



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

#### OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### INFORME DE GESTIÓN DE OPERACIONES ENERO 2022

Actualizar y socializar los lineamientos (procesos y procedimientos) referentes a temas de servicio al ciudadano.

Elaboró:

PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZALEZ  
Contratista

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ  
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### Contenido

1.	Los canales de atención de la entidad .....	3
1.1.	Comportamiento de los canales de atención ¿Qué pudo impactar la atención este mes? .....	3
1.1.1	Los canales de manera general .....	5
1.1.1.1.	¿Cómo se comportó el canal presencial? .....	6
A)	Nivel Central .....	6
B)	Nivel Local .....	7
C)	SuperCade .....	8
1.1.1.2.	¿Y el canal telefónico? .....	8
1.1.1.3.	Ahora veamos el canal virtual .....	9
A)	Chat .....	9
B)	Los buzones de correo .....	9
C)	Ventanilla de Radicación Virtual .....	10
D)	Bogotá te escucha .....	10
E)	Redes sociales .....	10
1.1.1.4.	Ahora veamos las atenciones de otras dependencias .....	10
1.1.2	Revisemos el nivel de satisfacción de la ciudadanía .....	10
1.1.3	¿Cómo se encontró el nivel de servicio? .....	13
1.1.1.5.	La voz de los ciudadanos .....	14
1.1.1.6.	¿Cuáles acciones se implementaron durante este mes? .....	15
1.2.	Los trámites y servicios de la Oficina de Servicio al Ciudadano .....	15
1.2.1.	Plan padrino – Aliados incondicionales .....	16
1.2.2.	Notificaciones .....	17
1.2.3.	Atención incluyente .....	18
1.2.4.	Seguimiento y monitoreo .....	18
1.3.	Gestión del riesgo .....	18
1.4.	Cualificación del servicio .....	21
1.5.	Fuentes de verificación .....	22

## 1. Los canales de atención de la entidad

La Secretaría de Educación brinda a la ciudadanía diferentes canales de comunicación:

- **TELEFÓNICO:** Línea 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá) y 3241000 (Operada por el Centro de Contacto de la Entidad).
- **VIRTUAL:**
  - El buzón oficial para la recepción 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](mailto: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](mailto: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/sdgs/>
  - Para información general y orientación a la ciudadanía puede escribir al correo electrónico [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co)
  - Redes sociales

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.

- **PRESENCIAL:**
  - Los puntos de atención Nivel Central y en Direcciones Locales de educación para la ciudadanía mediante agendamiento previo a través del siguiente enlace: [Agendamiento Web V2.1.2.0 \(educacionbogota.gov.co\)](https://educacionbogota.gov.co).
  - La atención en los Supercades (Suba, Américas, Manitas y Bosa) se realizará acorde a los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- **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/](https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/).

### 1.1. Comportamiento de los canales de atención ¿Qué pudo impactar la atención este mes?

Durante enero del 2022 se presentaron las siguientes novedades:

- Continuación del proceso de gestión de la cobertura 2021 – 2022, fundamentado en la Resolución 2476 del 30 de noviembre del 2021, con las siguientes acciones:
  - Inicio de atención en Direcciones Locales para solicitud de cupo por novedad a partir del 17 de enero del 2022.

- Estrategias de comunicación a través de mensajes de texto para informar a la ciudadanía acerca del resultado del traslado de colegio solicitado por el aplicativo.
- Ingreso de 11 personas de apoyo al Centro de Contacto y al canal presencial a partir del 11 de enero, para apoyo al proceso de cobertura.
- Dado el volumen de solicitud de agendamiento se realizó nuevamente la apertura formulario web para solicitud de cupo por novedad a partir del 31 de enero.
- Jornadas de atención los días 15, 22 y 29 de enero para el servicio de “Información temporada de matrículas 2022” en las Direcciones Locales de Educación de Bosa, Ciudad Bolívar, Kennedy, Suba y Engativá, con la estrategia de agendamiento.
- Durante el mes se observa una asistencia del 70% de la ciudadanía para el servicio de “Información temporada de matrículas 2022”, para lo cual se dispone de un equipo compuesto por contratistas de la Dirección de cobertura, personal de Opción Legal (Dirección de Cobertura) y BPM (Outsourcing de la Oficina de Servicio al Ciudadano).
- Proceso de modificación contractual No. 1 de la orden de compra 78018, realizando cambio en el servicio de mensajes de texto por 5 agente en sitio, 4 plataforma centro de contacto y 1 agente front office sin herramienta
- La distribución en los puntos de atención se encontró de la siguiente manera. Es importante destacar que la clasificación de Baja, Media, alta y ruta, corresponde al grado de solicitudes en la localidad de agendamiento.

Tabla 1 Distribución personal BPM y opción legal enero 2022. Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano

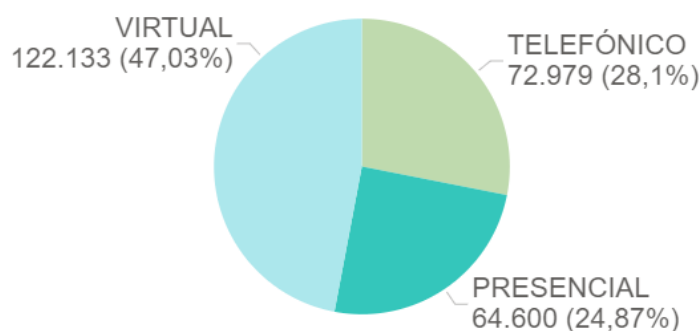
**17 al 31 de enero**

DIRECCIÓN LOCAL	CLASIFICACIÓN	Personal BPM.	Personal OL.	Anfitrión.	Cobertura	Total
01 - DLE Usaquén	BAJA	0	1	0		1
02 - 13 DLE Teusaq-Chap	RUTA	1				1
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria	RUTA	1	0	0		1
04 - DLE San Cristobal	MEDIA	1	2	1		4
05 - DLE Usme	MEDIA	1	3	1	1	6
06 - DLE Tunjuelito	RUTA	1	1			2
07 - DLE Bosa	ALTA	3	6	1		10
08 - DLE Kennedy	ALTA	2	8	1		11
09 - DLE Fontibon	MEDIA	1	0	0		1
10 - DLE Engativa	ALTA	1	5	1		7
11 - DLE Suba	ALTA	3	7	1		11
12 - DLE Barrios Unidos	RUTA	1	0	0		1
13 - DLE Puente Aranda	BAJA	1				1
14 - DLE Mártires	RUTA	1				1
15 - DLE Antonio Nariño	RUTA	1	0	0		1
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	MEDIA	1	1	1		3
19 - DLE Ciudad Bolivar	ALTA	2	8	1		11

- Cambio del punto de atención en la Dirección Local de Ciudad Bolívar a partir del 17 de enero en el Colegio Rodrigo Lara Bonilla, para lo cual se dispuso la biblioteca de la Institución. En dicho colegio se presentaron novedades con el internet, las cuales fueron escaladas debidamente con la Oficina Administrativa de RedP.

- Cambio del punto de atención de la Dirección local de Kennedy, al colegio el Japón, para poder brindar apertura al agendamiento según la demanda.
- Se realizaron jornadas los días sábado 22 y 29 de febrero con personal de la Dirección de cobertura en las Direcciones Locales de Suba, Engativá, Bosa, Kennedy y Ciudad Bolívar, con el fin de no tener atención lejana a la ciudadanía. A continuación, se detalla la cantidad de agenda para estos días:
  - Kennedy: 755 en promedio.
  - Bosa: 830 en promedio.
  - Suba: 780 en promedio.
  - Ciudad Bolívar: 725 en promedio.
  - Engativá: 500 en promedio.
- Se realizó apoyo en los canales de atención virtuales (Ventanilla de Radicación Virtual) dada la volumetría, por parte de funcionarios de planta y contratistas de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Novedades con el calendario del Programa de Movilidad Escolar, que no permitieron entregar los resultados correspondientes a los beneficiarios.
- Feria de servicios los días 21 y 22 de enero en la Plazoleta del Portal Américas.
- Feria SuperCade Móvil en Engativá los días 28 y 29 de enero en el Parque Fundacional.
- Continua emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero del 2022 a través de Resolución 1913 del 25 de noviembre del 2021. *Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020, prorrogada por las Resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020 y 222, 738y 1315 de 2021”.*

### 1.1.1 Los canales de manera general



Gráfica 1 Comportamiento Canales de atención. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito durante enero del 2022, tuvieron un comportamiento dinámico respecto al año inmediatamente anterior:

- De manera general, el volumen aumentó un 4% respecto al año pasado.
- Ahora bien, el canal presencial presentó un incremento del 940% al pasar de 6.214 atenciones a 64.600.
- En el canal telefónico, se incrementó un 9%.
- Y, para contrarrestar lo sucedido en el canal presencial, el canal virtual, presentó una disminución del 31%.

El comportamiento del mes se encontró acorde a lo esperado, dado que la estacionalidad de matrículas, se encuentra presente.

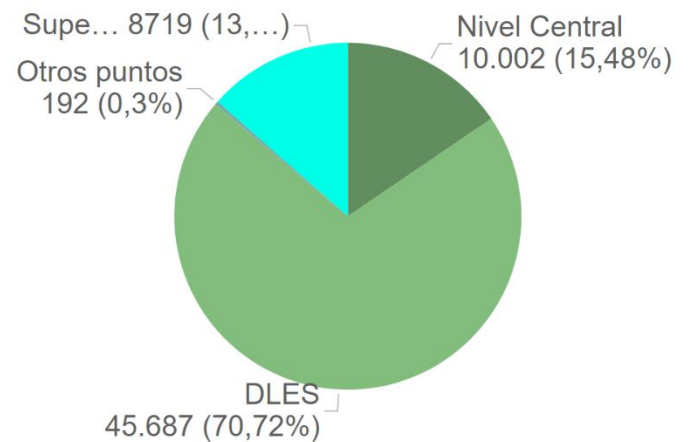
Respecto al mes anterior (diciembre 2021), los canales en general presentaron un incremento del 158% causado por, un incremento en un 218% en el canal presencial, del 179% en el canal telefónico y del 125 en el canal virtual.

En el desarrollo del informe se podrá revisar detenidamente el impacto de cada componente de los canales.

### 1.1.1.1. ¿Cómo se comportó el canal presencial?

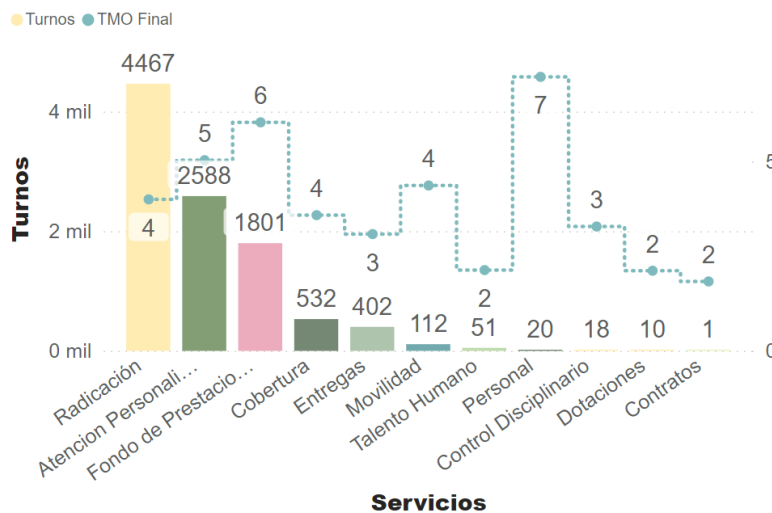
El canal presencial como se mencionó anteriormente presentó un crecimiento del 940% respecto al año anterior, dado que en el 2021 se encontraba el proceso de cobertura de manera virtual, dada la pandemia causada por el covid – 19.

Es importante mencionar que el 70,72% de las atenciones correspondieron a Direcciones Locales de Educación dado que allí se encontraba concentrado el proceso de matrículas 2021 – 2022 (información y asignación de cupos), el 15,48% correspondió a nivel central y el 13% a SuperCade (que solo brinda información) y el restante a otros puntos (ferias).



Gráfica 2 Comportamiento Canal presencial. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

### A) Nivel Central



Gráfica 3 Comportamiento Nivel central. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

En el Nivel Central, el servicio de mayor participación fue radicación con 4.467 atenciones. Para este mes, se realizó refuerzo a la ventanilla de atención personalizada. Generando 2.588 turnos, así como, fondo prestacional que generó 1.801.

Dado que la atención se realiza previo agendamiento, es importante resaltar que un 43% de las agendas fueron atendidas.

## B) Nivel Local

PUNTO	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total
01 - DLE Usaquén		1116	2	2	5		37	1	14	1177
02 - 13 DLE Teusaq-Chap		469	1		3		67			540
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria		65		1		810	19		2	897
04 - DLE San Cristobal		1320	2	1	42		87			1452
05 - DLE Usme		2609	118		16		12	2	8	2765
06 - DLE Tunjuelito		1491		1	5		1	5		1503
07 - DLE Bosa		7104		1	19	75	100	3	11	7313
08 - DLE Kennedy	3	4684		1	25		245	26	9	4993
09 - DLE Fontibon		1478		3			81		4	1566
10 - DLE Engativa		3777	13	7	16		11	1	3	3828
11 - DLE Suba		6149		2	11		234		3	6399
12 - DLE Barrios Unidos		1154		1	21		25		5	1206
14 - DLE Mártires		640	4		3		93	2	7	749
15 - DLE Antonio Nariño		990	2		5		120	1	1	1119
16 - DLE Puente Aranda		241	1		2	140	3	5		392
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		2217		1	7		244	2	2	2473
19 - DLE Ciudad Bolívar		5778	1	1	101		824	123	1	6829
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>41282</b>	<b>144</b>	<b>22</b>	<b>281</b>		<b>1849</b>	<b>1502</b>	<b>48</b>	<b>70 45201</b>

Gráfica 4 Comportamiento Direcciones locales. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Ahora bien, en Direcciones Locales de Educación el servicio de mayor participación es matrícula, el cual surge dado el proceso de gestión de la cobertura 2021 – 2022. Respecto al año pasado las direcciones locales generaron 45.009 atenciones adicionales, dado que solo se habían presentado 78.

Dentro del proceso de atención en las Direcciones Locales intervienen profesionales de la Dirección de Cobertura, así como profesionales de opción legal (apoyo de la Dirección de Cobertura), adicionalmente, la Oficina de Servicio al ciudadano apoyó con 25 personas desde el 14 de enero del 2022.

Este año, luego de pandemia, y primer año con atención presencial para novedades, nos encontramos con una alta demanda de agendamiento a partir del 17 de enero, logrando alcanzar agendas de febrero para lo cual se implementaron estrategias descritas inicialmente.

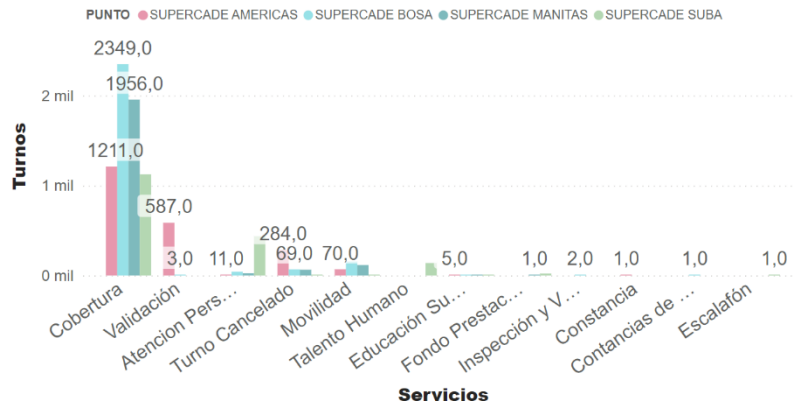
En general las Direcciones Locales generaron 45.687, atendiendo el 96,35% de los ciudadanos, con un nivel de servicio total de 33 minutos con 59 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 27 minutos con 5 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 19 segundos, y el tiempo de atención fue de 6 minutos con 58 segundos.

En general, se logró mantener la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad, y siempre con la convicción de poder brindar solución al ciudadano.

### C) SuperCade

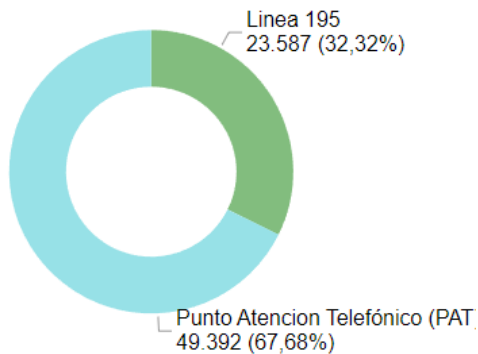
La RedCade tiene cuatro puntos de información (SuperCade Bosa, Manitas, Américas y Suba), en los cuales se orienta a la ciudadanía acerca del proceso en general. Para este mes, el servicio de mayor participación fue “cobertura” o asignación de cupos y traslados.

En la RedCade se recibieron 8.719 atenciones, de las cuales se atendieron 8.627 atenciones. El tiempo de atención fue de 3 minutos, dado allí se brinda información general de cupos.



Gráfica 5 Comportamiento SuperCade. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

#### 1.1.1.2. ¿Y el canal telefónico?



Gráfica 6 Comportamiento canal telefónico. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

A través del canal telefónico se recibieron un total 72.979 llamadas, de las cuales 49.392 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación), y fueron atendidas 39.346 por los agentes del centro de contacto.

Dado este comportamiento se inició el proceso, para modificación de la orden de compra 78018 de tal forma que ingresaran 5 personas mas, para el servicio de agente en sitio, y 4 plataformas de centro de contacto, para que aquel que no tuviera, apoyara otros canales.

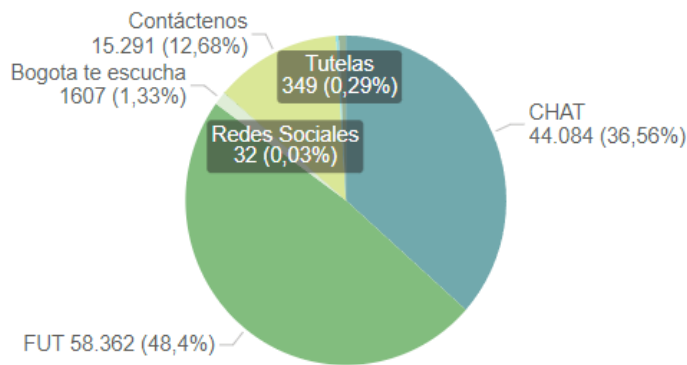
asignación de cupo escolar, 5.538 corresponde a traslado de estudiantes antiguos, y 3.834 a movilidad (siendo estos, los tres mas representativos).

Ahora, la línea 195, por su parte, recibió 23.587 es decir una participación del 32,32%, el abandono por parte de la Alcaldía a través de este canal fue del 12% aproximadamente. De las llamadas recibidas, se tiene que 11.389 hicieron parte de información acerca de la



### 1.1.1.3. Ahora veamos el canal virtual...

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



Gráfica 7 Comportamiento canal virtual. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

- [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co)
- [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co)
- [defensoralcidudadano@educacionbogota.gov.co](mailto:defensoralcidudadano@educacionbogota.gov.co)
- [Familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:Familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co)
- [notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co](mailto:notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co)

Así mismo, de este canal hace parte la Ventanilla de Radicación Virtual – junto con el Formulario Único de trámites, las solicitudes que ingresan a Bogotá Te Escucha, el chat institucional, las solicitudes que se realizan a través del formulario de cupos por novedad, las solicitudes de redes sociales.

#### A) Chat

El chat institucional para enero del 2022, recibió 44.084 solicitudes de atención, para lo cual se contaba con 5 personas atendiendo, y adicionalmente se contó con el Chat Bot, con información general acerca del proceso de matrículas. Del total, 33.767 atenciones fueron resueltas por la herramienta de Chat Bot y 6.138 por los agentes que se encontraban al otro lado de la pantalla.

Con el nuevo software de gestión a la fecha se han tenido oportunidad de mejora en reportería, las cuales están siendo trabajadas con la Oficina Administrativa de RedP y el proveedor Microsoft.

#### B) Los buzones de correo

En los buzones de correo se recibieron 17.205 correos de los cuales, 15.291 correspondieron a [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co), los cuales son administrados por el aplicativo Dexon.

Seguido de esto se encuentra con 1.545 correos, [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co), 349 correspondientes a tutelas, 16 al defensor del ciudadano y 4 a familiaseduprivados.

Es importante mencionar que para la gestión de estos correos, se dispone de agentes front office sin herramienta, así como personal de planta y contratista, por la volumetría que se manejó.

### C) Ventanilla de Radicación Virtual

En la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron un total de 58.362 solicitudes, 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, sin embargo, es importante mencionar que por la alta volumetría que alcanzó los 1.800 diarios, se dispuso de, en su mayoría, personal de planta y contratistas de la Entidad; del total 21.965 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual, y desde allí la ciudadanía realizaba sus solicitudes que eran redireccionadas a las dependencias correspondientes.

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

### D) Bogotá te escucha

Para este mes se recibieron 1.607 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha.

### E) Redes sociales

En Redes sociales se recibieron 32 solicitudes, de las cuales 12 pertenecen a encuestas, 8 a twitter, 6 a Facebook y 6 a Instagram.

#### 1.1.1.4. Ahora veamos las atenciones de otras dependencias.

La Dirección de cobertura dio apertura el 31 de enero del 2022 a las solicitudes de cupo mediante formulario de novedades. Para este día, se recibieron 843 de las cuales de atendieron aproximadamente el 70%.

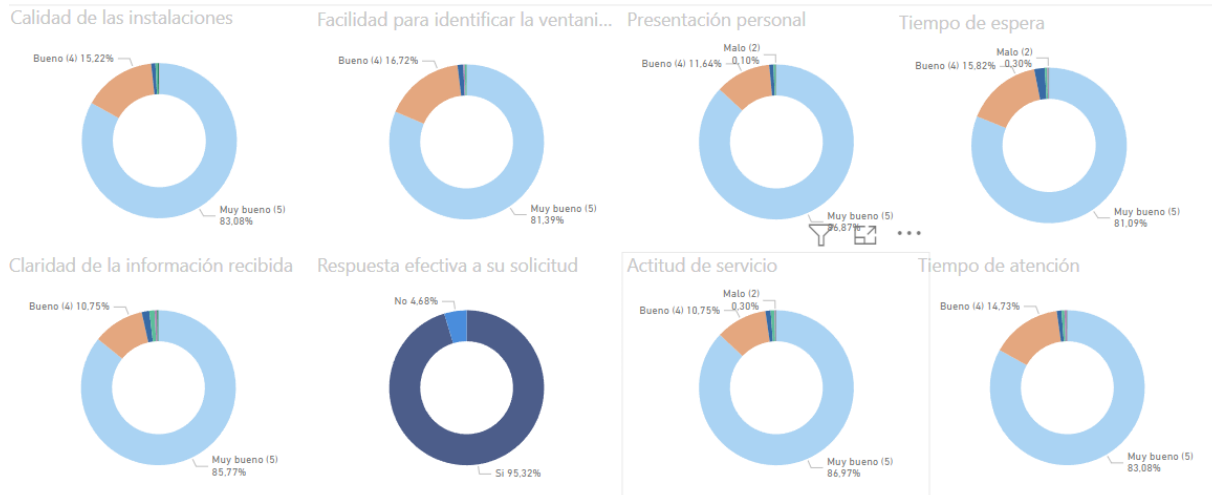
#### 1.1.2 Revisemos el nivel de satisfacción de la ciudadanía

Respecto al nivel de satisfacción, se tiene que para enero se encontró en el 88%, se aplicaron un total de 16.798 encuestas, de las cuales 14.597 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 91,58%, Correo electrónico 37%, Canal presencial 92%, y el canal Chat 37%.

Lo anterior, permitió un promedio del 88%, valor similar respecto al mes anterior. A continuación, se presentan datos generales de las características según cada canal de atención:

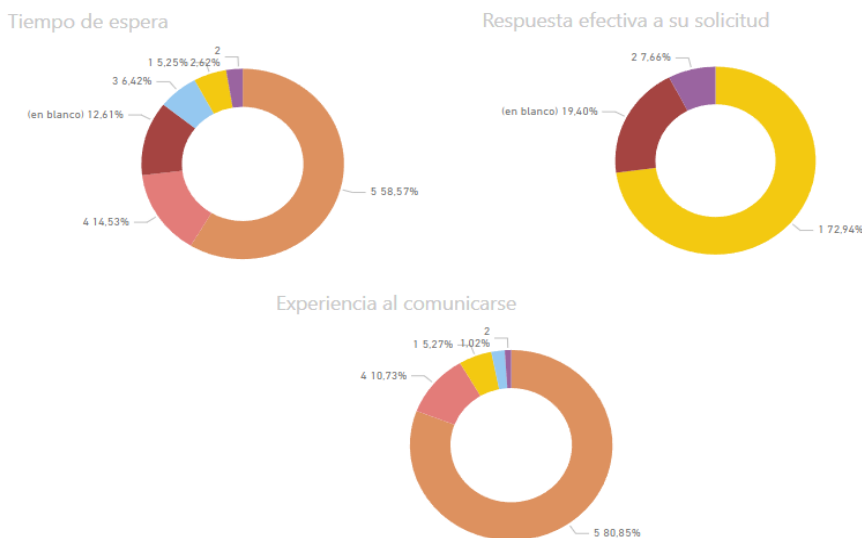
**Canal presencial**



Gráfica 8 Satisfacción canal presencial. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

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 su solicitud, la actitud de servicio por parte del funcionario y el tiempo de atención, encontrando que el porcentaje mas alto reflejado se encuentra en la respuesta efectiva a su solicitud con un 95% de calificación. Ahora bien, los demás aspecto se encontraron por debajo del 90%.

**Canal telefónico**



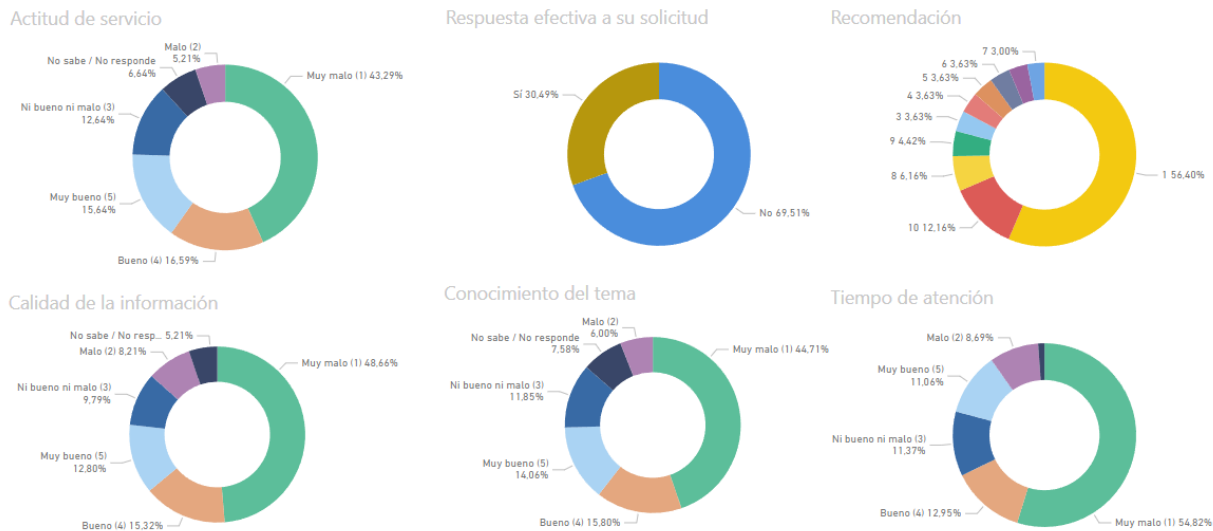
Gráfica 9 Satisfacción canal telefónico. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

En el canal telefónico se destacan tres preguntas. El tiempo de espera, la respuesta efectiva a su solicitud y la experiencia al comunicarse. Aquí se destaca que el 73,1% manifiesta que el tiempo de espera se encuentra entre 4 y 5, por tanto, se deduce que el personal adquirido para la atención de este canal que a partir del 11 de enero ascendió a 26 personas es el idóneo para este tráfico.

Por otra parte, el 72,94% manifiesta que hay respuesta efectiva a su solicitud, a pesar

que no es un canal para asignación de cupos, sino para orientación e información. Y, el 92% califican entre 4 y 5 la experiencia de su solicitud.

### Canal virtual – Chat institucional

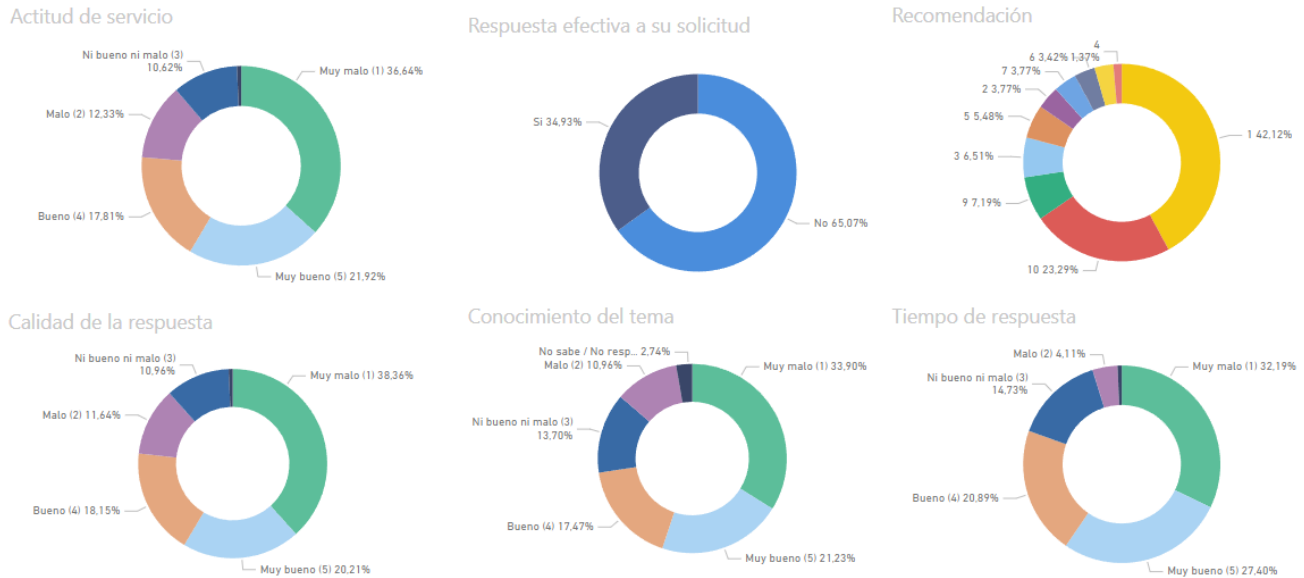


Gráfica 10 Satisfacción chat institucional. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

El chat institucional, fue uno de los canales de menor calificación. Dentro de sus características evaluadas se tiene que la actitud de servicio con un 43,29% se encuentra en muy mala, sin embargo, el 32% manifiesta que es buena y muy buena, lo cual puede responder a aquellos ciudadanos que no son atendidos directamente por un asesor. Lo anterior, se ve reflejado también en el 69% de los ciudadanos que manifiestan que no se dio respuesta efectiva a su solicitud, y que el 56% califica en 1 la recomendación a otra persona del canal.

Dados los inconvenientes en la reportería se ha venido trabajando con la Oficina Administrativa de RedP y el proveedor de este aplicativo, para encontrar las falencias de fondo del aplicativo, sin embargo, desde la Oficina buscamos responder a la necesidad, incrementando en 1 persona para el mes de febrero en este canal.

**Canal virtual – Correo electrónico**



Gráfica 11 Satisfacción correo electrónico. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Respecto al correo electrónico, se tienen opiniones subjetivas, dado que desde este canal no se logra brindar una respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, sino se redireccionan a las dependencias, quienes son las competentes para dar estas soluciones de manera oportuna y de calidad.

**1.1.3 ¿Cómo se encontró el nivel de servicio?**

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

Tabla 2 Indicador Nivel de servicio acumulado. Fuente: Canales OSC

MES	INDICADOR
Enero	93%
<b>Acumulado Anual</b>	<b>93%</b>

Tabla 3 Nivel de servicio mensual. Fuente: Canales OSC

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Chat institucional	44.084	39.905	91%
DLES	45.687	44.108	97%
Email OSC	17.201	17.201	100%
OSC	18.913	18.356	97%

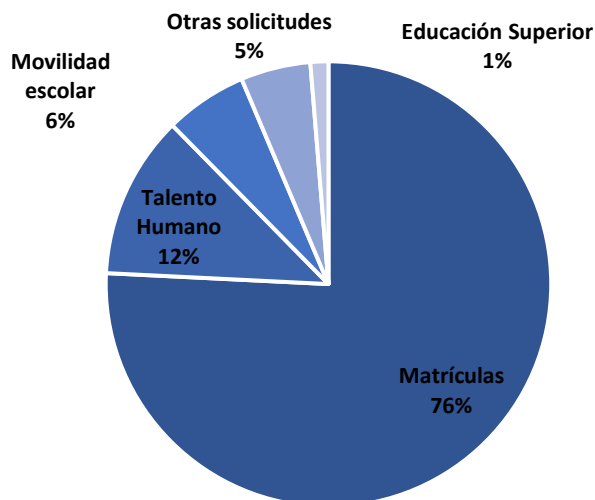
Radicacion Virtual	59.969	59.969	100%
Redes Sociales	32	32	100%
Centro de Contacto	49.392	39.346	80%
<b>TOTAL</b>	<b>235.278</b>	<b>218.917</b>	<b>93%</b>

Acumulado anual:

Tabla 4 Nivel de servicio detallado anual. Fuente: Canales OSC

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Chat institucional	44.084	39.905	91%
DLES	45.687	44.108	97%
Email OSC	17.201	17.201	100%
OSC	18.913	18.356	97%
Radicacion Virtual	59.969	59.969	100%
Redes Sociales	32	32	100%
Centro de Contacto	49.392	39.346	80%
<b>TOTAL</b>	<b>235.278</b>	<b>218.917</b>	<b>93%</b>

### 1.1.1.5. La voz de los ciudadanos



Gráfica 12 Tipificación canales de atención. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Como era de esperarse, para enero del 2022, el tema de mayor impacto fue matrículas con un 76% de matrículas, lo anterior, dando cumplimiento al cronograma de gestión de la cobertura 2021 – 2022 que establecía que a partir del 17 de enero iniciaban la solicitud de cupo por novedad a través de los canales presenciales de la entidad – Nivel local. Ahora bien, seguidamente se encontró talento humano con fondo prestacional, nombramientos, solicitudes de certificaciones entre otros. Y como era de esperarse, al encontrarse la

presencialidad, movilidad aportó un 6% de participación en las solicitudes. En este último, se resalta que, las fechas dentro del cronograma publicado en la página web no se encontraban actualizada (pagos del ciclo IV), sin embargo a través de la articulación con la Dirección de Bienestar Estudiantil, se logró realizar dicha publicación.

#### 1.1.1.6. ¿Cuáles acciones se implementaron durante este mes?

Teniendo en cuenta el comportamiento de los canales de atención durante el mes, se generaron las siguientes acciones de mejora:

- Por parte del proveedor se encuentra realizando el análisis respectivo del IVR dejándolo claro y conciso a la ciudadanía.
- Se amplió agendamiento desde el 24 de enero aumentando el 20 % de la capacidad de citas, logrando la mayor efectividad y atención a los padres de familia que solicitan cupo escolar.
- Se realizaron jornadas los días sábados 22 y 29, programando agenda de acuerdo a la capacidad de las direcciones locales, en promedio 700 citas por punto de atención.
- Dada la acción anterior, se validaron las agendas teniendo en cuenta el número de cédula del ciudadano que fue atendido el día 22 de enero, y así ampliar la malla.
- Se revisó que en el agendamiento se ubicara información visible respecto a la cantidad de citas por estudiante, dado que debe ser una por cada uno de ellos.
- En el correo electrónico – Manejo de dexton, se realizó asignación por tipología y se evidenció aumento en la productividad debido a que tienen una línea de casos que se manejan de la misma manera, por ejemplo, solicitud de cupo.
- El día 15 de enero se programó reunión para aclarar las dudas reportadas por la ciudadanía en los diferentes canales respecto a Movilidad Escolar.
- El 11 de enero se realizó reunión con el equipo de calidad del proveedor y equipo de la Entidad por parte de la oficina de servicio al ciudadano validando las nuevas plantillas de monitoreo para cada canal. Y para el caso del canal telefónico a la jornada de calibración en las instalaciones del proveedor.
- Se realizó reunión el día 21 de enero, en la cual se expusieron las diferentes causas del problema identificado en la radicación de FUT, con los profesionales de la oficina, back office y proveedores, asignando como responsable a un profesional de la Oficina y asignando apoyos de gestión. Para este fin se eliminó el diligenciamiento del Forms que generaba la productividad.
- Se realizó proceso para incluir 5 agentes en sitio, 4 con licencia, para que 1 apoyara chat institucional, y 1 agente front office sin herramienta.
- Desde Nivel Central se asignaron 3 personas para apoyo en Direcciones Locales de Educación (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa).

#### 1.2. Los trámites y servicios de la Oficina de Servicio al Ciudadano

La Oficina de Servicio al Ciudadano tiene a su cargo la gestión de los trámites de Legalización de Documentos para la Exterior y Registro de Diploma que para el mes de diciembre se comportaron de la siguiente manera:

Tabla 5 Resumen gestión de trámites OSC. Fuente: SIGA

TRÁMITE	ENE
03 - Legalizacion Documentos Al Exterior (15 Días)	3.267
04 - Registro De Diploma (15 Días)	232
<b>Total general</b>	<b>3.499</b>

En total, en el año 2022 se han gestionado 3.267 solicitudes para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y 232 de registro de diploma, para un total de 3.499 solicitudes.

### 1.2.1. Plan padrino – Aliados incondicionales

El equipo de Plan Padrino actualmente es el programa encargado del acompañamiento a los funcionarios del nivel Institucional, local y central. Las solicitudes son recibidas a través del correo electrónico [oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co).

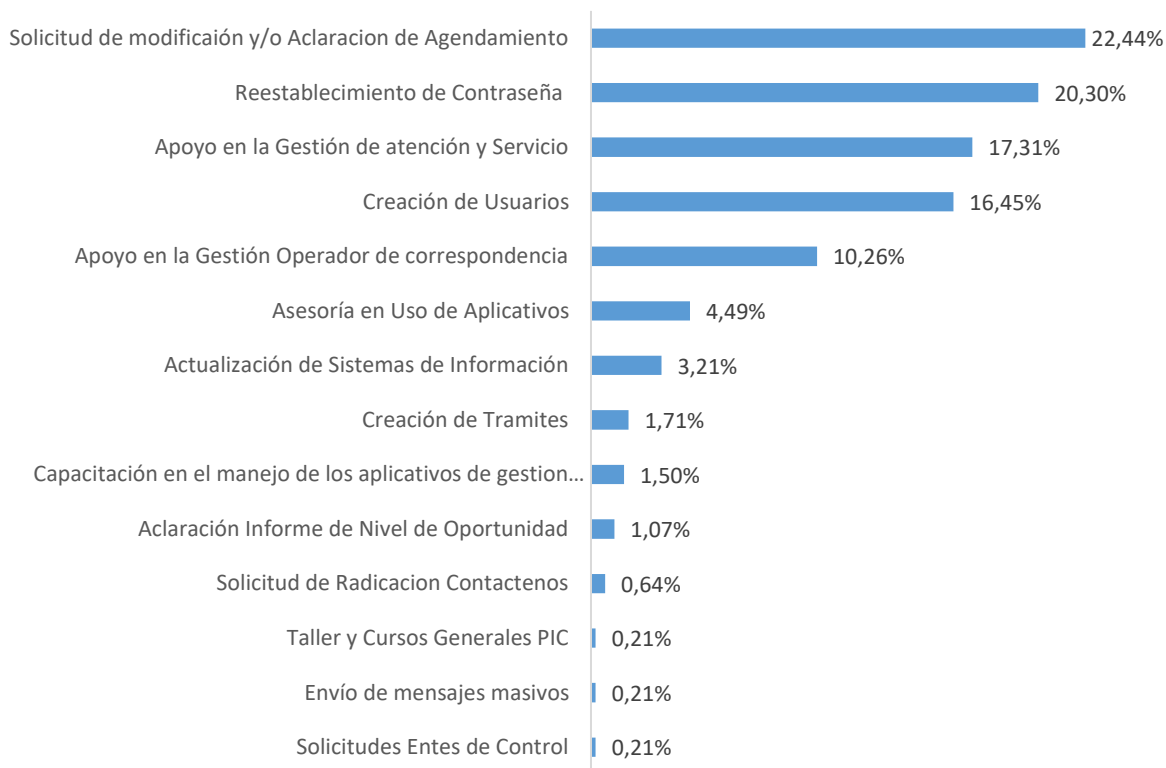
Se puede destacar el apoyo realizado a las instituciones educativas en la creación usuarios y habilitación de agendamiento con la finalidad de atender la demanda en el proceso de matrículas 2022.

De igual forma, se socializo mediante correo electrónico con las Áreas de nivel central, DLE e Instituciones educativas que no han cumplido con el Nivel de oportunidad en los últimos 3 meses.

Es preciso indicar, que el control y seguimiento del proceso se realiza mediante el ingreso de las atenciones a través de CRM y la matriz de seguimiento del correo, de los cuales se evidencio una eficiencia del 94.7% en el periodo de enero.

En el mes de enero ingresaron 468 de las cuales las categorías con mayor valor de gestión: el 22.44% Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento, 20.30% restablecimiento de contraseña, seguido del 17.31% Apoyo en la Gestión de atención y Servicio, el 16.45% Creación de Usuarios, el 10.26% Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia, 4.49% Asesoría en Uso de Aplicativos, como se muestra en la siguiente gráfica:





Gráfica 13 Plan padrino. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

### 1.2.2. Notificaciones

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	56	5.29%	1002	94.71	1058
Notificación electrónica	2	0.15%	1331	99.85%	1333
Notificación por aviso	25	8.28%	277	91.72%	302
Notificación Presencial	3	0.34%	883	99.66%	886
Publicación Cartelera NC	4	2.04%	192	97.96%	196
<b>Total, general</b>	<b>90</b>	<b>2.38%</b>	<b>3685</b>	<b>97.62%</b>	<b>3775</b>

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 100% en el periodo de enero; se estableció como medio de recepción digital para los procesos relacionados en la tabla anterior, el uso del correo electrónico [oscpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:oscpadrino@educacionbogota.gov.co) como canal de comunicación con las áreas. En cuanto a la notificación presencial se tuvo un incumplimiento del 0.34%, en el tema de Publicaciones en Cartelera Nivel Central se ejecutó

cumplimiento del 97,96%; por otra parte, en Notificación Electrónica se generó un 99,85% de cumplimiento. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 94,71% y notificación por aviso de 91,72%. Se registraron un total de 3775 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas.

### 1.2.3. Atención incluyente

Por su parte, en enero se atendieron 9 personas con discapacidad, distribuidas de la siguiente manera:

Tipo de discapacidad	Cantidad
	<b>1</b>
Discapacidad auditiva	4
Discapacidad física	4
Discapacidad Visual	1
<b>Total general</b>	<b>9</b>

### 1.2.4. Seguimiento y monitoreo

En el mes de enero se realizaron 380 monitoreos donde se logra tener una nota del 95% con un nivel de confianza del 98% y un error muestral del 5,24 teniendo como muestra un promedio de 5 monitoreos por asesor que interviene en los procesos de atención de la oficina de Servicio al Ciudadano.

### 1.3. Gestión del riesgo

Es importante tener en cuenta los riesgos que posee la Oficina de Servicio al Ciudadano, y los indicadores que permiten mitigar y conocer las acciones que se implementaron en llegado caso han sucedido:

Tabla 6 Riesgos de la Oficina de Servicio al Ciudadano

Riesgo	Soporte	Indicador	Cálculo indicador
Posibilidad de afectar la prestación de un servicio integral a la comunidad educativa del distrito en los canales de atención vigentes.	Bitácora de servicio	Acciones de contingencia implementada	(No. de veces de acciones de contingencia implementadas/ No. total de incidentes presentados) * 100
		Nivel de servicio	Número de atenciones realizadas/No total de solicitudes recibidas.
Falta de comunicación y articulación entre las	Informes mensuales de calidad y satisfacción mes	Cumplimiento de las	(No. de acciones de mejora definidas /

dependencias para el trámite de las solicitudes y respuestas dadas al ciudadano en términos de calidad y oportunidad.	vencido, memorias, actas de asistencia. Nivel de satisfacción	acciones definidas	número de acciones de mejora cumplidas) *100
		Nivel de satisfacción	((Resultado encuesta del nivel de satisfacción /Meta programada) *100)

Ahora bien, anteriormente revisamos el nivel de servicio y satisfacción, a continuación, se presenta el resultado de cumplimiento de acciones definidas y acciones de contingencia implementada:

- Acciones de contingencia implementadas

Tabla 7 Acciones de contingencia implementadas. Fuente: Bitácora de servicio

Fecha inicio	Fecha fin	Canal	Aplicativo afectado	Plan utilizado	Implementación acciones de contingencia	Eventos presentados	Efectividad acciones de contingencia
##### ###		NIVEL CENTRAL	CORREO CONTACTEN OS	Monitorear el aplicativo con el objetivo de revisar si los correos que ingresan a contactenos estan migrando a la plataforma DEXON -	38	38	100%
##### ###		NIVEL CENTRAL	CORREO CONTACTEN OS	Monitorear el aplicativo con el objetivo de revisar si los correos que ingresan a contactenos estan migrando a la plataforma DEXON -			
##### ###	#####	NIVEL CENTRAL	CORREO CONTACTEN OS	Monitorear el aplicativo con el objetivo de revisar si los correos que ingresan a contactenos estan migrando a la plataforma DEXON -			
6/1/2022 14:55:00 PM	6/1/2022 15:15:00 PM	TODOS	TODOS LOS APLICATIVOS	Se redirecciona a los ciudadnos a las ventanillas, se realizan PC para la atención presencial			
17/01/2022 8:00 AM	17/01/2022 11:00 M	NIVEL LOCAL	SIMAT	Registro en planillas			
17/01/2022 7:00 AM	17/01/2022 17:00 PM	NIVEL LOCAL	DIGITURNO - ATRILES - TOUCH	Registro en planillas			
18/01/2022 7:00 AM	18/01/2022 5:00 PM	NIVEL LOCAL	DIGITURNO - ATRILES - TOUCH	Registro en planillas			
18/01/2022 7:00 AM	18/01/2022 7:00 AM	NIVEL LOCAL	SIMAT	Registro en planillas			
19/01/2022 10:00 AM	21/01/2022 8:00 AM	NIVEL LOCAL	DIGITURNO - ATRILES - TOUCH	Registro en planillas			
20/01/2022 7:00 AM	20/01/2022 10:00 AM	NIVEL LOCAL	INTERNET	Registro en planillas			



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Fecha inicio	Fecha fin	Canal	Aplicativo afectado	Plan utilizado	Implementación acciones de contingencia	Eventos presentados	Efectividad acciones de contingencia
20/01/2022 7:00 AM	20/01/2022 10:00 AM	NIVEL LOCAL	SIMAT	Registro en planillas			
20/01/2022 7:00 AM	20/01/2022 11:41 AM	NIVEL LOCAL	DIGITURNO - ATRILES - TOUCH	Registro en planillas			
20/01/2022 7:00 AM	20/01/2022 7:41 AM	NIVEL LOCAL	DIGITURNO - ATRILES - TOUCH	SE activan PC			
20/01/2022 12:00 AM	20/01/2022 5:10 PM	NIVEL CENTRAL	DEXON				
				realizar seguimiento al aplicativo, constantemente para que permita generar la gestión de consulta y asignación			
21/01/2022 10:00 AM	21/01/2022 11:00 AM	NIVEL LOCAL	SIMAT				
21/01/2022 7:00 AM		NIVEL LOCAL	DIGITURNO - ATRILES - TOUCH	Rgistrar turnos en planillas			
21/01/2022 7:00 AM	21/01/2022 11:00 AM	NIVEL LOCAL	TODOS LOS APLICATIVOS	Se reagendaron las citas para el próximo lunes 24 de enero.			
22/01/2022 7:00 AM	22/01/2022 11:00 AM	NIVEL LOCAL	DIGITURNO - ATRILES - TOUCH	Registrar turnos en planillas			
22/01/2022 7:00 AM	22/01/2022 11:00 AM	NIVEL LOCAL	DIGITURNO - ATRILES - TOUCH	Registrar turnos en planillas			
24/01/2022 10:00 AM	22/01/2022 11:40 AM	NIVEL LOCAL	SIMAT	Registrar turnos en planillas			
24/01/2022 5:00 PM	22/01/2022 11:40 AM	CORREO - FUT	DEXON				
24/01/2022 10:37 AM	24/01/2022 8:00 PM	NIVEL LOCAL	INTERNET	Se amplia atencion hasta las 8:00 pm			
25/01/2022 10:12 AM	25/01/2022 1245 pM	CORREO - FUT	DEXON	No afecto la gestión debido a que estamos trabajando de dias anteriores.			
				realizar seguimiento al aplicativo, constantemente para que permita generar la gestión de consulta y asignación			
25/01/2022 10:30 AM	25/01/2022 11:30 AM	NIVEL LOCAL	SIMAT				
25/01/2022 10:30 AM	25/01/2022 05:30 PM	NIVEL LOCAL	#¡REF!	Se amplia atencion hasta las 7:00 pm			
26/01/2022 3:00 PM	26/01/2022 4:30 PM	CORREO - FUT	DEXON	Caidas reiterativas en la mañana reportadas por correo			
				realizar seguimiento al aplicativo, constantemente para que permita generar la gestión de consulta y asignación			
26/01/2022 09:45 AM	26/01/2022 11:45 AM	NIVEL LOCAL	SIMAT				
26/01/2022 08:26 AM	26/01/2022 11:30 AM	CORREO - FUT	DEXON	Se traslada a gestionar FUT			



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Fecha inicio	Fecha fin	Canal	Aplicativo afectado	Plan utilizado	Implementación acciones de contingencia	Eventos presentados	Efectividad acciones de contingencia
26/01/2022 08:26 AM	26/01/2022 5:00 PM	NIVEL LOCAL	#REF!	Seguimiento para el ajuste			
26/01/2022 3:00 PM	26/01/2022 05:00 PM	CORREO - FUT	DEXON	Seguimiento en los casos abiertos para que permitan cerrar			
27/01/2022 09:18 AM	27/01/2022 04:00 PM	NIVEL LOCAL	SIMAT	Se realiza apoyo en FUT			
27/01/2022 12:37 PM	27/01/2022 1:00PM	CORREO - FUT	DEXON	Se realiza escalamiento a tecnocon numero de radicado 627686 Ricardo Cuellar a las 12:42			
27/01/2022 3:20 PM	27/01/2022 3:35 PM	CORREO - FUT	DEXON				
28/01/2022 9:00 AM	28/01/2022 05:00PM	NIVEL LOCAL	SIMAT				
28/01/2022 11:50AM	28/01/2022 5:00 PM	CORREO - FUT	DEXON	Se indica que salgan almorzar			
31/01/2022 8:46AM	31/01/2022 12:00PM	CORREO - FUT	DEXON				
31/01/2022 9:00AM	31/01/2022 4:00PM	NIVEL LOCAL	SIMAT				
31/01/2022 9:00AM	31/01/2022 03:00 PM	CORREO - FUT	DEXON	Se reporta a Johan el 31 de enero 9:17 am			

Para el año 2022 se presentaron 129 novedades distribuidas de la siguiente manera:

### MES Cantidad

ene	38
-----	----

- Cumplimiento de las acciones definidas

Tabla 8 Cumplimiento acciones de mejora definidas en la OSC. Fuente: Plan de mejoramiento

Mes	Acciones de mejora planteadas	Acciones de mejora cumplidas	Indicador
Enero	12	12	100%

#### 1.4. Cualificación del servicio

A continuación, se presentan 11 socializaciones realizadas a distintos grupos de interés de la SED, en las cuales participaron 66 colaboradores entre administrativos, outsourcing, y contratistas:

Tabla 9 Cualificaciones realizadas en mes. Fuente: Sharepoint Gestión de conocimiento

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
03/01/2022	Teams	Capacitación Agente SED - Habilidades blandas	Personal OSC	4
07/01/2022	Teams	Capacitación SIGA	Personal of Nomina- Personal	3
11/01/2022	Presencial	Inducción inicial a personal nuevo BPM	Personal nuevo BPM	13
11/01/2022	Teams	Inducción FUT	Personal OSC	4
11/01/2022	Teams	Inducción FUT	Personal OSC	7
12/01/2022	Presencial	Inducción inicial a personal nuevo BPM	Personal nuevo BPM	13
12/01/2022	Teams	Inducción funcionamiento canal chat	Personal OSC	6
14/01/2022	Teams	Capacitación SIGA	Personal Dirección de Educación Superior	5
26/01/2022	Teams	Capacitación agendamiento de citas	Funcionarios colegio	5
29/01/2022	Teams	Capacitación Dexon	Personal OSC	5
31/01/2022	Teams	Capacitación Dexon	Personal OSC	1

### 1.5. Fuentes de verificación

Para verificar la información contenida en este informe se pueden consultar en archivo de gestión de la entidad y la carpeta Control o los aplicativos respectivos, de acuerdo con la siguiente relación:

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
Sistema de gestión documental SIGA	31/01/2022	Sistema de Información	<a href="https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/">https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/</a>
Agendamiento	31/01/2022	Sistema de información	<a href="http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8814/">http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8814/</a>
Actas Comité de operaciones	31/01/2022	Reunión Teams - Actas	Archivo OSC



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

<b>Informe de gestión del proveedor Américas BPS</b>	31/01/2022	Documento informe mensual	Archivo OSC
<b>Tablero de Indicadores OSC</b>	31/01/2022	Documento consolidado Excel	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BECB03B00-1999-449B-A954-F8E558F37293%7D&amp;file=CANALES%20OSC%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true">https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BECB03B00-1999-449B-A954-F8E558F37293%7D&amp;file=CANALES%20OSC%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true</a>
<b>Mapa de riesgos</b>	31/01/2022	Documento seguimiento Mapa de riesgos	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&amp;viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FMAPA%20DE%20RIESGOS%20DE%20GESTI%C3%93N%20OSC">https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&amp;viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FMAPA%20DE%20RIESGOS%20DE%20GESTI%C3%93N%20OSC</a>
<b>Informe mensual de operaciones</b>	31/01/2022	Informe mensual operaciones	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&amp;viewpath=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2021%2FINFORMES%20DE%20OPERACIONES">https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&amp;viewpath=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2021%2FINFORMES%20DE%20OPERACIONES</a>
<b>Cualificación del servicio</b>	31/01/2022	Consolidado	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BA6D35030-7AA6-45CB-B42D-824E44B8A663%7D&amp;file=Total%20Capacitaciones%20OSC%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true">https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BA6D35030-7AA6-45CB-B42D-824E44B8A663%7D&amp;file=Total%20Capacitaciones%20OSC%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true</a>
<b>Plan de mejoramiento</b>	31/01/2022	Consolidado	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&amp;viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FPLANES%20DE%20MEJORAMIENTO">https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&amp;viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FPLANES%20DE%20MEJORAMIENTO</a>
<b>Seguimiento a indicadores</b>	31/01/2022	Consolidado	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/programacion/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B726A9A38-BF5D-4A42-9ADD-D1C029020D0A%7D&amp;file=02%20Febrero%20-%20Reporte%20General%20Radicados%20Sede%20-2021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true">https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/programacion/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B726A9A38-BF5D-4A42-9ADD-D1C029020D0A%7D&amp;file=02%20Febrero%20-%20Reporte%20General%20Radicados%20Sede%20-2021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true</a>
<b>Análisis tipificación</b>	31/01/2022	Consolidado	Archivo OSC