



## INFORME EJECUTIVO FEBRERO 2023

### INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló

**EVA MARIA VERA CRUZ**  
Contratista

**FERNANDO BENAVIDEZ MENDEZ**  
Contratista

Aprobó:

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

Revisó:

Narda Lizeth Rodriguez Toro

**NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO**  
Profesional de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

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](http://www.educacionbogota.edu.co)  
Información: Línea 195



## Tabla de Contenido.

Introducción .....	6
1. Canales de atención.....	7
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.....	8
1.2 Volumen de participación mensual .....	9
1.2.1 Presencial .....	10
1.2.1.1 Nivel Central.....	11
1.2.1.2 Nivel Local.....	13
1.2.1.3 SuperCades .....	14
1.2.1.4 Personería de Bogotá.....	15
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía .....	16
1.2.2 Telefónico.....	16
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía .....	17
1.2.3 Virtual.....	17
1.2.3.1 Chat Institucional .....	18
1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía .....	19
1.2.3.2 Los Buzones de Correo.....	19
1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual .....	19
1.2.3.4 Bogotá te Escucha .....	20
1.2.3.5 Voz de la ciudadanía .....	20
1.2.3.6 Redes Sociales .....	20
1.3 Nivel de servicio.....	21
2. Satisfacción.....	23
2.1 Canal presencial .....	24
2.2 Canal telefónico .....	26
2.3 Canal virtual – Chat institucional .....	27
2.4 Canal virtual – Correo electrónico .....	29
2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma.....	31
3. Partes interesadas .....	32
3.1 Caracterización.....	32
3.2 Gestión Atención Accesible .....	35
3.2.1 Acceso página web .....	35
3.2.2 Atención Presencial.....	37
4. Soluciones estratégicas.....	37
4.1 Gestión Correo Electrónico .....	38
4.2 Distribución PQRS .....	39

5. Seguimiento ANS .....	39
6. Servicios OSC .....	43
6.1 Notificaciones .....	43
6.2 Legalizaciones y registro de diploma .....	43
7. Monitoreos y seguimiento.....	44
7.1 Ficha Técnica .....	45
7.2 Cálculo cifras de monitoreo.....	46
8. Cualificación y promoción.....	48
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos.....	49
8.2 Estrategias de Comunicación.....	51
8.3 Resultados evaluación de conocimientos .....	52
8.4 Promoción.....	53
8.5 Lenguaje Claro. ....	54
9. Riesgo .....	54
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
10.3 Seguimiento Servicio No conforme .....	60
10.4 Seguimiento acciones de mejora .....	60
12. Conclusiones y Recomendaciones.....	62
13. Acciones de mejora. ....	66

### Contenido de Tablas

Tabla 1 Participación Canales Acumulados. ....	8
Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2023. ....	11
Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2023.....	12
Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.....	12
Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio. ....	13
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.....	14
Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio. ....	14
Tabla 8 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2023. ....	15
Tabla 9 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2023 (Promedio Ponderado). ....	15
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencia. ....	16
Tabla 11 Gestión Outbound .....	17



Tabla 12 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico.....	17
Tabla 13 Volúmenes de atención Virtual por mes. ....	18
Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.....	19
Tabla 15 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico. ....	20
Tabla 16 Gestión Redes Sociales.....	20
Tabla 17 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa. ....	20
Tabla 18 Tipo de Radicado Acumulado 2023.....	20
Tabla 19 Sistema de Radicación. ....	21
Tabla 20 Indicador Nivel de Servicio Febrero Histórico.....	23
Tabla 21 Indicador Nivel de servicio acumulado. ....	23
Tabla 22 Nivel de servicio mensual.....	23
Tabla 23 Satisfacción detallado anual.....	24
Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones. ....	24
Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió. ....	24
Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	25
Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.....	25
Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor. ....	25
Tabla 29 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud.....	26
Tabla 30 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor. ....	26
Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.....	26
Tabla 32 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.....	26
Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido. ....	27
Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención. ....	27
Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	28
Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio. ....	28
Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.....	28
Tabla 38 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.....	29
Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Tiempo en responder su solicitud o requerimiento. .....	29
Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Amabilidad en la respuesta.....	29
Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Calidad de la respuesta recibida.....	30
Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Conocimiento del tema. ....	30
Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Actitud de servicio.....	30
Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Respuesta efectiva a la solicitud.....	31
Tabla 45 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud. ....	31
Tabla 46 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.....	31
Tabla 47 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida. ....	32
Tabla 48 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud.....	32
Tabla 49 Atención accesible discapacidad.....	35
Tabla 50 temática por tipo de discapacidad.....	36
Tabla 51 Atención accesible temática.....	37
Tabla 52 Atención accesible temática.....	37
Tabla 53 Histórico de Gestión.....	38
Tabla 54 Avance de cierre de gestión.....	38
Tabla 55 Tipología Plan Padrino.....	38
Tabla 56 Seguimiento ANS.....	40
Tabla 57 Seguimiento Notificaciones.....	43
Tabla 58 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.....	44



Tabla 59 Ficha Técnica.....	45
Tabla 60 Muestra de Monitoreos aplicables Operador.....	46
Tabla 61 Muestra de Monitoreos aplicables OSC.....	46
Tabla 62 Línea de tiempo acumulado monitoreos error crítico de negocio.....	47
Tabla 63 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error critico usuario final.....	47
Tabla 64 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error no crítico. Fuente:.....	47
Tabla 65 Acumulado Socializaciones y participantes.....	48
Tabla 66 Publicaciones estrategias de comunicación.....	52
Tabla 67 Publicaciones estrategias de comunicación.....	53
Tabla 68 Publicaciones.....	53
Tabla 69 Seguimiento al riesgo de operación.....	55
Tabla 70 Seguimiento al riesgo de Corrupción.....	56
Tabla 71 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado.....	59

### Contenido de Graficas

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de febrero.....	8
Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico Febrero.....	9
Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales Febrero.....	10
Grafica 4 Participación por puntos de atención febrero por año.....	10
Grafica 5 Participación por puntos de atención febrero.....	11
Grafica 6 Comportamiento TMO (minutos) Nivel central por servicio vs Cantidad de turnos. <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
Grafica 7 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades. <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
Grafica 8 Comportamiento canal telefónico febrero.....	16
Grafica 9 Volúmenes de atención comparativo por mes.....	16
Grafica 10 Comportamiento Canal Virtual Febrero.....	18
Grafica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023.....	21
Grafica 12 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial.....	22
Grafica 13 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Telefónico.....	22
Grafica 14 Categorización Distribución Canales.....	32
Grafica 15 Categorización Distribución Demográfica.....	33
Grafica 16 Categorización Estratificación.....	33
Grafica 17 Categorización Edades.....	33
Grafica 18 Categorización Genero.....	34
Grafica 19 Categorización Grupo Étnico.....	34
Grafica 20 Categorización Discapacidades.....	34
Grafica 21 Categorización Discapacidades.....	35
Grafica 22 Categorización temática.....	36
Grafica 23 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Monitoreos.....	44
Grafica 24 Cualificación Participación por Objetivos.....	50



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

6

## 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.

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



EMPRESA CERTIFICADA  
Certificate No.  
LAT 0992  
Proceso Servicio Integral  
a la Ciudadanía



## 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](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/sdqs/>
- Para información general y orientación a la ciudadanía puede escribir al correo electrónico [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto: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/](https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/).

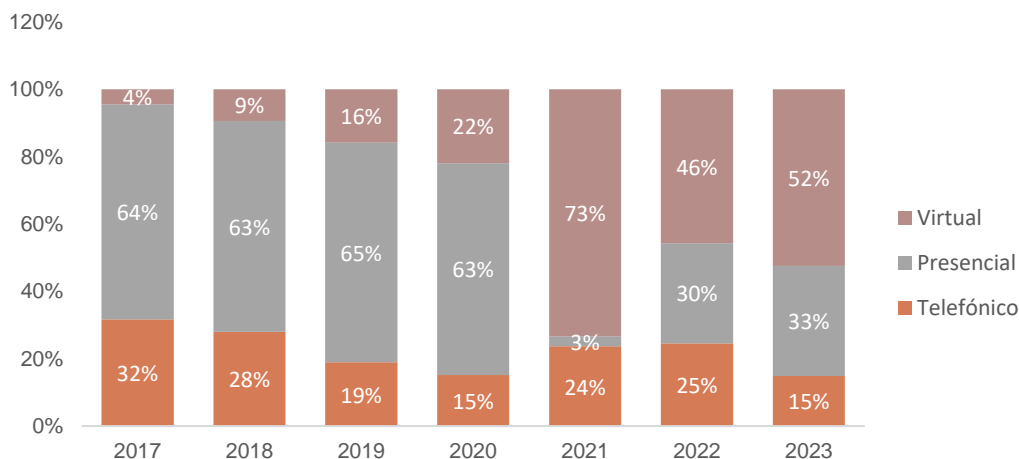
### 1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	103.419	208.013	14.579	326.011
2018	83.859	187.902	28.067	299.828
2019	55.008	189.496	46.226	290.730
2020	51.212	211.963	73.837	337.012
2021	132.241	16.569	409.568	558.378
2022	112.122	135.467	208.395	455.984
2023	42.155	92.675	148.764	283.594

Fuente: Datos Canales OSC.

Gráfica 1 Participación Canales acumulado al mes de febrero.



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a febrero 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 6%, disminuyendo la participación del canal presencial en 2% y el telefónico 4% respecto al año



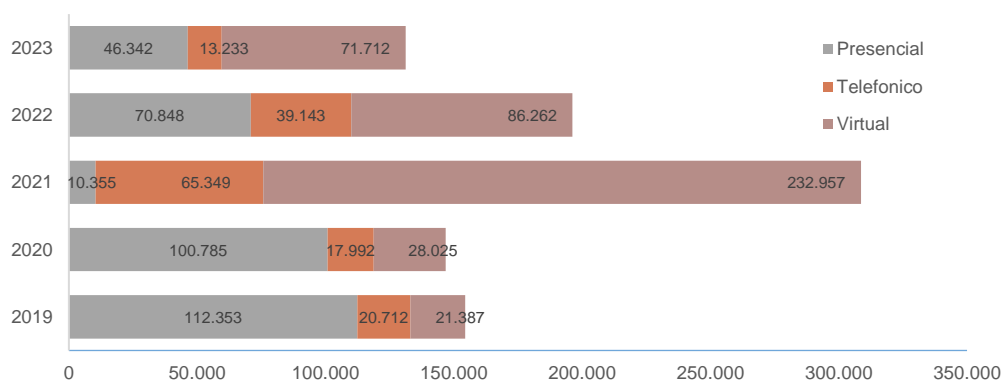
anterior.

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 51%, de igual manera para el canal telefónico aumento en 9% la participación; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación un 60% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 15% y 33%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 52%.

## 1.2 Volumen de participación mensual

Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico Febrero



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

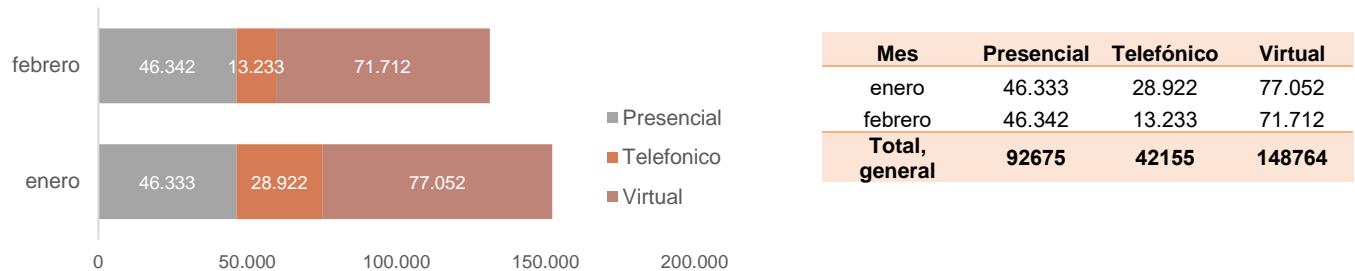
Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
2019	112.353	20.712	21.387	154.452
2020	100.785	17.992	28.025	146.802
2021	10.355	65.349	232.957	308.661
2022	70.848	39.143	86.262	196.253
2023	46.342	13.233	71.712	131.287

A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante febrero presentó una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento del 33.10% respecto al mismo mes en el año 2022. El canal presencial reportó una disminución del 34.59%, así mismo el canal telefónico en 66.19% y virtual 16.87% con respecto a febrero 2022.

Para el mes de febrero, se muestran las variaciones en comparación con el mes de enero 2023:

- Canal Presencial aumentó un 0.02%
- Canal Telefónico disminuyó 54.25%
- Canal Virtual disminuyó 6.93% es preciso que los 25 y 26 de febrero se llevó a cabo la jornada de Matriculación los días 25 y 26 de febrero.

Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales Febrero



Fuente: Datos Canales OSC.

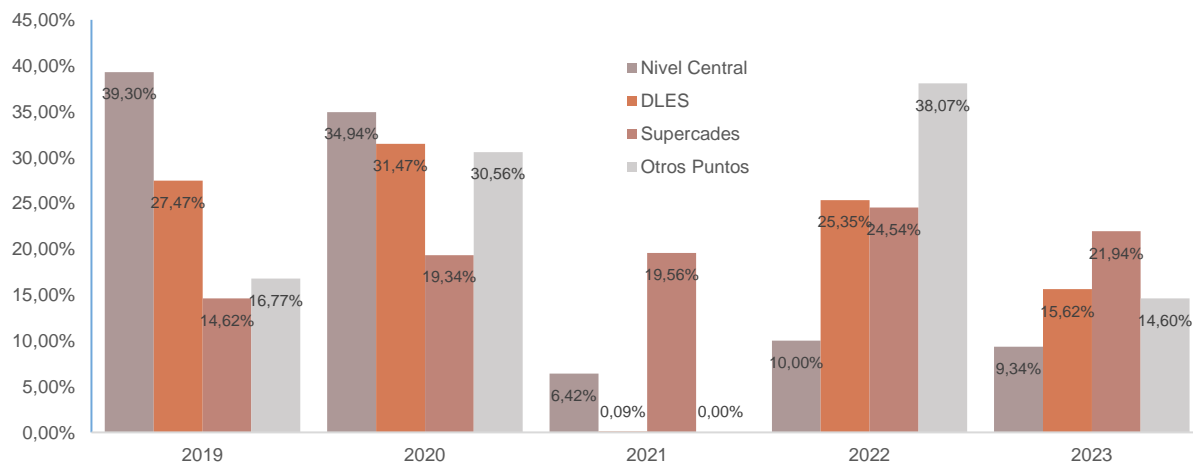
Por último, la oficina de cobertura presto atención el Concejo de Bogotá registrando la atención a 323 ciudadanos.

### 1.2.1 Presencial

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

Grafica 4 Participación por puntos de atención febrero por año.

Año	Nivel Central	DLES	Supercades	Otros Puntos	Total, general
2019	32.595	53.544	3.627	3.113	92.879
2020	28.976	61.337	4.799	5.673	100.785
2021	5.323	179	4.853	0	10.355
2022	8.293	49.400	6.087	7.068	70.848
2023	7.750	30.438	5.443	2.711	46.342
<b>Total, general</b>	<b>82.937</b>	<b>194.898</b>	<b>24.809</b>	<b>18.565</b>	<b>321.209</b>



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.

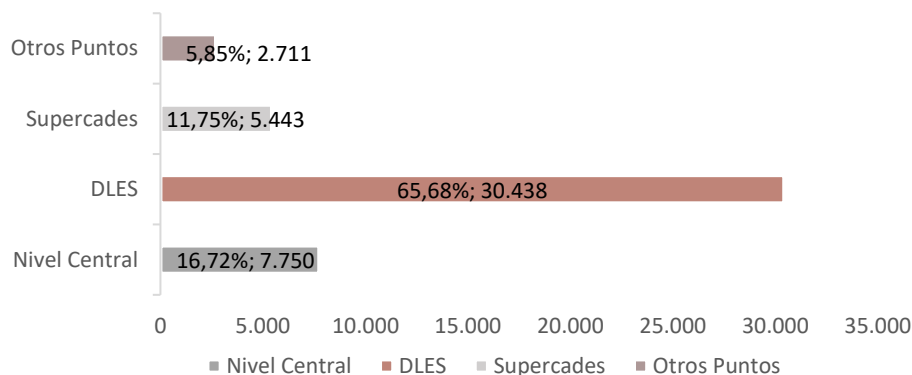
Mes	Nivel Central	DLES	SuperCades	Otros Puntos	Total, general
Enero	8.810	28.656	8.834	33	46.333
Febrero	7.750	30.438	5.443	2.711	46.342
<b>Total, general</b>	<b>8.810</b>	<b>28.656</b>	<b>8.834</b>	<b>33</b>	<b>92.675</b>

Fuente: Datos Canales OSC.

El canal presencial presentó una disminución del 34.59% respecto al año anterior. Vale la pena mencionar que el 65.68% 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 16.72%, el 11.75% a SuperCade y otros puntos 5.85%.

Respecto a febrero, las direcciones locales de educación aumentaron su participación en 6.22% pasando de 28.656 atenciones en enero a 30.438 del presente mes objeto de análisis, al igual que, la Red Cade registra una disminución del 38.39% registrando 8.834 atenciones en enero y en febrero 5.443.

Grafica 5 Participación por puntos de atención febrero.



Fuente: Datos Canales OSC.

### 1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendieron 7.750 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue radicación con 2.457 atenciones con una participación del total del 31.70%, seguido por fondo prestacional con 1.611 atenciones con el 20.79% y atención personalizada con 1.051 atenciones con el 13.56%.

Aplicando una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera en sala fue de 23 minutos con 27 segundos, con un TMO de 8 minutos con 24 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
febrero	7750	0:23:57

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.

Servicio	Turnos.	Tiempo Atención.	
Radicación	2457	0:07:19	Este mes radicación reporta 2457 turnos y se continua con dos ventanillas fijas, lo más consultado fue fondo prestaciones con 1611, los usuarios más atendidos son docentes, de atención personalizada 1051, aclaración de pagos, licencias no remuneradas, resoluciones de posesión, renuncias 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
Fondo de Prestaciones	1611	0:08:19	
Atención Personalizada Personal	1051	0:08:58	
Dotaciones	867	0:11:14	
Movilidad	730	0:10:27	
Control Disciplinario	249	0:06:19	
Entregas	228	0:04:43	
Plan contingencia	171	0:07:53	
Nombramiento Docentes Provisionales	162	0:07:53	
Talento Humano	121	0:01:34	
Cobertura	49	0:02:28	
(G) Bono sindicato	36	0:03:40	
Contratos	5	0:04:56	
(G) Atenea 2	4	0:06:49	
(G) Orientación SECOP II	4	0:02:51	
Notificación y/o Comunicación	3	0:08:04	
	2	0:00:00	
<b>Total, general</b>	<b>7750</b>		

Fuente: Datos Canales OSC

canal de atención para implantar uso de Secop II a colegios distritales.

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Plan contingencia	Total, general
07 - DLE Bosa		6277	5	7	24	17	31	2		6363
19 - DLE Ciudad Bolívar		4718	1	1	92	248	1	2	27	5090
11 - DLE Suba		4369	3	1	3	1				4377
08 - DLE Kennedy	6	3303	1	1	72	292	4	11		3690
10 - DLE Engativá		2048	1	2	16	1	1			2069
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		1551		2	61	6	1	1		1622
05 - DLE Usme		1316	60		3	106	63	52		1600
04 - DLE San Cristóbal		916			190	34	1	4	17	1162
01 - DLE Usaquén		955		2	26	10				993
06 - DLE Tunjuelito		628			338		2			968
09 - DLE Fontibón		640		6	33	28				707
15 - DLE Antonio Nariño		534			39		2			575
12 - DLE Barrios Unidos		267		2	92	1	1			363
02 - 13 DLE Teusaq-Chap		245			3	3				251
16 - DLE Puente Aranda		201			19	5	1	3		229
14 - DLE Mártires		198			5	1				204
03 - 17 DLE Santafé - Candelaria		167	1	2	3	2				175
<b>Total, general</b>	<b>6</b>	<b>28333</b>	<b>72</b>	<b>26</b>	<b>1019</b>	<b>755</b>	<b>108</b>	<b>75</b>	<b>44</b>	<b>30438</b>

Fuente: Datos Canales OSC.

### 1.2.1.2 Nivel Local

Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio.

En general las Direcciones Locales atendieron 30.438 solicitudes, atendiendo el 91% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 32 minutos con 33 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 20 minutos con 32 segundos (impacto generado por la atención del personal de cobertura), el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 17 segundos y el tiempo de atención fue de 12 minutos (aumentando 2 minutos 11 con 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 6.363, seguida de DEL Ciudad Bolívar con 5.090 y la tercera posición por DLE- Suba con 4.377.

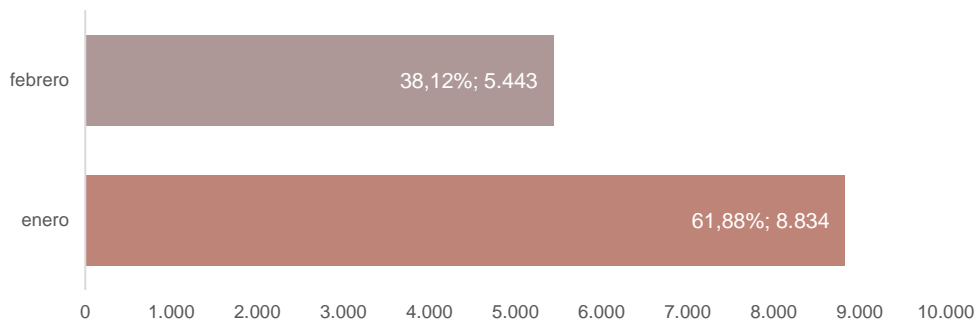
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	28656	0:32:34
febrero	30438	0:20:32

Fuente: Datos Canales OSC.

### 1.2.1.3 SuperCades

Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades



Fuente: Datos Canales OSC

La Recade 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 5.443 usuarios de los cuales fueron atendidos 5.315, el tiempo de atención fue de 4 minutos con 31 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.

Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio.

Servicio	Superado Américas	Superado Bosa	Supercade Cad	Supercade Engativá	Supercade Manitas	Supercade Suba	Total, General
Cobertura	842	658	172	339	871	1100	3982
Movilidad	259	114		1	221	205	800
Turno Cancelado	32	119	7	23	62	174	417
Plan contingencia	3				125		128
Atención Personalizada	13	5		1	12	16	47
Educación Superior	15	8			10	12	45
Constancias de estudio		4	1		4	3	12
Legalización de documentos para el exterior		2				1	3
Constancia						3	3
Validación	1					1	2
Talento Humano	1					1	2
Inspección y Vigilancia						2	2

Servicio	Superado Américas	Superado Bosa	Supercade Cad	Supercade Engativá	Supercade Manitas	Supercade Suba	Total, General
<b>Total, general</b>	<b>1166</b>	<b>910</b>	<b>180</b>	<b>364</b>	<b>1305</b>	<b>1518</b>	<b>5443</b>

Fuente: Datos Canales OSC.

Los servicios más solicitados están consolidados en cobertura con un total de 3.982 y movilidad 800 gestiones, el Supercade de Suba registró una participación del 27.89%, Supercade manitas del 23.98%.

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

Punto Atención	Enero	Febrero	Total, general
SUPERCADE SUBA	2708	1518	4226
SUPERCADE MANITAS	1941	1305	3246
SUPERCADE BOSA	1435	1166	2415
SUPERCADE AMERICAS	1249	910	2345
SUPERCADE ENGATIVA	1002	364	1366
SUPERCADE CAD	499	180	679
<b>Total, general</b>	<b>8834</b>	<b>5443</b>	<b>14277</b>

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
febrero	5443	0:12:49

Fuente: Datos Canales OSC.

### 1.2.1.4 Personería de Bogotá

Mes	Requerimientos
Enero	36
Febrero	49
<b>Total, general</b>	<b>85</b>

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 febrero.

Se recibieron 49 solicitudes, de las cuales 43 contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería), de las cuales fueron radicados mediante SIGA 26 requerimientos y 2 mediante Bogotá te Escucha. Adicional, 6 solicitudes fueron resultas de manera directa por el asesor.

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 7 casos adicionales.

### 1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

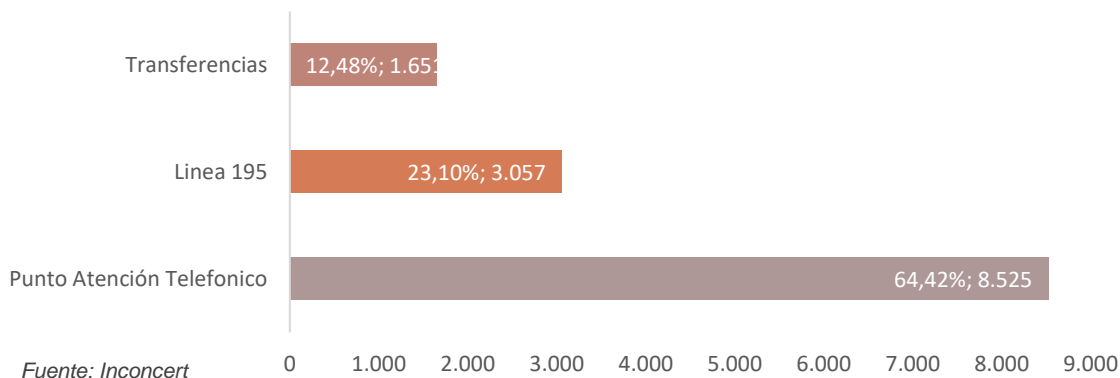
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.

Trámite de Consulta	Participación
Cupos escolares	61,77%
Movilidad escolar	13,61%
Información y Radicación Prestaciones docentes	8,41%
Información de trámites y servicios	6,79%
Trámites Docentes Provisionales	5,95%
Notificación de actos administrativos	1,03%
Novedades estudiantes	0,84%
Información Instituciones	0,63%
Información para Educación Superior	0,51%
Novedades docentes y administrativos	0,45%
<b>Total, general</b>	<b>100,0%</b>

### 1.2.2 Telefónico

Fuente: Datos CRM.

Grafica 7 Comportamiento canal telefónico febrero

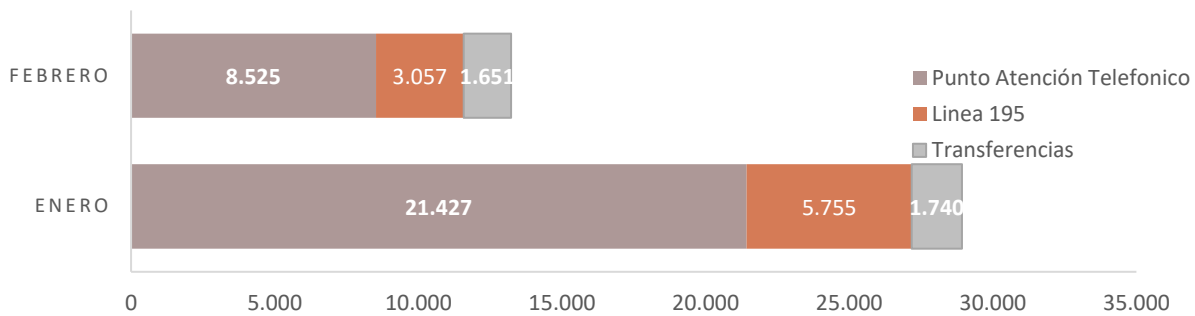


Fuente: Inconcert

A través del canal telefónico se recibieron 13.233 (se presentó una disminución del 54.25%) llamadas respecto al mes anterior, de las cuales 8.525 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, 1.651 correspondieron a transferencias a extensiones de la Entidad, y el restante a la Línea 195.

Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.





Fuente: Inconcert

La línea 195, recibió 3.057 con una participación del 23.10%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 1.44% aproximadamente.

Durante el mes de febrero de 2023, desde el centro de contacto se realizó una gestión Outbound de casos de Cobertura, Registros únicos: 154 se realizó la gestión a la totalidad de los registros, dando como resultado.

Tabla 11 Gestión Outbound

Contactabilidad	Cantidad	Porcentaje
Contacto	119	77%
No Contacto	35	23%
Total, general	154	100,00%

### 1.2.2.1 de la ciudadanía

Tabla 12 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico.

Trámite de Consulta	Participación
Cupos escolares	24,77%
Movilidad escolar	24,40%
Novedades estudiantes	14,84%
Trámites Docentes Provisionales	11,35%
Información de trámites y servicios	10,14%
Información Instituciones	4,94%
Información y Radicación Prestaciones docentes	3,86%
Novedades docentes y administrativos	3,51%
Información para Educación Superior	2,04%
Notificación de actos administrativos	0,15%
Total, general	100,0%

Fuente: Datos CRM.

### 1.2.3 Virtual

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

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

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

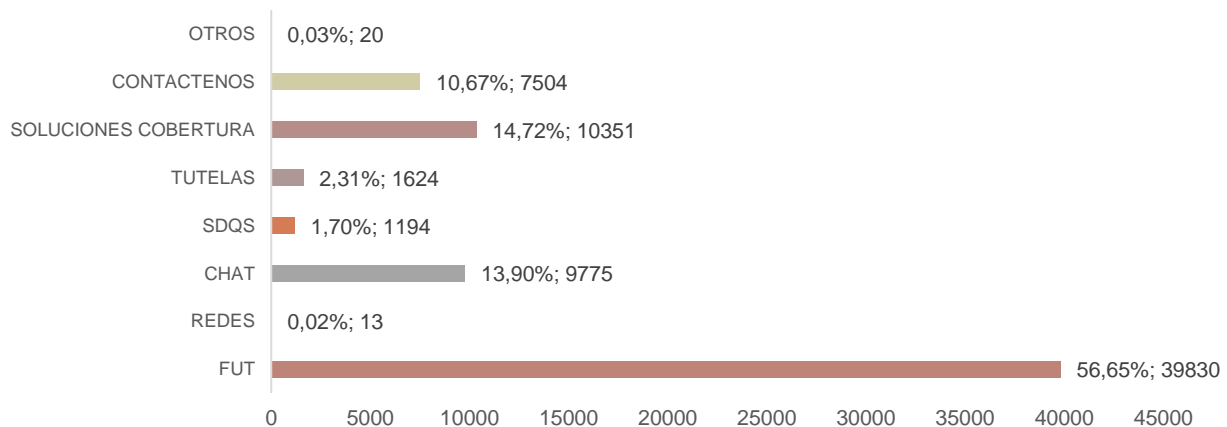
Tabla 13 Volúmenes de atención Virtual por mes.

Mes	FUT	REDES	CHAT	SDQS	SOLUCIONES COBERTURA	CONTACTENOS	BUZON DEFENSOR	BUZON ENTIDADES	BUZON TUTELAS	OTROS	Total, general
enero	41.288	10	19.300	1.038	6.082	7.260	14	1.201	831	28	75.837
febrero	39.830	13	9.775	1.194	10.351	7.504	7	1.394	1.624	20	70.311
Total, general	81.118	23	29.075	2.232	16.433	14.764	21	2.595	2.455	48	148.764

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 9 Comportamiento Canal Virtual Febrero.



Fuente: Datos Canales OSC.

### 1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante febrero recibió 13.153 solicitudes de atención (disminuyó en 54.64% respecto al mes anterior el cual registró 28.966 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 3.378 solicitudes y el restante de 9.775 fue atendido por los agentes asignados a este canal.

### 1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional

Trámite de Consulta	Participación
Movilidad escolar	31,88%
Cupos escolares	22,95%
Novedades estudiantes	17,21%
Información de trámites y servicios	9,10%
Trámites Docentes Provisionales	8,69%
Información y Radicación Prestaciones docentes	2,91%
Información Instituciones	2,77%
Información para Educación Superior	2,42%
Novedades docentes y administrativos	1,70%
Notificación de actos administrativos	0,37%
Total, general	100,0%

Fuente: Datos CRM.

### 1.2.3.2 Los Buzones de Correo

En los buzones de correo se recibieron 10.549 (Incrementando en 13.02% respecto al periodo anterior) solicitudes de los cuales 7.504 correspondieron a [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co), estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 1.394 correos [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co) 1.624 corresponden a tutelas, 7 al defensor del ciudadano y 20 a [familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:familiaseducprivados@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 39.830 solicitudes (aumento en 3.53% 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; 5.373 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 1.194 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha.

### 1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 15 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.

Trámite de Consulta	Participación
Información y Radicación Prestaciones docentes	99,72%
Información de trámites y servicios	0,14%
Trámites Docentes Provisionales	0,14%

Fuente: Datos CRM.

### 1.2.3.6 Redes Sociales

Durante el mes de febrero del 2023, el equipo digital dio respuesta a 594 mensajes privados en redes sociales y 13 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 16 Gestión Redes Sociales

	Ene	Feb
Facebook	917	453
Twitter	119	75
Instagram	173	66
<b>Total</b>	<b>1209</b>	<b>594</b>

Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

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

	Ene	Feb
Facebook	2	4
Instagram	1	2
Otro	1	1
Twitter	6	6
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>13</b>

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

Tabla 18 Tipo de Radicado Acumulado 2023.

	Derecho			
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia
Facebook	4		1	1
Instagram	3			
Otro	2			
Twitter	7	1	4	
<b>Total, general</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La oficina de servicio al ciudadano ha gestionado un total de 23 requerimientos los cuales ingresaron 16 como derecho de petición, 1 quejas, 5 reclamos y sugerencias 1.

Tabla 19 Sistema de Radicación.

	Ene	Feb	Total
<b>BTE</b>	3	3	6
<b>SIGA</b>	7	10	17
Total, general	<b>10</b>	<b>13</b>	23

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

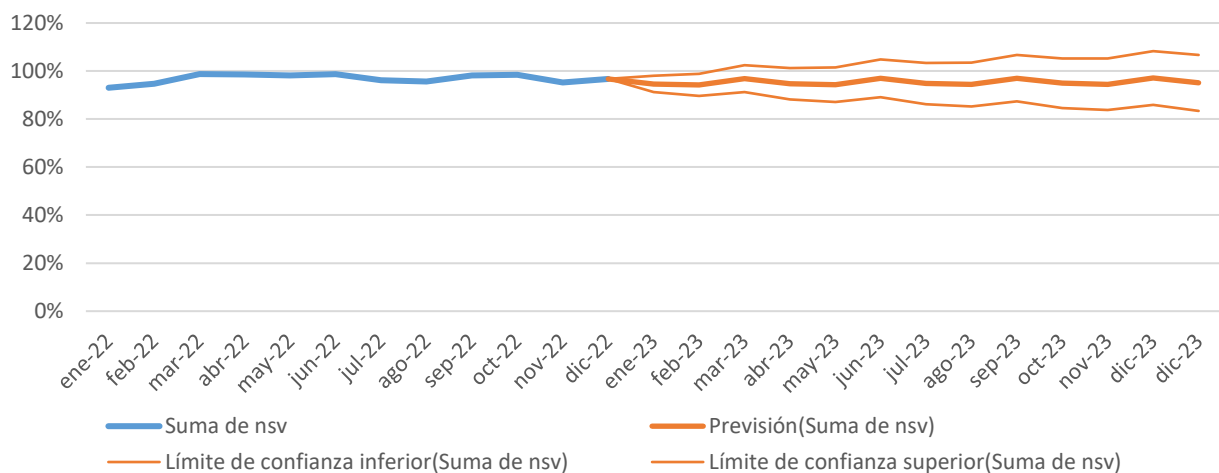
De estos requerimientos se ingresaron a través de Bogotá te Escucha 23.07%, SIGA 76.92%.

### 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 probabilidad 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.

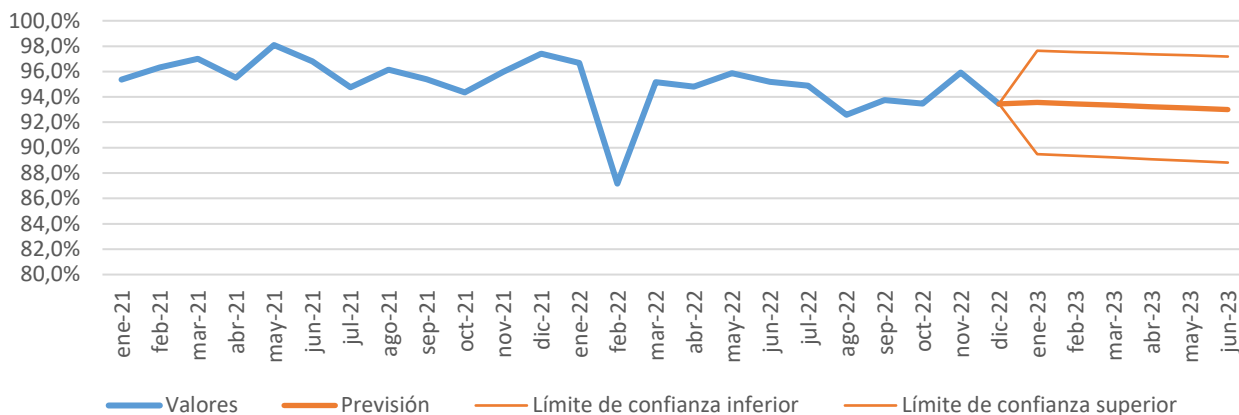
Grafica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023



Fuente: Datos Canales OSC

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

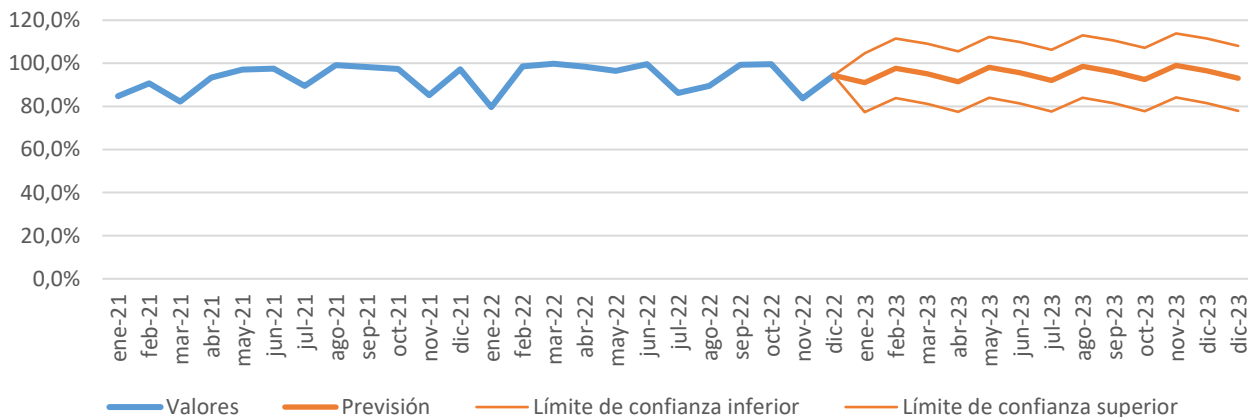
Grafica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial



Fuente: Datos Canales OSC

Y para el canal telefónico:

Grafica 12 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 Febrero Histórico

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio Ene
2017	134.147	109.680	82%
2018	103.744	88.184	85%
2019	131.752	122.814	93%
2020	142.329	135.549	95%
2021	157.793	142.136	90%
2022	180.888	171.348	95%
2023	117.859	113.697	96%

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	Feb
<b>INDICADOR</b>	93%	96%

Fuente: Canales OSC

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

Tabla 22 Nivel de servicio mensual.

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
<b>Radicación Virtual</b>	41.024	41.024	97%
<b>DLES</b>	30.438	27.727	100%
<b>Centro de Contacto</b>	10.176	9.847	91%
<b>Chat institucional</b>	9.775	9.770	100%
<b>OSC-NVC SCADES</b>	15.904	14.787	93%
<b>Email OSC</b>	10.529	10.529	100%
<b>Redes Sociales</b>	13	13	100%
<b>Total, general</b>	<b>117.859</b>	<b>113.697</b>	<b>96%</b>

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%, 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 febrero fue de 82.78%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 82.95%

dando cumplimiento a lo proyectado.

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%
feb-23	79,70%	90,47%	66,08%	51,23%	82.95%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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 febrero se encontró en el 82.95%, se aplicaron un total de 4.767 encuestas, de las cuales 3.954 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 90.47%, Correo electrónico 51.23% registro un aumento del 5.06%, Canal presencial 79.70% registro un incremento del 1.10%, y el canal Chat 66.08% aumento en 7.49% 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	Feb
Muy bueno (5)	61,44%	61,77%
Bueno (4)	31,76%	31,63%
Malo (2)	0,99%	1,49%
Muy Malo (1)	1,48%	0,25%
Ni bueno ni malo (3)	3,94%	4,48%
No sabe/ No responde	0,39%	0,37%

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 93.40%. presentando una disminución en el ítem de muy malo el 1.23%

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

	Ene	Feb
Muy bueno (5)	65,09%	66,50%
Bueno (4)	26,92%	27,27%
Malo (2)	1,18%	0,75%
Muy Malo (1)	1,78%	0,37%
Ni bueno ni malo (3)	4,04%	4,48%



	Ene	Feb
No sabe/ No responde	0,99%	0,62%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

**La presentación personal** de asesor que suministra la atención a la ciudadanía mantiene una calificación 93.77% aumentado respecto al periodo anterior en 1.76%.

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

	Ene	Feb
Muy bueno (5)	58,78%	59,53%
Bueno (4)	23,18%	24,66%
Malo (2)	5,42%	4,98%
Muy Malo (1)	5,13%	3,86%
Ni bueno ni malo (3)	6,90%	6,23%
No sabe/ No responde	0,59%	0,75%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se presenta un 84.18% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el **conocimiento por parte del asesor** este ítem aumento respecto al periodo anterior en 2.23%.

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

	Ene	Feb
Muy bueno (5)	57,10%	59,28%
Bueno (4)	23,27%	25,16%
Malo (2)	5,62%	5,23%
Muy Malo (1)	5,62%	3,86%
Ni bueno ni malo (3)	7,69%	5,85%
No sabe/ No responde	0,69%	0,62%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

**La Claridad en la información** refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 84.43% aumentando en 4.06%.

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

	Ene	Feb
Muy bueno (5)	66,27%	67,62%
Bueno (4)	21,10%	21,30%
Malo (2)	2,76%	2,49%
Muy Malo (1)	4,54%	1,87%
Ni bueno ni malo (3)	4,73%	5,98%
No sabe/ No responde	0,59%	0,75%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el período de febrero se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en **actitud de servicio** se obtuvo 88.29%.

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

	Ene	Feb
No	26,13%	25,03%
Si	73,87%	74,97%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Es importante resaltar, que el 74.97% de la ciudadanía manifestó que hubo una **respuesta efectiva** a su solicitud en la atención este reporta aumento del 1.10%.

## 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 90.47% se encuentra entre 4 y 5 generando un aumento del 1.19% respecto al mes anterior.

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

	Ene	Feb
5	79,97%	81,32%
4	9,32%	9,16%
3	2,81%	2,15%
2	1,36%	1,11%
1	6,54%	6,26%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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

	Ene	Feb
1	67,12%	70,18%
2	8,71%	8,78%
(en blanco)	17,36%	13,87%
No Aplica	6,82%	7,17%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Por otra parte, el 70.18% manifiesta que hay **respuesta efectiva** a su solicitud aumentando está en 3.06% respecto al mes anterior, resaltando temas *cupos escolares 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	Feb
5	61,99%	63,24%

	Ene	Feb
4	11,75%	11,14%
3	5,00%	4,54%
2	1,89%	1,99%
1	5,89%	5,45%
(en blanco)	1,77%	1,99%
No Aplica	11,71%	11,65%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **tiempo de espera** 74.39% califican entre 4 y 5 manteniéndose respecto al mes anterior.

### 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	Feb
<b>Muy bueno (5)</b>	31,24%	39,37%
<b>Bueno (4)</b>	30,54%	34,81%
<b>Muy malo (1)</b>	19,66%	13,42%
<b>Malo (2)</b>	5,49%	3,42%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	12,48%	7,97%
<b>No sabe / No responde</b>	0,60%	1,01%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El **tiempo de espera** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 74.18% registrando un incremento del 12.4%.

Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.

	Ene	Feb
<b>Muy bueno (5)</b>	28,94%	38,73%
<b>Bueno (4)</b>	32,14%	34,94%
<b>Muy malo (1)</b>	17,56%	12,03%
<b>Malo (2)</b>	6,19%	4,05%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	14,77%	10,13%
<b>No sabe / No responde</b>	0,40%	0,13%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **tiempo de atención** aumentó en Muy bueno y Bueno pasando del 61.08% en enero al 73.67% en febrero.

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

	Ene	Feb
<b>Muy bueno (5)</b>	33,43%	37,47%
<b>Bueno (4)</b>	29,74%	31,65%
<b>Muy malo (1)</b>	16,47%	13,16%
<b>Malo (2)</b>	5,69%	4,43%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	12,08%	12,03%
<b>No sabe / No responde</b>	2,59%	1,27%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

**Conocimiento por parte del asesor** en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 69.11% aumentando en 5.92%, en Muy malo y Malo 17.59% disminuyendo en 4.57%, respecto al mes anterior.

Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.

	Ene	Feb
<b>Muy bueno (5)</b>	35,43%	40,63%
<b>Bueno (4)</b>	30,64%	34,18%
<b>Muy malo (1)</b>	15,47%	12,15%
<b>Malo (2)</b>	5,89%	4,56%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	10,88%	7,72%
<b>No sabe / No responde</b>	1,70%	0,76%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la actitud de servicio** con un 4.56% (disminuyendo 1.33% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, sin embargo, el 74.81% manifiesta que es Muy bueno y Bueno.

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

	Ene	Feb
<b>Muy bueno (5)</b>	29,94%	33,54%
<b>Bueno (4)</b>	30,14%	33,16%
<b>Muy malo (1)</b>	6,79%	5,95%
<b>Malo (2)</b>	19,46%	14,94%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	12,28%	11,01%
<b>No sabe / No responde</b>	1,40%	1,39%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 66.71% en los ítems Muy bueno y Bueno generando un aumento del 6.63% respecto al mes anterior.

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

	Ene	Feb
<b>No</b>	38,96%	34,56%
<b>Si</b>	61,04%	65,44%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también en el 65.44% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 15.06% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reportó una satisfacción general del 66.08% registrando una disminución del 7.5%.

## 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 51.23%, aumentando respecto al mes anterior en 5.05%.

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

	Ene	Feb
<b>Muy bueno (5)</b>	28,53%	32,02%
<b>Bueno (4)</b>	29,41%	26,60%
<b>Muy malo (1)</b>	14,12%	13,79%
<b>Malo (2)</b>	4,71%	3,94%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	20,59%	18,72%
<b>No sabe / No responde</b>	2,65%	4,93%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En **el tiempo en responder su solicitud** presenta en el ítem de Muy bueno y Bueno represento el 58.62% aumentando este en 0.68%.

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

	Ene	Feb
<b>Muy bueno (5)</b>	30,88%	31,03%
<b>Bueno (4)</b>	31,76%	31,03%
<b>Muy malo (1)</b>	7,06%	7,88%
<b>Malo (2)</b>	5,29%	5,91%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	20,88%	19,70%
<b>No sabe / No responde</b>	4,12%	4,43%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

**La amabilidad** presentó en la percepción en los ítems de Muy Bueno y Bueno de 62.07% se mantiene respecto al mes anterior.

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

	Ene	Feb
<b>Muy bueno (5)</b>	24,12%	27,09%
<b>Bueno (4)</b>	26,76%	26,11%
<b>Muy malo (1)</b>	12,94%	15,27%
<b>Malo (2)</b>	10,88%	8,37%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	20,29%	18,23%
<b>No sabe / No responde</b>	5,00%	4,93%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La **calidad de la respuesta** recibida registró en los ítems positivos un 53.20% en los ítems de Muy Bueno y Bueno aumentando 2.32% respecto al mes anterior.

Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Conocimiento del tema.

	Ene	Feb
<b>Muy bueno (5)</b>	24,41%	24,14%
<b>Bueno (4)</b>	28,82%	33,00%
<b>Muy malo (1)</b>	12,06%	13,30%
<b>Malo (2)</b>	7,06%	5,91%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	20,88%	17,24%
<b>No sabe / No responde</b>	6,76%	6,40%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Aumento en 3.9% en **conocimientos del tema** en Muy Bueno y Bueno.

Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Actitud de servicio.

	Ene	Feb
<b>Muy bueno (5)</b>	25,00%	26,11%
<b>Bueno (4)</b>	26,18%	27,59%
<b>Muy malo (1)</b>	14,12%	14,78%
<b>Malo (2)</b>	7,35%	5,91%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	20,88%	22,66%
<b>No sabe / No responde</b>	6,47%	2,96%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En los juicios de valor de Muy Bueno y Bueno se obtuvo un 53.69%.

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

	Ene	Feb
No	51,18%	48,77%
Si	48,82%	51,23%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El 51.23% 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 evaluará la calidad de la respuesta, claridad de la información, respuesta efectiva y la recomendación del servicio.

Mes	Total_Sat	Para este periodo 203 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se evidencia se dio <b>respuesta efectiva</b> al requerimiento en 90.15%; según la clasificación Net Promoter Score el 74.38% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente a la <b>calidad de la respuesta</b> en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 91.63% y la <b>claridad de la información</b> en el ítem Muy Bueno y Bueno reporto un 89.66%.
Ene -23	83.22%	
Feb-23	88.18%	

Se registró un indicador de satisfacción general en 88.18%. 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	Febrero
Muy bueno (5)	44,30%	52,71%
Bueno (4)	34,23%	31,03%
Ni bueno ni malo (3)	14,77%	9,36%
Muy malo (1)	4,03%	2,96%
Malo (2)	2,68%	3,94%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Enero	Febrero
Muy bueno (5)	57,72%	35,23%
Bueno (4)	26,17%	17,61%
Ni bueno ni malo (3)	6,71%	2,84%
Muy malo (1)	5,37%	1,42%
Malo (2)	4,03%	0,57%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Enero	Febrero
<b>Muy bueno (5)</b>	54,36%	58,62%
<b>Bueno (4)</b>	28,19%	31,03%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	9,40%	5,42%
<b>Muy malo (1)</b>	4,03%	1,97%
<b>Malo (2)</b>	4,03%	2,96%

*Fuente: Encuestas de satisfacción*

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

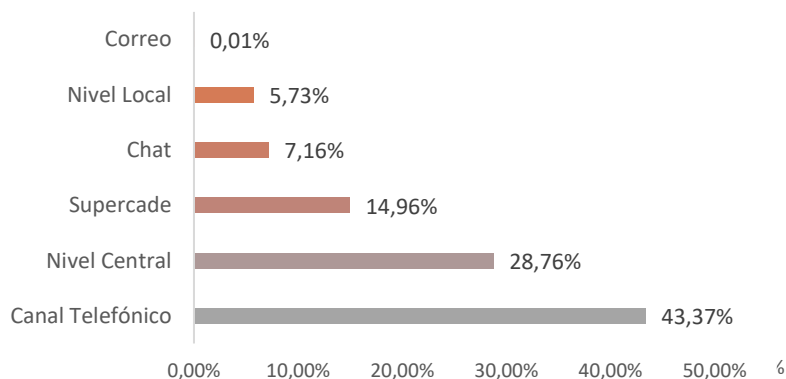
	Enero	Febrero
<b>No</b>	14,09%	9,85%
<b>Si</b>	85,91%	90,15%

*Fuente: Encuestas de satisfacción*

### 3.Partes interesadas

#### 3.1 Caracterización

Grafica 13 Categorización Distribución Canales.



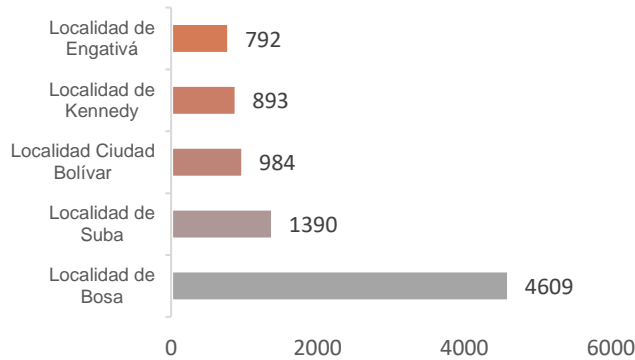
Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de febrero de 2023, se realizaron 11.041 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 43,37% de la información fue registrada a través del canal telefónico, presentando una disminución del 5,51% frente al

mes anterior, sin embargo mostrando un incremento en los demás canales, incluyendo el canal chat que para este primer mes de reporte participa con un 7,16%.



Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.

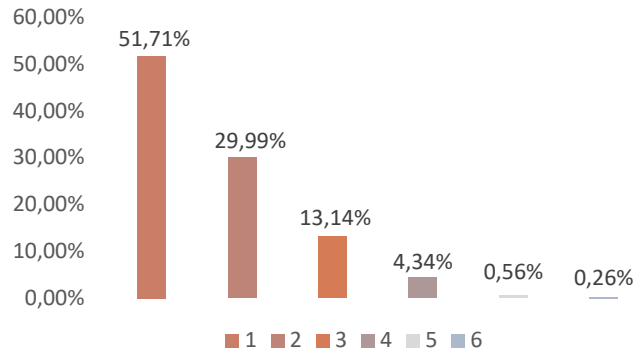


Fuente: Formulario de caracterización

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 el 78,51% de la información capturada. Cabe anotar que para el mes de febrero contamos con 498

contactos con personas que su ubicación actual de residencia es en otras ciudades o municipios aledaños (como Soacha, Mosquera, Madrid entre otros), con una participación del 4,51%

Grafica 15 Categorización Estratificación.

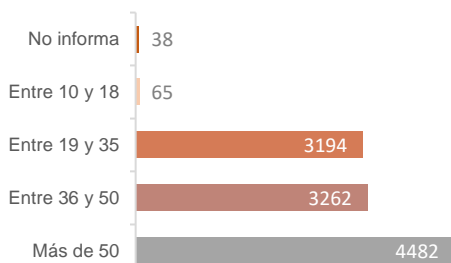


Fuente: Formulario de caracterización

Los estratos atendidos se muestran en la siguiente gráfica, encontrando que el dos (2) es el más representativo con un 51,71% de la población atendida, seguido por el tres (3) con un 29,99%.

Encontrándose ubicados principalmente en las localidades de Kennedy, Bosa, Suba y Engativá y Ciudad Bolívar

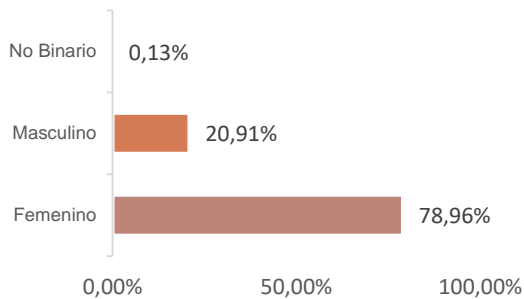
Grafica 16 Categorización Edades.



Fuente: Formulario de caracterización

La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento dejando evidente que la población se concentra en la población mayor de 50 años, representando un 40,59% sobre la población caracterizada; seguido por las personas de entre 36 y 50 años con una participación del 29,54%.

Grafica 17 Categorización Genero

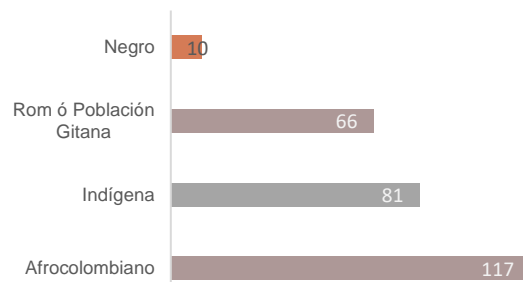


El 78,96 % de la población atendida en general durante este período por la Oficina de Servicio al ciudadano corresponde a mujeres, en especial madres de familia y docentes.

Fuente: Formulario de caracterización

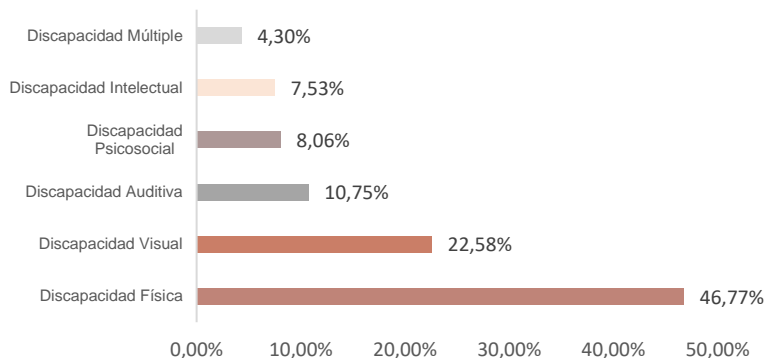
Grafica 18 Categorización Grupo Étnico.

Respecto a los grupos atendidos en el período los grupos étnicos atendidos representan el 3% y dentro de estos el 41,79% corresponde a la comunidad afrocolombiana, seguida por el 28,93% de indígenas.



Fuente: Formulario de caracterización

Grafica 19 Categorización Discapacidades.



Respecto a la atención accesible o de grupos preferenciales solo el 1,68% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica relacionada, mostrando que la discapacidad física que corresponde al 46,77% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención.

Fuente: Formulario de caracterización

El canal presencial con una participación del 49,45% de los ciudadanos caracterizados en el período deja evidencia que la población que más se acercó a las diferentes atenciones, en su mayoría son mujeres y mayores de 50 años, donde las localidades más visitadas fueron Bosa y Suba.

En el canal presencial en el Nivel Central el servicio más solicitado corresponde a los servicios de Radicación con un 35% y a la Entrega de dispositivos con un 15%.

Dentro del canal Chat el 81,79% de las atenciones corresponden a mujeres, son una participación de los estratos 1 y 2 con un 69,86%.

### 3.2 Gestión Atención Accesible

#### 3.2.1 Acceso página web

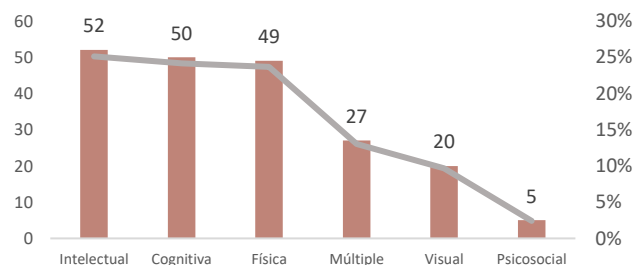
Respecto a las solicitudes recibidas por el enlace establecido en la página web <https://forms.office.com/r/gVtfrQC5PC/>, el que se habilitó con el fin de poder brindar una respuesta oportuna y con calidez por medio del canal telefónico, se recibieron 1.090 solicitudes, logrando un contacto efectivo con 532 ciudadanos que corresponden al 48,81%, de estas atenciones tan solo el 38,91% (207) personas que cuentan con algún tipo de discapacidad en la siguiente distribución:

Tabla 49 Atención accesible discapacidad.

Tipo Discapacidad	Febrero	Total, general
<b>Intelectual</b>	52	25%
<b>Cognitiva</b>	50	24%
<b>Física</b>	49	24%
<b>Múltiple</b>	27	13%
<b>Visual</b>	20	10%
<b>Psicosocial</b>	5	2%
<b>Auditiva</b>	4	2%
<b>Total, general</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

Fuente: Formulario Web, atención telefónica - virtual

Gráfica 20 Categorización Discapacidades.



Fuente: Formulario Web

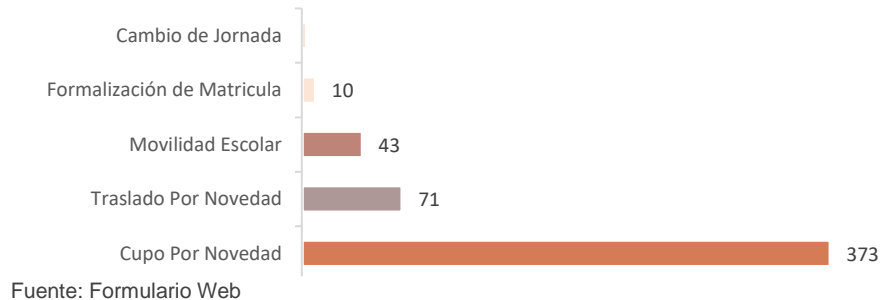
Con las siguientes temáticas atendidas:

Tabla 50 temática por tipo de discapacidad

Tipo Discapacidad	DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL	DISCAPACIDAD VISUAL	DISCAPACIDAD INTELLECTUAL	DISCAPACIDAD AUDITIVA	DISCAPACIDAD COGNITIVA	DISCAPACIDAD FÍSICA	DISCAPACIDAD MÚLTIPLE
Cupo Por Novedad	3	10	41	4	32	37	15
Traslado Por Novedad	1	1	5		6	7	4
Movilidad Escolar	1	7	5		9	5	7
Formalización de Matricula					1		
Cambio de Jornada							
Sin Novedad							
Unificación de hermanos							
Formalización Matricula					2		
Continuidad Escolar							1
Cesantías							
Asignación de Cupo			1				
Citación para Audiencia.		1					
Certificados Estudiantiles							
Continuidad Escolar		1					
Retiro Simat							
Certificación Estudiantil							
Desbloqueo							
Aplicativo Docente							
Renuncia							
Certificado de Estudio							
Inicios de Clases							
Información en Simat							
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>52</b>	<b>4</b>	<b>50</b>	<b>49</b>	<b>27</b>

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

Gráfica 21 Categorización temática.



### 3.2.2 Atención Presencial

De manera presencial durante el mes de febrero 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	3	100%
<b>Total, general</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Tabla 52 Atención accesible temática.

Tema	Cantidad	% participación
Radicación	1	33%
Docentes	1	33%
Movilidad Escolar	1	33%
<b>Total, general</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

### Caso Especial

La atención de movilidad escolar se realizó por Video Llamada, ya que la ciudadana se encontraba en la Dirección Local de Bosa y por intermedio de la funcionaria se comunicaron con el Nivel Central para el apoyo con la intérprete de Lengua de Señas Colombiana.

## 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 [osclanpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:osclanpadrino@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 febrero del 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a **869**, las cuales se discriminan en:

- 662 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 171 solicitudes ingresan para Notificaciones

- 36 registradas en seguimiento diario.

#### 4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 53 Histórico de Gestión.

	Enero	Febrero
<b>Correo</b>	596	662

Fuente: Correo Plan Padrino

Tabla 54 Avance de cierre de gestión.

TEMA	Febrero	% cierre	
Completado	623	94.1%	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.
En progreso	39	5.9%	
<b>Total, general</b>	<b>662</b>	<b>100.0%</b>	Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas <b>24</b> necesidades reiterativas.

Fuente: Correo Plan Padrino

Tabla 55 Tipología Plan Padrino.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	192	29%
Creación de Usuarios	141	21%
Modificación usuarios	86	13%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	61	9%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	48	7%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	48	7%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	28	4%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	20	3%
Falta De Información o Información General	10	2%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	9	1%
Aclaración Informe de Vencidos	8	1%
Traslados a RedP	4	1%
Solicitud de radicación Contactenos	2	0%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	2	0%
Fallas tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	2	0%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0%
<b>Total general</b>	<b>662</b>	<b>100%</b>

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 con la oficina de personal, 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:

2023		
Diciembre	enero	febrero
575	996	1.116

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	FEBRERO	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 28 de febrero ingresaron 19 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 siguientes indicadores: * % de disponibilidad del	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: 39 Casos solucionados: 37  Porcentaje de cumplimiento: 95% Porcentaje en tiempo de ANS cumplido: La OTIC	01/06/2022





FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	FEBRERO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN
				<p>sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* % de incidentes resueltos</li> <li>* Tiempo de respuesta por tipo de criticidad</li> <li>* Tareas de mantenimiento realizadas</li> </ul>			<p>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 95%</p> <p>Grupo 2. FALLAS Y MEJORAS FALLAS: Casos registrados: 8 Casos solucionados: 3 MEJORAS: Casos registrados: 22 Casos solucionados: 15</p>	
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	<p>A corte de 28 de febrero se han atendido un total de 730 turnos de los cuales 50 fueron abandonados y 680 finalizados y, correspondieron a la entrega de dispositivos de la ruta 100k. TPA: 00:09:57 TPE: 00:54:53</p>	13/07/2022
16/08/2022	Abierto	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012	Prestar los servicios de acompañamiento	1. Cantidad de Turnos Atendidos	Solicitudes recibidas/Solicitudes	SI	<p>A corte de 28 de febrero se</p>	16/08/2022

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	FEBRERO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN
		Planeación del Servicio en los Canales de Atención. 05-PD-002 Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención.	y asesoría a las IED, en el uso e implementación de SECOP II plataforma de Colombia Compra Eficiente.	presencial y Telefónico	asignadas a las dependencias en términos de oportunidad		presentaron 3 solicitudes respecto a SECOP II en el Nivel Central resueltas oportunamente. Respecto al canal telefónico no se presentaron atenciones.	
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 del 28 de febrero de 2023, se gestionaron 1.473 solicitudes de prestaciones de los docentes, de las cuales 10 pertenecen a Auxilios, 1317 a cesantías, 6 a edictos, 128 a pensiones, 5 radicación a otras áreas, 7 radicaciones al grupo de prestaciones de la Dirección de Talento Humano, solicitudes que se gestionaron dentro de los plazos establecidos del aplicativo Humano en Línea.	14/07/2022

Fuente: Indicadores de la operación.

## 6. Servicios OSC

### 6.1 Notificaciones

Tabla 57 Seguimiento Notificaciones.

<i>Tipo solicitud</i>	<i>No Cumple</i>		<i>Si Cumple</i>		<i>Total</i>
	<i>Cant</i>	<i>% Cumplimiento</i>	<i>Cant</i>	<i>% Cumplimiento</i>	
Citación	0	0,00%	526	100%	526
Notificación electrónica	0	0,00%	1426	100%	1426
Notificación Presencial	0	0,00%	588	100%	588
Notificación por aviso	0	0,00%	432	100%	432
Publicación Pagina web	0	0,00%	115	100%	115
Publicación Cartelera NC	0	0,00%	73	100%	73
Total, general	0	0,00%	3160	100%	3160

Fuente: Indicadores de la operación.

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 97.18% en el periodo de febrero.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 6.13% 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, en el tema de publicación página web se tuvo un cumplimiento del 100%. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100%, con un pendiente de 0.14% y notificación por aviso un cumplimiento de 100% este ítem presenta un faltante de 0.07%.

Se registraron un total de 3160 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos un aumento del 11.27%.

<i>Tipo solicitud</i>	<i>Faltante de ejecución</i>
Citación	0.14%
Notificación por aviso	0.07%
Notificación Presencial	6.13%

### 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

febrero 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
<b>Enero</b>	4.934	123	5.057
<b>febrero</b>	4721	155	4.876
<b>Total</b>	<b>9.655</b>	<b>278</b>	<b>9.933</b>

Fuente: SIGA

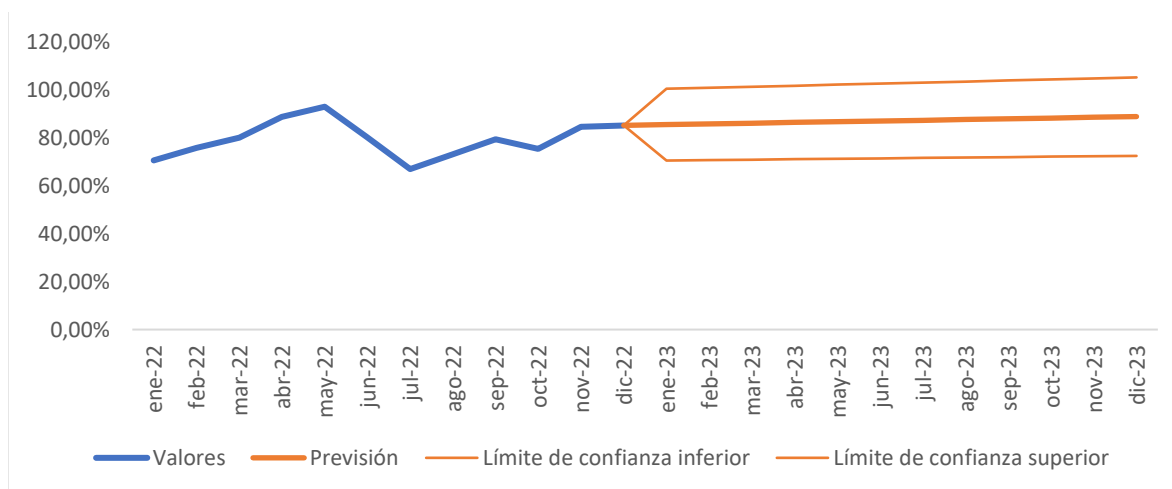
En lo que va corrido del año se han gestionado 9.933 solicitudes para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y registro de diploma. En febrero se recibieron 4.721 requerimientos a los cuales se les aplico el protocolo de legalización y 155 solicitudes de registro de diploma.

Para febrero 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 22 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

$$n = \frac{N^2 z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{(N - 1) \cdot e^2 + z^2 \cdot P(1 - P)}$$

Donde

- N = Total de la población
- Z $\alpha$  = 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<sup>2</sup> = Error

Observaciones

- 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
2023	Febrero	40.600	420	19.996	416	41.474	420	1.256

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
2023	Febrero	5.010	490	11.050	518	1.008

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	%
CHAT	189	40%
BUZON	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	Feb
Sin error crítico	86,83%	89,81%
Con error crítico	13,17%	10,19%
Sin error crítico	943	996
Con error crítico	143	113

Fuente: Formularios Web Monitoreos

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

Error crítico usuario final	Ene	Feb
Sin error no crítico	95,12%	95,67%
Con error no crítico	4,88%	4,33%
Sin error no crítico	1033	1061
Con error no crítico	53	48

Fuente: Formularios Web Monitoreos

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

Error no crítico	Ene	Feb
Sin error no crítico	95,12%	95,40%
Con error no crítico	4,88%	4,60%
Sin error no crítico	1033	1058
Con error no crítico	53	51
Formularios Web Monitoreos		

Realizando el análisis de los indicadores del mes de febrero 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:

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: con una muestra de 1.256 atenciones evaluadas se genera como resultado sobre el ítem **Error crítico de Negocio** se inició con un resultado final 89,81%, respecto a **Error crítico usuario final** con una nota de 95,67% y el **Error no crítico** finalizo con un 95,40%, 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, cómo 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.

Segundo mes de manejo de la 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.

## 8. Cualificación y promoción

Tabla 65 Acumulado Socializaciones y participantes.

MES	No SESIONES	No DE PARTICIPANTES
Enero	27	342
Febrero	30	185
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>527</b>

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 30 socializaciones de las 30 programadas, teniendo un total de 185 asistentes.

Para el mes de febrero de 2023, el equipo de Cualificación y promoción desarrolló la estrategia de implementación del 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 Publica de Servicio a la Ciudadanía).

Dentro de la estrategia se diseñó y aplicó la evaluación de conocimientos OSC con el objetivo de identificar el grado de conocimiento con que cuenta cada una de las personas que hacen parte del equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano y el nivel de conocimientos en el que se encuentra cada uno.

Por otra parte, se realizó el lanzamiento de la Universidad del Servicio OSC, estrategia que busca acercar al personal de la oficina a la oferta que brindan las



entidades distritales, y la Secretaría en temas de formación, capacitación, talleres y cursos gratuitos, de fácil acceso, certificables en modalidad virtual o presencial y que aportan al fortalecimiento de las habilidades y aptitudes del personal que brinda atención a la ciudadanía y a la comunidad educativa.

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 febrero se programaron y desarrollaron actividades de aprendizaje atendiendo a las necesidades del servicio, identificadas en la operación diaria o por solicitud de las dependencias de los tres niveles.

El indicador para el mes de febrero 2023 finalizó con un cumplimiento del 100%, desarrollando las actividades planeadas dando respuesta oportuna a las necesidades de las dependencias de nivel central, local e institucional atendidas por el equipo de Plan Padrino en lo relacionado al manejo de los aplicativos de atención y a las necesidades del servicio haciendo 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.

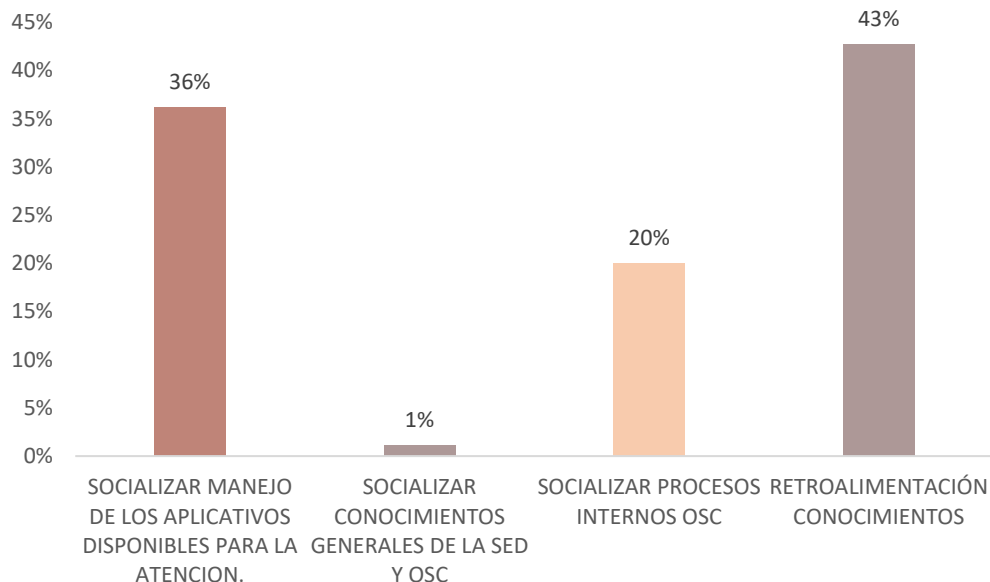
### **8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos**

En el periodo de febrero 2023 se planearon y desarrollaron 30 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 185 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 conocimientos generales de la SED y la OSC
- d) Retroalimentación de conocimientos

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
30	185

Grafica 23 Cualificación Participación por Objetivos.



Fuente: Fuente: Aula virtual. Formulario Web Asistencia v listados de asistencia

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

Durante el mes de febrero con el apoyo y acompañamiento del equipo de Plan Padrino, se realizaron **14** actividades de capacitación en el manejo de los aplicativos de atención (SIGA, Bogotá te Escucha, Digiturno, Dexon, CRM), dirigidas al personal administrativo de Colegios, Direcciones Locales y dependencias de nivel central de la entidad, así como al personal que ingresa nuevo a la oficina, igualmente se realizó retroalimentación al personal de la OSC que requiere reforzar conocimientos en el manejo de los aplicativos. Estas actividades contaron con 67 asistentes en total.

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

Durante el periodo de febrero se desarrollaron **5** actividad de socialización y sensibilización con la asistencia de **37** personas entre contratistas y colaboradores de la OSC lo que equivale al 20% de asistencia.

Las actividades estuvieron enfocadas en socializar los resultados del Plan Operativo Anual - POA 2022 y definir las actividades que se registrarán en el POA 2023, igualmente se realizó el taller de gestión de riesgo y planeación de actividades de la oficina para el año 2023, la construcción del portafolio de riesgos de nivel institucional, la socialización del plan de trabajo de cualificación y formación y una actividad de socialización de conocimientos generales de la entidad y de la oficina.

### **c) Socializar conocimientos generales de la SED y la OSC**

Durante este periodo, se realizó **1** actividad de inducción dirigida a **2** personas nuevas que ingresan a la OSC. Las socializaciones se enfocaron en temas relacionados con conocimientos generales de la SED (Misión, Visión, Organigrama, canales de atención) y conocimientos sobre la operación de la Oficina de Servicio al Ciudadano y los diferentes programas y proyectos que adelanta la entidad los cuales deben ser de conocimiento del personal nuevo que ingresa para la atención de los diferentes canales.

### **d) Retroalimentar conocimientos**

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

Para este mes se realizaron **10** actividades de retroalimentación de conocimientos que contaron con **79** asistentes, en su mayoría personal de apoyo que brindan atención en los canales.

## **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 febrero 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
Para tener en cuenta pensiones y auxilios docentes y sus beneficiarios	Oficina Servicio al Ciudadano	1/02/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Alerta Operativa lineamiento de certificaciones laborales	Oficina Servicio al Ciudadano	01/02/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Plantillas de respuesta V4	Oficina Servicio al Ciudadano	2/02/2023	Intrased, Correo electrónico - Aula Virtual
Seamos una sola imagen, uso sello certificación	Oficina Servicio al Ciudadano	2/02/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Para Tener en Cuenta beneficios de transporte escolar	Oficina Servicio al Ciudadano	6/02/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Alerta Operativa solicitudes provenientes de ediles	Oficina Servicio al Ciudadano	9/02/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Para Tener en Cuenta cambio de prestador de servicios de internet	Oficina Servicio al Ciudadano	15/02/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Alerta Operativa prestaciones sociales en humano en línea	Oficina Servicio al Ciudadano	17/02/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Llega la gran Feria "Universidad del Servicio OSC"	Oficina Servicio al Ciudadano	17/02/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Material de consulta "Humano en línea" prestaciones sociales docentes y beneficiarios	Oficina Servicio al Ciudadano	22/02/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Para Tener en Cuenta solicitudes de prestaciones sociales para docentes (diferente a cesantías)	Oficina Servicio al Ciudadano	22/02/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Plantillas de respuesta V5	Oficina Servicio al Ciudadano	24/02/2023	Intrased, Correo electrónico - Aula Virtual

Fuente: Intrased, 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 febrero 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 y 2	71	9.04
Evaluación Final	72	9.57
<b>Promedio Nota</b>		<b>9.30</b>

Fuente: Aula virtual

El equipo de cualificación y promoción de la OSC en el marco del plan de formación para el año 2023 diseño y realizó una evaluación de conocimientos generales para todo el personal de la oficina (funcionarios de planta, provisionales, contratistas y colaboradores de la OSC) con el objetivo de identificar necesidades del servicio en temas de formación e identificar el nivel de conocimiento de cada una de las personas que hacen parte del equipo OSC.

Se desarrolló una evaluación de conocimientos generales, la cual fue diligenciada por **93** personas con una nota final de **80%**. Esta evaluación permitió evidenciar las personas que requerían una retroalimentación de conocimientos para lo cual se desarrolló una primera actividad de reinducción con el personal de planta y contratistas para fortalecer los conocimientos generales y específicos de la entidad y de la oficina. Para el mes de marzo se programó la segunda sesión dirigida a reforzar conocimientos con los colaboradores del Centro de Contacto BPM que atienden los canales de la entidad.

La evaluación también sirvió de insumo para conocer el nivel de conocimientos en el que se encuentra el personal de la OSC en temas de ofimática, plataforma estratégica (POA, PAAC, Plan Anticorrupción, mapa de riesgos, MIPG), lenguaje claro, servicio al ciudadano y a través de la estrategia de la Universidad del Servicio poner a disposición del personal la oferta de capacitación, talleres, cursos gratuitos que ofrece el Distrito.

#### 8.4 Promoción

Durante el mes de febrero se realizaron 21 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar información sobre informes de gestión de operaciones, PQRS, solicitudes de publicación de actos administrativos, ajustes de información en la página web y actualización en la información de trámites, actualización plantillas de respuestas.

Tabla 68 Publicaciones

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
2420	Publicación de notificación de actos administrativos	01/02/2023	Publicado
2421	Solicitud actualización plantillas de respuesta en repositorio de intrase	01/02/2023	Cumplido
2426	Publicación informe del Defensor de la Ciudadanía Segundo semestre 2022	02/02/2023	Publicado
2427	Actualización sección intrased-servicio al ciudadano	03/02/2023	Cumplido
2434	Publicación de notificación de actos administrativos	06/02/2023	Publicado
2449	Publicación de notificación de actos administrativos	09/02/2023	Publicado
2450	Solicitud diseño imagen y slogan para nuevo servicio llamado Soluciones OSC	10/02/2023	En proceso
2459	Publicación de 77 notificaciones de actos administrativos	13/02/2023	Publicado
2460	Publicación de notificación de actos administrativos	13/02/2023	Publicado
2469	Publicación de notificación de actos administrativos	14/02/2023	Publicado
2496	Publicación informe de operaciones OSC enero 2023	20/02/2023	Publicado
2497	Publicación informe PQRS mes de enero 2023	20/02/2023	Publicado
2498	Publicación de notificación de actos administrativos	21/02/2023	Publicado
2506	Actualización de trámites en la página web de la SED	21/02/2023	Cumplido
2508	Publicación de notificación de actos administrativos	21/02/2023	Publicado
2516	Publicación de notificación de actos administrativos	22/02/2023	Publicado
2524	Publicar y Actualización versión de plantillas de respuestas en intrased	23/02/2023	Publicado
2525	Publicar y Actualización versión de plantillas de respuestas en intrased	23/02/2023	Publicado
2540	Publicación Instructivo Soluciones OSC	27/02/2023	Publicado
2541	Publicación de notificación de actos administrativos	27/02/2023	Publicado
2546	Publicación de notificación de actos administrativos	28/02/2023	Publicado

## 8.5 Lenguaje Claro.

Desde el equipo de cualificación y formación para el presente periodo se realizó la revisión, traducción y evaluación del documento interno de instructivo Soluciones OSC, el instructivo se **trabajó** con un equipo de trabajo de la oficina donde se **revisó** la forma de escritura, ortográfica, y se aplicó la revisión y traducción de documentos a lenguaje claro según las metodologías vigentes a nivel distrital.

## 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>
<b>Enero</b>	8 seguimientos: 100%	100%
<b>Febrero</b>	8 seguimientos: 100%	100%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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 febrero fueron 90 las incidencias. Las temáticas de mayor impacto son:

- Eventos atípicos con un total de 27.
- 50 incidencias tecnológicas
- 13 novedades en los procesos de las demás dependencias: Docentes, Cupos escolares, movilidad, entre otros.

En cuanto un enfoque basado en riesgos que, identifica analiza y actúa sistemáticamente sobre las oportunidades y, por otro, identifica los riesgos asociados y actúa en consecuencia. Se realizó, el reporte de seguimiento en cumplimiento de los Acuerdos de Servicio de la OTIC, Talento Humano, entre otros, los cuales fueron registrados en el Informe de Operaciones de febrero. De igual manera, se generó la alerta al incumplimiento de las actividades necesarias entre la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina Administrativa de REDP, con el fin de resolver oportunamente los incidentes que se presentaron en los sistemas de información de la OSC, para así prestar un servicio de calidad a la Ciudadanía”.

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 febrero	Anual
<b>Ofrecimiento de dadivas para gestionar el trámite, presentación de documentos presuntamente falsos para el trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior.</b>	Capacitaciones o socializaciones realizadas en el marco de la Ley de Transparencia y Código de Ética de la entidad/capacitaciones o socializaciones programadas.	En febrero se realizó 1 a las personas que ingresaron a la Oficina de Servicio al Ciudadano.	2 capacitaciones
<b>Presentación de documentos falsos para trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior por parte del solicitante.</b>	Implementar el procedimiento de Legalización de documentos para estudios en el exterior, realizar los monitoreos mensuales aleatorios a una muestra de las solicitudes de gestión de legalización de trámites, con el fin de identificar posibles casos que incumplan con los requisitos.	22 documentos reportados a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos 956 monitoreos	36 reportes a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos por parte de los ciudadanos. 478 monitoreos

Fuente: Plataforma estratégica OSC



## 10. Seguimiento Sistema de Gestión de la Calidad - SGC

Con el fin de mantener la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, se llevó a cabo seguimiento y medición de este, con el fin de recabar las oportunas evidencias para tomar las correspondientes decisiones y emprender las mejoras necesarias. Así pues, se pone de relieve la importancia de ambos aspectos de seguimiento y medición, ya que la eficacia del propio SGC depende en gran medida de la planificación, revisión y decisiones que se tomen al respecto.

El Sistema de Gestión de la Calidad implementado en el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía es eficaz al gestionar el cumplimiento de las expectativas del cliente. Por ello, planifica los recursos efectivamente y recopila información del proceso de medición y seguimiento en la ISO 9001 esenciales para la integridad del servicio y satisfacer así las expectativas de los clientes.

En cumplimiento de la implementación y seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad recientemente certificado en la ISO9001:2015 numeral 4. Contexto de la organización, 4.1 Comprensión de la organización y su contexto y 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas, evidenciado y presentado a través de la socializó con el grupo de profesionales de la OSC las diferentes actividades del de POA, Plan Anticorrupción y contexto organizacional, con el fin de ser alineadas y cumplibles por parte de los responsables asignados.

Respecto al numeral 7.5 Información documentada de la ISO9001:2015, se realizó la revisión, cargue y envío en el aplicativo ISOLución del formato Solicitud de Creación, Modificación y Eliminación de Trámites, OPAS o Servicios.

En este marco de cumplimiento de las actividades establecidas en MIPG y POA 2023, se realizó la revisión del Manual de Servicio a la Ciudadanía 2023, con el fin de revisar el cumplimiento de Lenguaje Claro según la metodología implementada se señaló a través del semáforo de colores, el nivel de entendimiento del texto que conforma dicho documento.

Respecto al numeral al numeral 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios, se establecieron todos los requisitos de los productos y los servicios. Debido a lo anterior, se realizó la respectiva socialización y revisión del normograma 2023 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, pendiente para validar por parte del profesional abogado de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

De igual manera, se realizó la divulgación y socialización de correo electrónico Alcance a los Lineamientos para la Elaboración\_ Seguimiento y Cierre del Plan Operativo Anual Nivel Central Local e Institucional-2023 y Publicación y divulgación documento Plan Anticorrupción y de Atención 2023 al equipo de la OSC, a través

del correo electrónico de formación.

En cumplimiento del 9.3 Revisión por la dirección; la dirección revisó el Sistema de Gestión de la Calidad del proceso a intervalos planificados, para asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación continuas con la dirección estratégica de la Entidad. Por lo cual, se realizó la Revisión por la Dirección para el componente de Racionalización de Trámites y Servicio al Ciudadano el 15 de febrero vía Teams.

De acuerdo con los beneficios asociados a la aplicación de los principios de la gestión de la calidad como liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos y mejora definidos en la ISO9001:2015, el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia del sistema, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. Por lo tanto, en cumplimiento del numeral 8.7 Control de Salidas No Conformes y 10.3 Mejora Continua de la citada norma, con el fin de identificar oportunidades de mejora al proceso con base en la evaluación de los datos e información, para así implementar acciones que cumplan con los requisitos del cliente y así aumentar la satisfacción. Como resultado, se registraron y describieron las Salidas No Conformes y Acciones de Mejora, en la base de datos dispuesta, identificando el origen, causa raíz, tratamiento y acciones, entre otros, de conformidad al instructivo interno de trabajo “Tratamiento servicio no conforme”. Lo anterior, se refleja en actas y presentación 2022 y 2023, con el apoyo de la profesional Diana Malaver.

La ISO 9001:2015 requiere que el proceso identifique y seleccione oportunidades de mejora, promoviendo un concepto más amplio de mejora que la mejora continua de la eficacia del SGC. Este apartado se enmarca en el principio de “mejora” de la gestión de la calidad. Por lo cual, se realizó el acompañamiento y apoyo para el benchmarking en Entidades del Distrito a través de visitas presenciales, con el fin de conocer las herramientas actuales de gestión documental, para mejorar la gestión documental implementada en la SED a través del proceso de Gestión Documental, donde los objetivos específicos definidos se materializaron en visitas presenciales a entidades distritales que manejan operativamente y un volumen similar de radicados al de la SED, la identificación de las mejores prácticas en la gestión documental de archivo de los procesos documentales y generar un consolidado comparativo con el fin de tomar decisiones para mejorar el proceso actual de gestión documental a la SED.

### 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, REPRES los cuales se presenta a continuación:

Tabla 71 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado.

Objetivos	Indicador	Seguimiento febrero
<i>Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva</i>	Precisión error crítico (EC)= (Transacciones monitoreadas SIN errores críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 89.81 % 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 95.67 % Cumplimiento sin Error No Crítico con una meta fijada del 95%.
	Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas)	Se cumplieron en un 100 % de las actividades programadas, realizando 30 actividades con 185 asistentes.
<i>Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.</i>	Cumplimiento de las acciones definidas = Acciones de mejora cumplidas para el período evaluado / Acciones de mejora planteadas para el período.	Se establecieron 20 acciones de mejora de las cuales se han cumplido 17, teniendo un indicador del 85 %. Para el Servicio No Conforme se identificaron 7 acciones, de las cuales se han cumplido 7, para un 100%.
<i>Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.</i>		

Fuente: Plataforma estratégica OSC

## 10.2 Seguimiento No conformidades

Actualmente, la Oficina de Servicio al Ciudadano en su proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, no ha identificado No Conformidades durante el seguimiento y control a la operación, indicadores del proceso y objetivos de la calidad, monitoreos de los canales, encuestas de satisfacción, entre otros.

### 10.3 Seguimiento Servicio No conforme

Se desarrollaron 7 acciones para dar solución al servicio no conforme, de las cuales 5 afectan el indicador de satisfacción, 1 el nivel de servicio y 1 incide en oportunidad y satisfacción. Con relación a las causas 4 hallazgos se determinaron por quejas en el incumplimiento de atributos de calidad en la atención en el nivel central, 1 se generó por la radicación de casos al despacho por Dexon, 1 por el incumplimiento Acuerdo Niveles de Servicio 2022 con la Oficina de las Tecnologías de la Información y la Comunicación - OTIC y por último 1, por falta de cumplimiento en la radicación de correspondencia de entrada.

### 10.4 Seguimiento acciones de mejora

La mejora continua del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía certificado en la ISO9001:2015, es la búsqueda constante e interminable para identificar oportunidades de corrección, ajustes y mejoras a los servicios prestados.

La intención es encontrar siempre los puntos en los que el funcionamiento de la operación tiene cuellos de botella, como fallos, errores humanos, retrasos, desperdicio de recursos, sobre los que se puede actuar.

Al mejorar, poco a poco, el rendimiento de la oficina se vuelve siempre mejor y más centrado en la satisfacción del cliente. Por ello, se resaltan las siguientes acciones en pro cumplir con el este pilar del sistema de gestión de la calidad:

- Desarrollar campaña de organización de la sala de atención presencial en Nivel central, teniendo en cuenta orden, disposición del inmobiliario.

Al respecto se reorganizo el lugar de asignación de turnos, se retiraron avisos rotos, se actualizaron en ventanillas los avisos de política de tratamiento de datos personales, se están adelantando gestiones con el fin de conseguir materas y plantas, adicionalmente se trasladaron 24 sillas a las DILE's y próximamente se realizará una subasta para conseguir recursos y más elementos que se necesitan, por último, se lanzará concurso de las 5S (organizar, ordenar, limpiar, estandarizar y mantener).

- Gestionar el transporte para el traslado de inmobiliario a las direcciones locales.

En el marco de acompañamiento continuo por parte del equipo de plan padrino, se realizó la entrega de 19 sillas tándem de tres puestos en dos instituciones educativas (Colegio Liceo Nacional Antonia Santos y Colegio Gloria Valencia de Castaño) y cuatro direcciones locales de educación (Dirección Local de Antonio

Nariño, Dirección Local de San Cristóbal, Dirección Local de Rafael Uribe y Dirección Local de Los Mártires), lo anterior con el fin de mejorar las salas de espera y apoyar los espacios de servicio al ciudadano.

- Organizar y disponer de las ventanillas de atención, que permitan al ciudadano mejor ubicación y orientación.

Se gestiona la eliminación en el coach de las opciones “Docentes Provisionales, Docentes de Planta y Nombramientos Docentes” configurados con la letra H, la cual se adecua como P (personalizada), fomentando como acción de mejora que las ventanillas sean integrales en la atención de cualquier trámite, y que los asesores se encuentren calificados para atender cualquier solicitud y permitiendo la subsanación de los tiempos altos de espera los cuales retrasaban la prestación del servicio.

- El canal chat deberá ser atendido por mínimo 12 agentes en los tiempos en que la demanda supere capacidad instalada.

Teniendo en cuenta que el indicador de satisfacción del mes pasado fue de 58.58%, se intensificaron acciones para mejorar este índice, que para el mes de febrero cerró en un 66.08% fortaleciendo el tiempo de atención.

- Se debe realizar seguimiento a la captura de datos de caracterización, debido a la afectación del TMO.

Se avanza al respecto con la solicitud de la modificación en el sistema, por lo que próximamente se desarrollará reunión con este propósito.

- Se debe proyectar oficio a la oficina Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por el incumplimiento del acuerdo de nivel de servicio.

Se emite memorando (Radicado I-2023-19795) por el incumplimiento del Acuerdo de Servicio Interno ANS específicamente en lo relacionado con los Niveles de Servicio en lo correspondiente al grupo de solicitudes de operación, el cual está vinculado con la resolución de problemas de usuario, contraseñas y asistencia manejo de los aplicativos: Sistema de turnos, agendamiento, FUT, CHAT, CRM, SIGA y DEXON Contactenos.

- Se remitirá oficio a las áreas de jurídica, control disciplinario de instrucción y escalafón, con la finalidad de informar las devoluciones registradas de la correspondencia de salida.

Se proyectaron los memorandos a las áreas correspondientes, precisando sobre la importancia de mejorar los indicadores actuales y solicitando la aplicación de

estrategias que permitan disminuir el número de rechazos, que se presentan mes a mes en la gestión de correspondencia de salida.

- Implementar las estrategias de cualificación y promoción.

Se implementa la estrategia de “Universidad del Servicio”, con el fin de brindar oferta de información al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano de forma gratuita y certificada por las diferentes entidades distritales y por la Secretaría de Educación del Distrito.

Así mismo se desarrolló Plan de Trabajo para identificar temas de formación y categorizar los niveles de conocimiento del personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

## 12. Conclusiones y Recomendaciones

1. En el cumplimiento al objetivo 5, política 11 del Plan Operativo Anual – POA, **“Realizar el seguimiento al cumplimiento del nivel de servicio en los canales de atención (Presencial, telefónico y virtual) administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en la Entidad de acuerdo con la meta establecida.”** Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de febrero fue 96% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 96 ciudadanos fueron atendidos.

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 96%, para el canal virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 97%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	46.342	42.514	92%
Virtual	61.341	61.336	100%
Telefónico	10.176	9.847	97%
<b>Total</b>	<b>117.859</b>	<b>113.697</b>	<b>96%</b>

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 93%, logrando un nivel de servicio del 96%.

2. En el cumplimiento al objetivo 5, política 11 del Plan Operativo Anual – POA; **“Realizar el seguimiento y control del nivel de satisfacción en los canales de atención (Presencial, telefónico y virtual) administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en la Entidad de acuerdo con la meta**

**establecida”**

Como se observa en la *tabla 23. Satisfacción detallado anual*, indicador de satisfacción proyectado para el mes de febrero fue de 82.78%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 82.95% dando cumplimiento a lo proyectado, por tanto, se seguirán implementando las acciones tendientes a la mejora del indicador.

3. Con la finalidad de En el cumplimiento al objetivo 5, política 11 del Plan Operativo Anual – POA “**Revisar, traducir y evaluar la información de los documentos internos y externos, trámites u OPAS que se requieran a lenguaje claro según las metodologías vigentes a nivel distrital**”. Desde el equipo de cualificación y formación para el presente periodo se realizó la revisión, traducción y evaluación del documento interno de instructivo Soluciones OSC, el instructivo se **trabajó** con un equipo de trabajo de la oficina donde se **revisó** la forma de escritura, ortográfica, y se aplicó la revisión y traducción de documentos a lenguaje claro según las metodologías vigentes a nivel distrital.
4. En el cumplimiento al objetivo 5, política 11 del Plan Operativo Anual – POA “**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 febrero se realizaron 21 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar información sobre informes de gestión de operaciones, PQRS, solicitudes de publicación de actos administrativos, ajustes de información en la página web y actualización en la información de trámites, actualización plantillas de respuestas.
5. Con la finalidad de En el cumplimiento al objetivo 5, política 11 del Plan Operativo Anual – POA “**Desarrollar actividades que fortalezcan las habilidades y actitudes para la prestación del servicio en el personal de la OSC en la gestión, para así fomentar una cultura de excelencia en el servicio y uso de lenguaje claro en los 3 canales de atención**. “Durante el mes de febrero 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.
6. El indicador de nivel de servicio como se evidencia en la tabla 20 en el histórico para el mes de febrero se evidencia que el año 2023 registro 96% siendo este uno de los más altos el histórico para el periodo de febrero.
7. Se realizó acompañamiento en las jornadas de Matriculación realizadas así:

- 25 de febrero

Bosa: Colegio Fernando Mazuera IED.  
Puente Aranda: Colegio Cultura Popular IED  
Rafael Uribe: Colegio Gustavo Restrepo IED

- 26 de febrero

Kennedy: Colegio INEM Francisco de Paula Santander  
Engativá: Colegio Robert F Kennedy IED  
Tunjuelito: Colegio Ciudad de Bogotá IED

Con una atención:

DÍA	ATENCIÓN INTEGRAL REALIZADA	ASIGNACIONES REALIZADAS	% DE EFECTIVIDAD
Sábado 25 de febrero	995	706	70.95%
Domingo 26 de febrero	1668	975	58.45%
<b>TOTAL, MATRICULATÓN</b>	2663	1681	63.12%

Cabe resaltar que el día 4 de febrero se realizó una jornada de matrícula especial en la Localidad de Bosa con una atención de 1.228 ciudadanos

8. Se continuó con 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, igualmente con los apoyos de algunas diles en radicación, Daviplata y formalización de beneficios. Esta gestión es realizada por el equipo de BPM, el equipo Plan Padrino y la Dirección de Cobertura. Se mantiene 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 en el mes de febrero se realizó una atención de 32.604 ciudadanos.





Oficina	1	2	3	4	6	7	8	9	10	13	14	15	16	17	18	20	21	22	23	24	25	26	27	28	Total				
07 - DLE Bosa	481	419	368	539	310	392	335	337	340	255	245	238	245	258	224	226	237	208	230						203	219	6319		
19 - DLE Ciudad Bolívar	411	407	350	331	370	378	339	299	303	200	170	138	177	156	1	148	160	185	192	121						136	87	5059	
11 - DLE Suba	316	314	305	187	273	282	251	245	231	192	180	185	166	173	187	157	152	168	157							101	152	4374	
08 - DLE Kennedy	217	236	246	171	250	246	221	214	183	151	126	158	130	129	142	103	100	113	105				202	112	119	3674			
10 - DLE Engativá	234	204	147		183	147	116	94	79	81	78	69	55	62	88	63	51	106	88							34	86	2065	
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	123	113	120		111	110	109	102	102	65	80	77	79	59	55	55	54	61	39							52	52	1618	
05 - DLE Usme	93	104	125		69	130	92	74	69	63	54	61	51	46	64	55	40	73	59							59	46	1427	
04 - DLE San Cristóbal	143	117	87		117	88	64	48	47	52	37	40	36	43	31	26	32	43	22							36	31	1140	
01 - DLE Usaquén	79	72	63		86	9	53	43	45	44	45	38	50	54	64	37	31	46	47							45	40	991	
06 - DLE Turujuelo	95	94	88		70	56	75	52	40	32	52	40	26	32	43	16	34	33	36							32	20	966	
07 - COL Fernando Mazuera (IED)																						826						826	
08 - COL Inem Francisco De Paula Santander (IED)																						704						704	
09 - DLE Fontibón	93	50	55		61	49	59	38	27	38	24	33	26	16	28	10	23	18	22							20	10	700	
13 - DLE Antonio Nariño	71	58	18		62	47	37	23	18	17	55	31	21	14	16	11	4	21	22							15	12	573	
10 - COL Robert F. Kennedy (IED)																										445		445	
12 - DLE Barrios Unidos	48	28	27		46	34	24	28	11	14	6	16	12	15	8	10	9	7	9									1	360
06 - COL Ciudad de Bogotá																						336						336	
02 - 13 DLE Teusaquillo-Chap	22	19	14		33	13	12	10	9	19	30	18	3	6	5	11	6	4	7							3	7	251	
16 - DLE Puente Aranda	52	33	13		22	9	17	10	4	10	16	4	6	3	9	6	2	5									4	225	
14 - DLE Mártires	24	20	18		12	26	11	3	9	11	17	8	3	6	6	4	5	6									2	13	204
03 - 17 DLE Santafé - Candelaria	22	13	7		8	13	16	8	10	14	7	5	6	3	7	2	5	8	5								7	6	172
18 - COL Gustavo Restrepo IED																						114						114	
16 - COL Cultura Popular (IED)																						61						61	
<b>Total</b>	<b>2534</b>	<b>2301</b>	<b>2051</b>	<b>1228</b>	<b>2083</b>	<b>2029</b>	<b>1831</b>	<b>1628</b>	<b>1527</b>	<b>1258</b>	<b>1222</b>	<b>1159</b>	<b>1092</b>	<b>1075</b>	<b>1</b>	<b>1125</b>	<b>952</b>	<b>970</b>	<b>1107</b>	<b>974</b>	<b>1001</b>	<b>1687</b>	<b>868</b>	<b>901</b>	<b>32604</b>				

9. Se participó en las Ferias de Servicio realizadas por la Alcaldía Mayor los días 24 de febrero en la Localidad Rafael Uribe y el 17 de febrero en Kennedy, adicionalmente la SED, realiza ferias Dirigidas a los Directores Locales de las Instituciones Educativas, a las cuales se asistieron los días 8 y 9 de febrero en Compensar.

LOCALIDAD	ACTIVIDAD	Usuarios Atendidos x la OSC
Teusaquillo	Educación en tu Localidad	3
Teusaquillo	Educación en tu Localidad	1
Kennedy	Feria de Servicios	36
Rafael Uribe	Feria de Servicios	11

10. Durante de febrero en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron cupo escolar con un 37.71% presenta una disminución del 51.65% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 29.88% solicitaba "Asignación de cupo escolar" y "Traslado de estudiantes antiguos" 5.61%; el 25 y 26 de febrero se llevó a cabo jornada de matriculaton los días 25 y 26 de febrero.
11. El trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes debe ser realizado por Humano en Línea a partir del 20 de febrero y fundamentado en el Decreto 942 del 01 de junio de 2022 y las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A.
12. Respecto al indicador de error crítico, se superó el indicador en 4.81 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%.

### 13. Acciones de mejora.

1. Para febrero el indicador de satisfacción en el canal presencial registro un 79.70%, registrando un incumplimiento en la proyección del mes, debido a esto es necesario establecer acuerdo con el proveedor BPM, la aplicación mínima encuestas semanalmente de manera directa al ciudadano en el canal presencial, con el objetivo de conocer la perspectiva del ciudadano, una vez recibe la atención. De igual manera, continuar con el envío de encuestas a través de Lime Survey. La presente acción de mejora tendrá como adicional las siguientes actividades:
  - Desarrollo de “semana de trato digno” del 13 al 17 de marzo, campaña de divulgación presencial en la sala de la Oficina de Servicio al Ciudadano Nivel central, invitando a la ciudadanía a conocer la carta de trato digno, los canales de atención de la entidad e invitación a diligenciar encuesta de satisfacción.
  - Acompañamiento en la sala que permita evidenciar la actitud y aptitud que puedan estar impactando el indicador de satisfacción.
2. De acuerdo con los monitoreos realizados a los canales virtuales para febrero se evidenciaron falencias en los manejos de los aplicativos DEXON y Bogotá te Escucha, por lo cual se hace necesario desarrollar las siguientes estrategias:
  - Refuerzos en manejo de los aplicativos de DEXON para el manejo de los buzones de correo y BTE para el registro de las quejas en el aplicativo de Bogotá Te Escucha, mejorando la oportunidad y calidad.
  - Retroalimentación formal con el proveedor respecto al manejo de los sistemas de información, realizando seguimiento con corte al 15 marzo.
  - Incrementar el porcentaje de cumplimiento del error no crítico, aunque se viene cumpliendo este
3. Los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS establecidos por la Oficina de Servicio al Ciudadano con otras dependencias, tienen como fin generar lineamientos e indicadores que permitan cumplir con los servicios prestados de otras dependencias a través de la OSC. Dichos acuerdos, tienen una periodicidad definida, la cual debe actualizarse al 2023 conforme al fin del

servicio, como condiciones, responsabilidades, entre otros. Para el mes de marzo se actualizar y firmar dichos acuerdos de servicios.

4. Debido a la no aplicación de los lineamientos de servicio no conforme, se hace necesario realizar reporte semanal a los responsables de los pendientes en los servicios no conformes y avances de las acciones de mejora. Adicionalmente por parte de la jefatura se proyectará y comunicará mediante memorando las indicaciones particulares del proceso; reunión presencial con el equipo estableciendo criterios mínimos de gestión y respuesta a los requerimientos.
5. De acuerdo con temáticas registradas en la voz de la ciudadanía en la cual se registró una participación del 11.35% en Telefónico y 8.69% chat en Trámites Docentes Provisionales; se debe generar un fortalecimiento del conocimiento en temáticas de docentes provisionales para los canales telefónico y virtual chat.
6. Por parte de la oficina de archivo se generó una alerta, debido al incremento de solicitudes recibidas por esta dependencia acerca del trámite de CERTIFICADOS DE ESTUDIANTES NO ACTIVOS, que al momento de realizar la verificación para brindar respuesta se evidencia que corresponden a Instituciones Educativas Activas, se escalará una solicitud a la OTIC, para incluir la opción de que la ciudadanía valide si el colegio esta activo o cerrado.
7. Realizando el seguimiento a la operación se evidencia falencia en la digitalización y cargue de los documentos soporte de los radicados en el NVC, para lo cual se realizará una retroalimentación al supervisor y al equipo de trabajo en general, solicitando revisión diaria que garantice el cargue del 100% de los digitales al sistema de correspondencia.
8. Dentro de la gestión de correspondencia en el momento de la entrega de la documentación en las Direcciones Locales de Educación, para el caso particular la DLE San Cristóbal presenta demora en la recepción de esta y en la devolución de la planilla de entrega a DLEs. Situación que será escalada desde la jefatura de la OSC al director local; para lo que se realizará una visita a las instalaciones con el fin de solicitar el cumplimiento a la circular 001de 2021 emitida por la Dirección de Servicios Administrativos de la SED.
9. El indicador de efectividad en la entrega de la documentación física registra un porcentaje de cumplimiento del 70% debido a la no actualización de la información de direcciones de los peticionarios, lo que dificulta la entrega efectiva de las comunicaciones, para lo que se realizaran mesas de trabajo

con las oficinas con mayor porcentaje de devoluciones en acompañamiento de equipo de Plan Padrino.

10. De acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que, al momento de recibir la radicación en nivel central, si el documento presenta algún faltante de información se generaba una negación en la radicación. Para la cual se realizará una retroalimentación al equipo y se realizará seguimiento.