máxima para la devolución al área, en el tema de Publicaciones en Cartelera Nivel Central se ejecutó cumplimiento del 100%, en Notificación Electrónica se generó un 100% de cumplimiento. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100% y notificación por aviso de 94.87% este ítem presenta un faltante de 0.18%.

Se registraron un total de 2804 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos una disminución del 11.80%.

Tipo solicitud

	Faltante de ejecución
Citación	1.11%
Notificación por aviso	0.18%
Notificación Presencial	1.53%

6.2 Legalizaciones y registro de diploma

La oficina de Servicio al Ciudadano tiene a su cargo la gestión de los trámites de legalización de Documentos para el exterior y registro de diploma para el mes de enero se comportaron de la siguiente manera:

Tabla 58 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.

	03- Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)	04 - Registro De Diploma (15 Días)	Total
Enero	4.934	123	5.057
Total	4.934	123	5.057

Fuente: SIGA

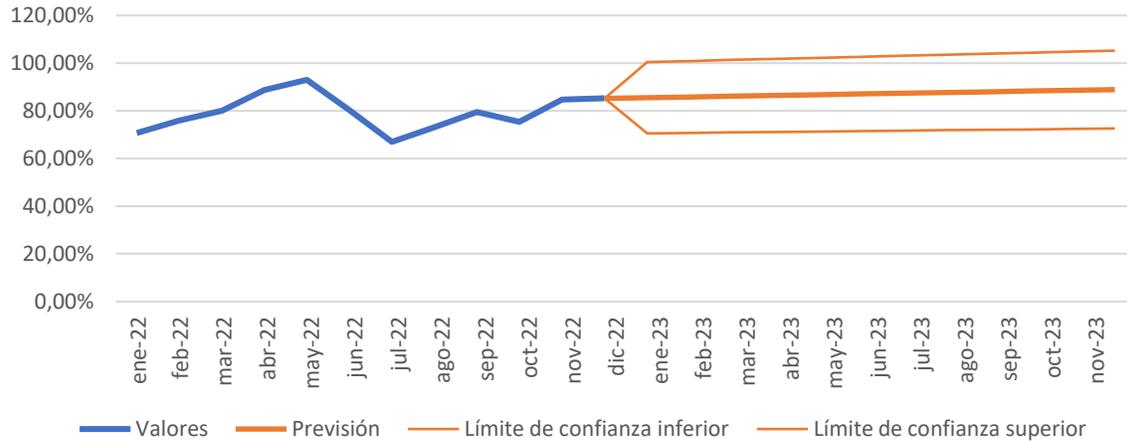
En lo que va corrido del año se han gestionado 5.057 solicitudes para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y registro de diploma. En enero se recibieron 4.934 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 123 solicitudes de registro de diploma.

Para enero se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma, empleando la metodología del Net Promotore Score, donde la ciudadanía con una calificación en un rango de 1 a 10 califica el servicio, siendo de 7 a 10 satisfecho y de 1 a 6 insatisfecho.

7. Monitoreos y seguimiento

Para el 2023, se plantea una meta del 85% en el cumplimiento de la Precisión del Error Crítico, teniendo en cuenta un modelo de pronóstico estadístico con un nivel de confianza del 95%. Es importante mencionar que, se prevé el ingreso de nuevos canales, lo cual puede impactar el indicador:

Grafica 23 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Monitoreos



Para el error no crítico, teniendo en cuenta los mismos criterios, se tiene una meta para el 2023 del 95%, bajo los mismos criterios definidos en el error crítico.

7.1 Ficha Técnica

Tabla 59 Ficha Técnica.

Cálculo tamaño de la muestra población finita - Monitoreo	
Fórmula original	$n = \frac{N \pi z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{(N - 1) \cdot e^2 + z^2 \cdot P(1 - P)}$
Donde	<ul style="list-style-type: none"> • N = Total de la población • Zα = 2.06 al cuadrado (si la seguridad es del 98%) • p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05) • q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95) • e^2 = Error
Observaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1). El muestreo se realizará por canal (Presencial de manera general, chat institucional, buzones de correo electrónico, Bogotá Te Escucha, Legalización de Documentos al exterior y línea 3241000). 2). El criterio de porcentaje del estadístico (Z) varía de acuerdo con el nivel contratado en Colombia Compra (Plata, Platino, Oro). Ver hoja Criterios CCE. 3). La población es la cantidad de atenciones efectivas que se generaron del período anterior, entendiéndose aquellas donde se generó interacción con el ciudadano.

Fuente: Compra Eficiente

7.2 Cálculo cifras de monitoreo

Tabla 60 Muestra de Monitoreos aplicables Operador.

Año	Mes	Presencial		Telefónico		Virtual		TOTAL, CANALES
		Población	Muestra	Población	Muestra	Población	Muestra	
2023	Enero	19.019	415	14.131	412	17.839	415	1.242

Fuente: Calculo Oficina Servicio al Ciudadano

Tabla 61 Muestra de Monitoreos aplicables OSC.

Año	Mes	Legalización		Correspondencia		TOTAL, CANALES
		Población	Muestra	Población	Muestra	
2023	Enero	3.994	478	13.758	522	1.000

Fuente: Calculo Oficina Servicio al Ciudadano

Nota *: Se toma el total de la cifra proyectada de atenciones directas por agentes en el canal virtual
Discriminación por punto de atención canal virtual:

Punto	Monitoreos	%
BUZON	189	40%
CHAT	147	30%
BTA	42	20%
FUT	42	10%

De acuerdo con las políticas establecidas dentro del procedimiento de “Seguimiento y Reconocimiento de la Prestación del Servicio en los Canales de Atención” y los parámetros establecidos al inicio de mes respecto al muestreo y proyección de la meta mensual, se registra los siguientes resultados:

Tabla 62 Línea de tiempo acumulado monitoreos error crítico de negocio.

Error crítico de Negocio	Ene
Sin error crítico	86,83%
Con error crítico	13,17%
Sin error crítico	943
Con error crítico	143

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 63 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error critico usuario final.

Error crítico usuario final	Ene
Sin error no crítico	95,12%
Con error no crítico	4,88%
Sin error no crítico	1033
Con error no crítico	53

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 64 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error no crítico. Fuente:

Error no crítico	Ene
Sin error no crítico	95,12%
Con error no crítico	4,88%
Sin error no crítico	1033
Con error no crítico	53
Formularios Web Monitoreos	

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 1 “**Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva.**” El cual se evalúa bajo los siguientes indicadores: **precisión error crítico** el cual para el mes de enero se encontró en 86.83% teniendo esta una meta fijada del 85% y por otro lado, **precisión error no crítico** registrando 95.12% el cual tiene una meta mínima del 95%.

Realizando el análisis de los indicadores del mes de enero de 2023, en los 3 niveles de medición, los cuales cumplieron con el estándar establecido por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se concluye que:

Con una muestra de 1.242 atenciones evaluadas se genera como resultado sobre el ítem Error crítico de Negocio se inició con un resultado final 86,83%, respecto a Error crítico usuario final con una nota de 95,12% y el Error no crítico finalizó con un 95,12%, en cada uno de los criterios se ha mantenido el promedio del último trimestre del año anterior.

Para el período se continuó con labores que permitieron el cumplimiento de los estándares requeridos y generando acciones que lleven a mejorar dichos resultados, como la generación de alertas y novedades y el trabajo conjunto con la supervisión de cada uno de los canales de atención para que los colaboradores reincidentes presentaran mejoras en algunos de los ítems evaluados.

Se implementó una nueva matriz de monitoreo la que está permitiendo enfocarnos en los ítems de entrega de información y manejo de los aplicativos en el momento de la atención a la ciudadanía, cumpliendo con los criterios de Calidad, Oportunidad, Calidez y amabilidad.

Adicional se trabajó en equipo y de manera individual para la identificación de necesidades de refuerzos en temas como Escalafón Docente, Temas de atención para docentes y administrativos, los que se trabajaron en conjunto con formación.

Igualmente se identificaron algunos procesos dentro de la gestión que incrementan el tiempo promedio de atención en los cuales se están definiendo las estrategias a seguir ya sean de carácter tecnológico o de orden en las atenciones por parte de los colaboradores.

8. Cualificación y promoción

Tabla 65 Acumulado Socializaciones y participantes.

MES	No SESIONES	No DE PARTICIPANTES
Enero	27	342
TOTAL	27	342

Fuente: Aula virtual, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 “**Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.**” El cual se evalúa bajo las siguientes premisas: Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas). Se registro cumplimiento del 100%, realizando 27 socializaciones de las 27 programadas, teniendo un total de 342 asistentes.

Por otra parte, con el apoyo del equipo de Plan Padrino se brinda acompañamiento a las dependencias de los tres niveles de la entidad capacitando al personal en lo relacionado al manejo de los aplicativos de atención, SIGA, Bogotá te Escucha, Digiturno, CRM y protocolos de atención.

En este primer mes del año 2023, el equipo de Cualificación y promoción diseñó el Plan de Formación y Aprendizaje propuesto para ser ejecutado en el año 2023 acorde a las necesidades de la OSC y para dar cumplimiento a las actividades programadas dentro de los Planes que conforman la plataforma estratégica (POA, MIPG, PAAC, Mapa de riesgo, FURAC y Política Pública de Servicio a la Ciudadanía).

Para dar cumplimiento a las actividades programadas en el procedimiento de **“Gestión de formación, aprendizaje y conocimiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano”** desde el equipo de Cualificación y Promoción para el mes de enero se programaron y desarrollaron actividades de aprendizaje que llegan bien sea por solicitud de las dependencias o por necesidades identificadas en la operación diaria del servicio las cuales aportan al fortalecimiento del servicio prestado a la ciudadanía.

El indicador para el mes de enero 2023 finalizó con un cumplimiento del 100%, desarrollando las actividades planeadas y se dio respuesta oportuna a las necesidades del servicio en lo relacionado a la retroalimentación de conocimientos para el personal que atiende los canales.

A continuación, se presentan las actividades planeadas y desarrolladas, así como las actividades de promoción desarrolladas por la oficina con la colaboración de la Oficina Asesora de Comunicación y prensa para divulgar interna y externamente información sobre los programas y trámites de la entidad.

8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

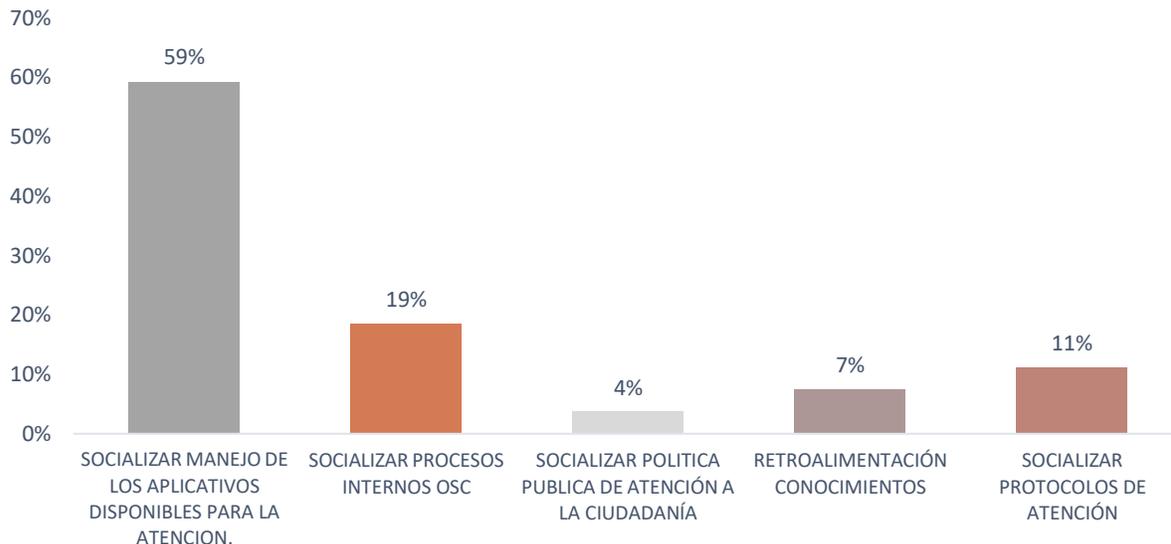
En el periodo de enero 2023 se planearon y desarrollaron 27 actividades de capacitación, socialización, sensibilización de acuerdo con las necesidades de las dependencias de la entidad o del servicio. En total en estas actividades se contó con la asistencia de 342 personas entre funcionarios de planta, contratistas y colaboradores del proveedor BPM, las sesiones se realizaron de forma presencial y virtual respectivamente, enfocadas en los siguientes objetivos específicos:

- a) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)
- b) Socializar procesos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento)

- c) Socializar Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (Manual Servicio al Ciudadano, protocolos de atención, código de ética, transparencia)
- d) Retroalimentación de conocimientos
- e) Socializar protocolos para canales de atención

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
27	342

Grafica 24 Cualificación Participación por Objetivos.



Fuente: Fuente: Aula virtual, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

a) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)

Durante el mes de enero se realizaron **17** actividades de capacitación en el manejo de los aplicativos de atención dirigidas al personal administrativo de colegios, Direcciones Locales, dependencias de la entidad personal que ingresa nuevo a la oficina, así como también al personal de la OSC que requiere reforzar conocimientos en el manejo de los aplicativos.

b) Socializar procesos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento, retroalimentación de información)

Durante el periodo de enero se desarrollaron 5 actividades de socialización y sensibilización con la asistencia de 115 personas entre contratistas y colaboradores de la OSC lo que equivale al 23% de asistencia.

Las actividades estuvieron enfocadas en socializar acciones de calidad que deben ser tenidas en cuenta en la atención a la ciudadanía a través de los canales de atención, se realizó una jornada de sensibilización al personal nuevo y antiguos que atiende los canales presenciales para presentar el Sistema de Gestión de calidad, la política y objetivos de calidad, las fuentes de consulta, los procedimientos que hacen parte de toda la operación de la OSC. Desde la operación se socializó la bitácora de servicio la cual debe ser diligenciada cada vez que se identifique una acción de mejora en los canales y debe ser reportada por los supervisores, líderes de calidad, operación y formación, igualmente el equipo de formación socializó al equipo Back el plan de trabajo de formación y aprendizaje para ser desarrollado en el año 2023.

c) Socializar Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (Manual Servicio al Ciudadano, protocolos de atención, código de ética, transparencia)

El personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano participa en las actividades de cualificación que realiza la Alcaldía Mayor de Bogotá y para el mes de enero asistió y participo en la socialización del ciclo 1: Hablemos de lo público en el servicio en el módulo 2 Introducción al servicio a la ciudadanía donde asistieron 3 funcionarias de planta.

d) Retroalimentar conocimientos

En la Oficina de Servicio al Ciudadano se fortalece el conocimiento del personal de la oficina realizando actividades de retroalimentación en temas que los requiera la oficina como acciones de mejora en la calidad de la prestación del servicio.

Para este mes se realizaron 2 actividades de retroalimentación de conocimientos que contó con la participación de 22 asistentes, agentes nuevos que ingresan a la operación que hacen parte del proveedor BPM.

e) Socialización protocolos de atención

En la Oficina de Servicio al Ciudadano se fortalece el conocimiento de los protocolos de atención que tiene definidos la entidad para cada uno de los canales tanto presenciales, virtuales y telefónicos

Para este mes se realizaron 3 actividades de sensibilización con 89 asistentes en total.

8.2 Estrategias de Comunicación

Desde el equipo de formación y aprendizaje se fortalece el tema de aprendizaje con las socializaciones a través de piezas comunicativas las cuales son enviadas al personal de atención a través de correo electrónico, WhatsApp como alertas operativas o para tener en cuenta y son publicadas en el aula virtual para que puedan ser consultadas cuando el personal lo requiera. La información que se socializa hace parte de la operación diaria y son preguntas frecuentes que surgen en los canales y que requieren ser socializadas con el personal.

Durante el mes de enero se realizaron publicaciones en el aula virtual y correo electrónico con el objetivo de brindar al personal la información actualizada sobre los programas, servicios y procesos que adelanta la entidad en beneficio de la comunidad educativa y ciudadanía en general.

Tabla 66 Publicaciones estrategias de comunicación.

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
Información sistema de radicación (dexion)	Oficina Servicio al Ciudadano	23/01/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Correspondencias Jóvenes a la U	Oficina Servicio al Ciudadano	25/01/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Ampliación de información y datos	Oficina Servicio al Ciudadano	26/01/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Resolución 4278 de 2022 Migración Colombia	Oficina Servicio al Ciudadano	30/01/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Correspondencia educación superior fondo de víctimas	Oficina Servicio al Ciudadano	30/01/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Tipificador ventanilla de radicación virtual	Oficina Servicio al Ciudadano	31/01/2023	Correo electrónico - Aula Virtual

Fuente: Aula virtual

8.3 Resultados evaluación de conocimientos

Con el objetivo de evaluar los conocimientos del personal que brinda atención en los canales, en el mes de enero se realizaron tres evaluaciones, dos semanales y una mensual con el objetivo de evaluar los conocimientos sobre los procesos, programas y proyectos que adelanta la entidad.

Tabla 67 Publicaciones estrategias de comunicación.

Evaluación	Nro. de evaluaciones	% nota final
Semana 1	84	8.71

Evaluación Final	74	9.01
		61

Fuente: Aula virtual

8.4 Promoción

Con la finalidad de “**Divulgar información referente a los trámites y servicios de la Entidad, carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo** “. Durante el mes de enero se realizaron 23 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar información sobre informes de PQRS, nivel de oportunidad, gestión de la operación, solicitudes de publicación de actos administrativos, ajustes de información en la página web y actualización en la información de trámites, nota de prensa informando sobre nuevo trámite, divulgación de la campaña ponte en los zapatos del otro en los wallpaper de los computadores de la entidad, divulgación del defensor de la Ciudadanía y canales de atención en las pantallas internas ubicadas en la Secretaría.

Tabla 68 Publicaciones

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
2302	Publicación de notificación de actos administrativos	1/2/2023	Publicado
2307	Publicación de notificación de actos administrativos	1/3/2023	Publicado
2314	Publicar documento interno plan de trabajo OSC	1/5/2023	Publicado
2315	Publicación informe cualificación y promoción diciembre	1/5/2023	Publicado
2316	Publicar Informe nivel de oportunidad diciembre	1/5/2023	Publicado
2317	Publicar informe calidad en la respuesta mes de diciembre 2022	1/5/2023	Publicado
2319	Publicación de notificación de actos administrativos	1/5/2023	Publicado
2323	Solicitud publicación horario de atención canal Direcciones Locales de Educación	1/10/2023	Publicado
2328	Publicación de notificación de actos administrativos	1/10/2023	Publicado
2332	Solicitud publicación informes de PQRS y Operaciones mes de diciembre 2022	1/11/2023	Publicado
2334	Publicación de notificación de actos administrativos	1/13/2023	Publicado
2343	Publicación informe de acceso a la información diciembre 2022	1/13/2023	Publicado
2344	Publicación de notificación de actos administrativos	1/13/2023	Publicado
2345	Solicitud de inclusión trámite en la página web -sección servicio a la ciudadanía	1/16/2023	Publicado
2355	Publicación de notificación de actos administrativos	1/17/2023	Publicado
2359	Publicación de notificación de actos administrativos	1/18/2023	Publicado
2362	Publicación de notificación de actos administrativos	1/19/2023	Publicado
2364	Publicación nota de prensa nuevo trámite para docentes y administrativos	1/20/2023	Publicado
2368	Publicación de notificación de actos administrativos	1/20/2023	Publicado
2369	Solicitud cambio de informe de gestión de operaciones mes de diciembre 2022	1/20/2023	Publicado
2387	Publicación de notificación de actos administrativos	1/25/2023	Publicado
2393	Publicación de notificación de actos administrativos	1/26/2023	Publicado
2411	Publicación de notificación de actos administrativos	1/31/2023	Publicado

Fuente: SharePoint Prensa

9. Riesgo

La Oficina de Servicio al Ciudadano en su proceso de Servicio a la Ciudadanía certificado en la Norma ISO 9001:2015 y bajo los lineamientos de la Entidad en lo pertinente a esta materia, analiza el contexto permanentemente bajo un enfoque basado en riesgo que pueda impactar el cumplimiento del objetivo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, lo que involucra la prestación del servicio en los canales de atención.

A continuación, se dan a conocer los reportes realizados, y el seguimiento a la fecha:

9.1 Gestión del proceso

El riesgo dentro de la gestión del proceso consiste en la “Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido al incumplimiento en la atención prestada según los lineamientos adoptados” el cual tiene un impacto reputacional, a través de la insatisfacción de la comunidad educativa.

Como controles se establecieron:

- El jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y el profesional responsable, realizan seguimiento semanal al incumplimiento en la atención prestada según los lineamientos establecidos, con el fin de identificar la posible afectación en el nivel de servicio, para así generar alertas preventivas y acciones de mejora. Como evidencia de lo realizado emitirá este informe.
- El profesional responsable de la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza las sensibilizaciones relacionadas con la adecuada prestación del servicio. Como evidencia de lo realizado se encuentra el informe de cualificación y promoción.

Tabla 69 Seguimiento al riesgo de operación.

MES	Indicador Control 1*: <i>Seguimientos realizados al incumplimiento en la atención prestada/Seguimientos programados</i>	Indicador Control 2: <i>Sensibilizaciones realizadas/sensibilizaciones programadas</i>
Enero	8 seguimientos: 100%	100%
Total	100%	100%

Fuente: Plataforma estratégica OSC

*Elaboración propia. Fuente: Archivo OSC

*Este indicador cuenta con actas de reunión que se llevan a cabo los martes y los jueves.

Ahora bien, la dependencia lleva una bitácora de servicio, que permite reconocer las eventualidades que pueden impactar la prestación del servicio, que para enero

se aproximó a 19 las incidencias. Las temáticas de mayor impacto son:

- Fallas en digiturno en las Direcciones Locales de Educación.
- Fallas en internet en las Direcciones Locales de Educación, afectando el funcionamiento de digiturno y simat, por tanto, se realizó apoyo con la Dirección de Cobertura.
- Lentitud en aplicativo SIGA.
- Fallas en SIMAT.

En cumplimiento del numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades Bajo un enfoque basado en riesgo, se solicitó a Control Interno participar en su comité en el marco de la política que lideran en MIPG, con el fin de generar las alertas respectivas a la materialización del riesgo demás procesos por causas identificadas en la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Talento Humano, para lo cual dieron el espacio para un próximo comité a realizar.

Para este periodo debido a los controles establecidos no se materializó el riesgo de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

9.2 Anticorrupción

Ahora bien, dentro del Riesgo Corrupción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2022 se identificaron 3 riesgos, se encuentra que el riesgo radica en la *Posibilidad de recibir o solicitar cualquier ddiva o beneficio en nombre propio o de un tercero con el fin de atender las solicitudes de trámites y servicios fuera de los lineamientos establecidos*, el cual tiene como posibles causas:

Tabla 70 Seguimiento al riesgo de Corrupción.

Causas	Control	Seguimiento enero	Anual
Ofrecimiento de dadivas para gestionar el trámite, presentación de documentos presuntamente falsos para el trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior.	Capacitaciones o socializaciones realizadas en el marco de la Ley de Transparencia y Código de Ética de la entidad/capacitaciones o socializaciones programadas.	En enero se realizó 1 capacitaciones a las personas que ingresaron a la Oficina de Servicio al Ciudadano.	1 capacitación
Presentación de documentos falsos para trámite de	Reporte a las autoridades competentes	14 documentos reportados a la Fiscalía por	14 reportes a la Fiscalía por presunta

Causas	Control	Seguimiento enero	Anual
legalización de documentos para estudios en el Exterior por parte del solicitante.		presunta presentación de documentos falsos 478 monitoreos	presentación de documentos falsos por parte de los ciudadanos. 478 monitoreos

Fuente: Plataforma estratégica OSC

10. Seguimiento Sistema de Gestión de la Calidad - SGC

La ISO 9001:2015 establece requisitos en cuanto a determinar qué procesos son necesarios controlar a fin de evaluar el rendimiento que tiene el SGC, así como la forma y el momento en que hacer tal seguimiento. Por ello, se realizó el seguimiento y reporte para el indicador de satisfacción de la Oficina de Servicio al Ciudadano y retroalimentación de los indicadores 2023 definidos por la Oficina de Servicio al Ciudadano en diciembre 2022, los cuales se cumplieron según la meta establecida.

En el numeral 4 de la citada norma pretende asegurar el cumplimiento de resultados planificados, potenciar efectos deseados, prevenir o reducir efectos no deseados, mejorar continuamente, de lo cual resultó el análisis la plataforma estratégica del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, con el fin de unificar criterios desde las diferentes perspectivas respecto a lo que le atañe a cada una como el FURAG, MIPGA, PAAC y POA para el 2023 y así tener mayor cobertura e integridad de las acciones como proceso estratégico en cumplimiento del objetivo del proceso, lo establecido en la ISO9001:2015, lineamientos internos y normatividad vigente. Del ejercicio resultaron acciones de mejora a través de la evaluación a la gestión hecha por la Oficina de Control Interno.

Resultado de lo anterior, se estructuró el POA 2023 con base en las observaciones dadas por Control Interno, alineación de la plataforma estratégica y actividades que fueran transversales a la Entidad como proceso Estratégico, registrándose en el aplicativo POA de la Entidad satisfactoriamente y alineado con los criterios dados por la OAP y de Control Interno en diferentes sesiones. Al igual, que se generaron actividades anexas a las actuales y compartidas con la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la creación de una APP para la SED dispuesta a la ciudadanía, en correspondencia a lo solicitado en el FURAG.

En cuanto al numeral 8.5 Mejora, el proceso se asegura continuamente el mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad a través del uso de la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y análisis crítico por la dirección. Debido a ello, se remitió la estructuración de la unificación de los equipos para su formalización mediante

resolución por parte de la Subsecretaría de Gestión y Desempeño Institucional, previa aprobación del comité de Gestión y Desempeño en la sesión realizada el 14 de diciembre de 2022.

10.1 Seguimiento objetivos de calidad

Los objetivos de la calidad definidos son afines a la política de la calidad establecida, son medibles, consideran los requisitos aplicables, acertados para la conformidad de los servicios y aumento de la satisfacción, son objeto de seguimiento, son comunicados y se actualizan periódicamente, según su conveniencia.

Esto ha permitido que, sean convenientes en cuanto a la capacidad de aportar al propósito definido, adecuados en cumplimiento de los requisitos y, eficaces en cumplimiento de los objetivos, los cuales se presenta a continuación:

Tabla 71 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado.

Objetivos	Indicador	Seguimiento enero
Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva	Precisión error crítico (EC)= (Transacciones monitoreadas SIN errores críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 86.83 % Cumplimiento sin Error Crítico, es decir, dentro de la meta fijada del 85%.
	Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 95.12 % Cumplimiento sin Error No Crítico con una meta fijada del 95%.
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas)	Se cumplieron en un 100 % de las actividades programadas, realizando 27 actividades con 342 asistentes.
Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.	Cumplimiento de las acciones definidas = Acciones de mejora cumplidas para el período evaluado / Acciones de mejora planteadas para el período.	Se establecieron 10 acciones de mejora de las cuales se han cumplido 7, teniendo un indicador del 70 %. Para el Servicio No Conforme se identificaron 20 acciones, de las cuales se han cumplido 20, con un cumplimiento del 100%.

Fuente: Plataforma estratégica OSC

10.2 Seguimiento No conformidades

En línea con el numeral 8.7 Control de las salidas no conformes, se realizó la revisión y seguimiento de las actividades del plan de mejoramiento y servicio No conforme con el grupo de profesionales de la Oficina de Servicio al Ciudadano, cuyo avance fue reportado en el Informe de Operaciones de noviembre de 2022.

A la fecha se cumplieron con las acciones programadas para el cierre de las 3 No Conformidades identificadas durante la auditoría externa de otorgamiento de la certificación en la ISO9001:2015. Sin embargo, se aclara que en el aplicativo ISOLución, ya fueron cerradas satisfactoriamente 4 de 4 acciones ingresadas, puesto que el aplicativo estaba generando un error en su momento.

11. Seguimiento acciones de mejora

- Realizar seguimiento al indicador de efectividad en la entrega física de correspondencia.

Se evidencia variación positiva del mes de enero a diciembre del 2%, teniendo en cuenta que el indicador se optimizó pasando del 73% al 75% en enero 2023, es relevante señalar la estrategia del envío continuo en los reportes del estado actual de las dependencias, junto con el paso a paso a seguir para subsanar el incumplimiento.

- Generar acciones tendientes al fortalecimiento del conocimiento de los agentes en el canal presencial, así como el uso de lenguaje asertivo con la ciudadanía.

Se desarrollo actividad de cualificación el sábado 28 de enero de 2023, con los protocolos de atención y principales aspectos de gestión de calidad para el canal presencial en el nivel central y las direcciones locales de educación.

- Continuar con el seguimiento al indicador de satisfacción de los canales de la Entidad.

Teniendo en cuenta que para el mes de enero lo proyectado fue de 82.00%, se logró un 82.34% con un total de 7.080 encuestas satisfechas de un total de 8.301 encuestas realizadas.

- Generar plan de trabajo para las actividades que se ejecutaran en enero del

2023, relacionadas con docentes, y cupos escolares.

Se realiza plan de trabajo con el equipo de formación, de acuerdo con lo planteado en los procesos de inducción, donde se desarrollaron temas como manejo de aplicativos, escalafón docente, fondo prestacional y protocolos de atención.

- Generar plan de trabajo para el acompañamiento a Direcciones Locales por parte de plan padrino en época de cupos por novedad.

Se realizaron mesas de trabajo con las Direcciones Locales de Educación para dirimir en el desarrollo de las actividades del proceso de matrículas y para la optimización personal asignado al equipo de BPM y DILES.

12. Conclusiones y Recomendaciones

1. En el cumplimiento de la actividad del Plan Operativo Anual – POA, que se encuentra relacionada con el nivel de satisfacción de la ciudadanía en los canales de atención, como se observa en la *tabla 22. Satisfacción detallado anual (Página 21)*, se encontró en el 82,29% del 82,34% proyectado para la meta consolidada del mes, por tanto, se cumplió el estándar establecido.
2. Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de enero fue 93% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 93 ciudadanos fueron atendidos.

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 91%, para el canal virtual en el 97%, y en el canal telefónico en el 86%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	46.333	42.045	91%
Virtual	70.942	68.983	97%
Telefónico	23.167	19.920	86%
Total	140.442	130.948	93%

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 93%, logrando un nivel de servicio del 93%.

3. Respecto al indicador de error crítico, se superó el indicador en 1,6 puntos porcentuales de la meta propuesta que se encuentra en el 85% Ahora bien, el error no crítico se encontró dentro del margen de cumplimiento del 95%.
4. Se refuerzan los canales de atención respecto a los tiempos de atención con estrategias como:
 - Para nivel central se generan modificaciones dentro del esquema de los servicios por ventanilla.
 - Para el canal telefónico se realiza seguimiento a las 8 personas nuevas que ingresaron al canal, así como se solicita a la dirección de cobertura la información pertinente para brindar a la ciudadanía.
 - Para el chat institucional, se realiza refuerzo por franjas para poder aumentar la cantidad de agentes disponibles para la atención. Es importante mencionar que se generaron hasta 80 chat en cola en un mismo momento.
5. Mantener desde la Alta Dirección la orientación a todo el personal para lograr una adecuada alineación del SGC con los requisitos de la norma ISO 9001y en cumplimiento de los objetivos de la calidad, mediante una buena comunicación bidireccional, estratégica y capacitación del personal, para generar valor agregado a la operación y asegurar el mantenimiento de la certificación otorgada del SGC, a través de los recursos asignados en el proyecto 7818 “Fortalecimiento a la Gestión Institucional”.
6. Se realizó acompañamiento en la jornada de matrículas el 28 de enero, en la dirección local Bosa, Suba, Kennedy y Ciudad Bolívar, registrando 1831 atenciones en los puntos atención mencionados.
7. Para enero, la participación de la temática de “Cupos escolares” se resalta en todos los canales de atención, con un 54.38% presenta un aumento del 66.53% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 43.03% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 8.96%; el 23 de enero inicio la solicitud de cupos por novedad para todos los grados.
8. Culmino proceso de inscripción en la convocatoria del FEST2023-1, la cual inicio las inscripciones el lunes 19 de diciembre y finalizo el 16 de enero de 2023.
9. Durante el mes de enero se cumplieron los objetivos establecidos con las jornadas de socialización, sensibilización y promoción de los trámites y servicios que presta la entidad cumplimiento al 100% con las actividades planeadas y ejecutadas.

10. El indicador de nivel de servicio como se evidencia en la tabla 20 en el histórico para el mes de enero se evidencia que los años 2023 registro 93% siendo este uno de los más altos el histórico para el periodo de enero.
11. Durante el primer mes de la vigencia, se solicitó por parte de la Dirección de Talento Humano, grupo Prestaciones la actualización en los portales web de la SED, la guía de trámites de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el SUIT del DAPF de 12 trámites, relacionados con esta temática de pensiones y auxilios.
12. Se realizó un diagnóstico de las necesidades o temas de interés del personal de la oficina, para esto se remitió mediante correo electrónico un cuestionario con una serie de preguntas, que se en las cuales se logró identificar:
 - Los temas de mayor interés son lengua de señas, Powerbi, aplicativo humano, escalafón docente y Dexon.
 - Se identificó que las temáticas en las cuales se tiene mayor apropiación de conocimientos del personal redacción, Excel, Servicio al Ciudadano , Office.
13. Se realizó el acompañamiento y gestión de atención en la Direcciones Locales en la fase de matrículas con cupos por novedades de grados cero, traslados y respuesta a cupos nuevos de 1ero en adelante, a partir del 23 de enero, gestión realizada por el supervisor de BPM, el equipo Plan Padrino y la Dirección de Cobertura, logrando realizar las jornadas de atención de manera exitosa, contando con el apoyo de 24 agentes del contrato OSC-BPM capacitados para la atención integral en las DILEs y 75 de la UT-Cobertura, durante las jornadas realizadas del 23 al 31 de enero con atención a 22.070 ciudadanos solicitando cupos para sus hijos.

Resaltando el apoyo prestado en la jornada adicional del sábado 28 de enero en el colegio Fernando Mazuera Villegas en el horario de 7:00 am a 8:00 am



Oficina	23	24	25	26	27	28	30	31	Total
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria	25	41	26	33	23		30	20	198
14 - DLE Mártires	50	78	57	45	48		32	35	345
02 - 13 DLE Teusaq-Chap	52	68	43	44	37		60	49	353
12 - DLE Barrios Unidos	39	81	69	75	74		72	65	475
16 - DLE Puente Aranda	104	110	74	67	60		57	41	513
15 - DLE Antonio Nariño	72	61	84	76	72		72	85	522
09 - DLE Fontibon	61	106	99	112	112		91	97	698
06 - DLE Tunjuelito	93	67	79	110	126		141	111	727
01 - DLE Usaquén	127	149	84	111	82		109	98	760
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	111	143	123	127	109		135	141	889
04 - DLE San Cristobal	135	202	158	149	132		142	143	1061
05 - DLE Usme	131	158	134	167	201		173	145	1109
10 - DLE Engativa	214	275	233	246	225		226	223	1642
08 - DLE Kennedy	309	391	364	360	275	311	249	276	2535
11 - DLE Suba	315	378	293	281	350	299	252	373	2541
19 - DLE Ciudad Bolívar	331	419	357	361	386	450	282	379	2965
07 - DLE Bosa	382	497	468	458	606	771	601	891	4674
Total	2571	3224	2745	2822	2918	1831	2724	3172	22007

13. Acciones de mejora.

Dado el presente informe, se presentan las siguientes acciones de mejora:

1. Se debe desarrollar campaña de organización de la sala de atención presencial en Nivel central, teniendo en cuenta orden, disposición del inmobiliario.
2. Gestionar el transporte para el traslado de inmobiliario a las direcciones locales.
3. Se debe gestionar las organización y disposición de las ventanillas de atención, que permitan al ciudadano mejor ubicación y orientación.
4. El canal chat deberá ser atendido por mínimo 12 agentes en los tiempos en que la demanda supere capacidad instalada.
5. Se debe realizar seguimiento a la captura de datos de caracterización, debido a la afectación del TMO.
6. Se debe proyecta oficio a la oficina Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por el incumplimiento del acuerdo de nivel de servicio.
7. Se remitirá oficio a las áreas de jurídica, control disciplinario de instrucción y escalafón, con la finalidad de informar las devoluciones registradas de la



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

64

correspondencia de salida.

8. Implementar las estrategias de cualificación y promoción.

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195



Proceso Servicio Integral
a la Ciudadanía

