



INFORME EJECUTIVO ABRIL 2023

INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló

Eva Maria Vera Cruz.

EVA MARIA VERA CRUZ
Contratista

Revisó:

Paola Andrea Gonzalez

**PAOLA ANDREA
GONZALES**
Contratista

Aprobó:

Marco Antonio Barrera Gomez

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

Revisó:

Narda Lizeth Rodriguez Toro

CRISTANCHO NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO
Profesional OSC

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

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.....	12
1.2.1.2 Nivel Local.....	13
1.2.1.3 SuperCades	15
1.2.1.4 Personería de Bogotá.....	16
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía	17
1.2.2 Telefónico.....	17
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía	18
1.2.3 Virtual.....	19
1.2.3.1 Chat Institucional.....	20
1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía	20
1.2.3.2 Los Buzones de Correo.....	21
1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual	21
1.2.3.4 Bogotá te Escucha	21
1.2.3.5 Voz de la ciudadanía	21
1.2.3.6 Redes Sociales	22
1.3 Nivel de servicio.....	23
2. Satisfacción.....	25
2.1 Canal presencial	26
2.2 Canal telefónico	28
2.3 Canal virtual – Chat institucional	29
2.4 Canal virtual – Correo electrónico	31
2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma.....	33
3. Partes interesadas	35
3.1 Caracterización.....	35
3.2 Gestión Atención Accesible	38
3.2.1 Acceso página web	38
3.2.2 Atención Presencial.....	39
4. Soluciones estratégicas.....	39
4.1 Gestión Correo Electrónico	40
4.1 Distribución PQRS.....	41

5. Seguimiento ANS	42
6. Servicios OSC	46
6.1 Notificaciones	46
6.2 Legalizaciones y registro de diploma	47
7. Monitoreos y seguimiento.....	47
7.1 Ficha Técnica	48
7.2 Cálculo cifras de monitoreo.....	49
8. Cualificación y promoción.....	51
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos.....	52
8.2 Resultados evaluación de conocimientos	55
8.3 Estrategias de Comunicación.....	55
8.4 Promoción.....	56
8.5 Lenguaje Claro.	57
9. Riesgo	57
9.1 Gestión del proceso	57
9.2 Anticorrupción.....	59
10. Seguimiento Sistema de Gestión de la Calidad – SGC	60
10.1 Seguimiento objetivos de calidad.....	62
10.2 Seguimiento No conformidades	63
10.3 Seguimiento Servicio No conforme	63
11. Seguimiento acciones de mejora.....	64
12. Conclusiones y recomendaciones	65
13. Acciones de mejora.	68
14. Servicios no conformes.....	69

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.....	13
Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio.	14
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.....	14
Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio.	15
Tabla 8 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2023.	16

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

Tabla 9 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2023 (Promedio Ponderado).....	16
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.....	17
Tabla 11 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico.....	18
Tabla 12 Volúmenes de atención Virtual por mes.....	19
Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.....	20
Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.....	21
Tabla 15 Gestión Redes Sociales.....	22
Tabla 16 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.....	22
Tabla 17 Tipo de Radicado Acumulado 2023.....	22
Tabla 18 Sistema de Radicación.....	22
Tabla 19 Indicador Nivel de Servicio Abril Histórico.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 20 Indicador Nivel de servicio acumulado.....	24
Tabla 21 Nivel de servicio mensual por año.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 22 Nivel de servicio detallado mensual.....	25
Tabla 23 Satisfacción detallado Mensual.....	25
Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.....	26
Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.....	26
Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	27
Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.....	27
Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.....	27
Tabla 29 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud.....	28
Tabla 30 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.....	28
Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.....	28
Tabla 32 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.....	29
Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.....	29
Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.....	30
Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	30
Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.....	30
Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.....	31
Tabla 38 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.....	31
Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Tiempo en responder su solicitud o requerimiento.....	32
Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Amabilidad en la respuesta.....	32
Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Calidad de la respuesta recibida.....	32
Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Conocimiento del tema.....	33
Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Actitud de servicio.....	33
Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Respuesta efectiva a la solicitud.....	33
Tabla 45 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.....	34
Tabla 46 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.....	34
Tabla 47 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.....	34
Tabla 48 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud.....	35
Tabla 49 Atención accesible discapacidad.....	38
Tabla 50 temática por tipo de discapacidad.....	38
Tabla 51 Atención accesible temática.....	39
Tabla 52 Atención accesible temática.....	39

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

Tabla 53 Seguimiento ANS.....	43
Tabla 54 Seguimiento Notificaciones.....	46
Tabla 55 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.....	47
Tabla 56 Ficha Técnica.....	48
Tabla 57 Muestra de Monitoreos aplicables Operador.....	49
Tabla 58 Muestra de Monitoreos aplicables OSC.....	49
Tabla 59 Línea de tiempo acumulado monitoreos error crítico.....	50
Tabla 60 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error no crítico.....	50
Tabla 61 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error no crítico usuario final.....	50
Tabla 62 Acumulado Socializaciones y participantes.....	51
Tabla 63 Publicaciones estrategias de comunicación.....	55
Tabla 64 Publicaciones.....	56
Tabla 65 Seguimiento al riesgo de operación Control 1.....	58
Tabla 66 Seguimiento al riesgo de operación Control 2.....	58
Tabla 67 Seguimiento al riesgo de Corrupción.....	59
Tabla 68 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado.....	62

Contenido de Graficas

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de abril.....	8
Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico abril.....	9
Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales abril.....	10
Grafica 4 Participación por puntos de atención Abril por año.....	10
Grafica 5 Participación por puntos de atención abril.....	11
Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades.....	15
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico abril.....	17
Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.....	18
Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual abril.....	19
Grafica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023.....	23
Grafica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial.....	23
Grafica 12 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Telefónico.....	24
Grafica 13 Categorización Distribución Canales.....	35
Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.....	35
Grafica 15 Categorización Estratificación.....	36
Grafica 16 Categorización Edades.....	36
Grafica 17 Categorización Genero.....	36
Grafica 18 Categorización Grupo Étnico.....	37
Grafica 19 Categorización Discapacidades.....	37
Grafica 20 Categorización Discapacidades.....	38
Grafica 21 Categorización temática.....	39
Grafica 22 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Monitoreos.....	48
Grafica 23 Cualificación Participación por Objetivos.....	53

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
Información: Línea 195



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

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

- Para información general y orientación a la ciudadanía puede escribir al correo electrónico contactenos@educacionbogota.edu.co

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

- **Redes sociales:** Instagram: educacion_bogota, Facebook: Secretaría de Educación de Bogotá, Twitter: @Educacionbogota
- **Chat Institucional**
- Contactos a través del enlace del chat interpuesto en la página web de la Secretaría de Educación https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/.

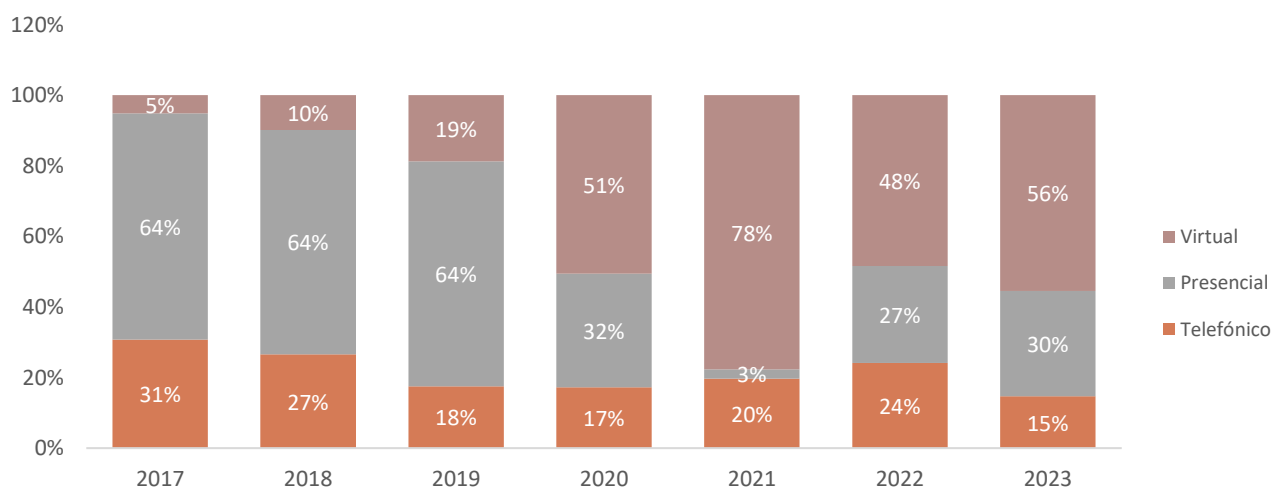
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	157.573	328.409	26.249	512.231
2018	130.109	311.955	48.057	490.121
2019	83.187	301.799	88.954	473.940
2020	131.630	245.166	385.581	762.377
2021	244.057	32.647	964.039	1.240.743
2022	158.273	180.105	316.723	655.101
2023	63.330	128.672	239.502	431.504

Fuente: Datos Canales OSC.

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de abril



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

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

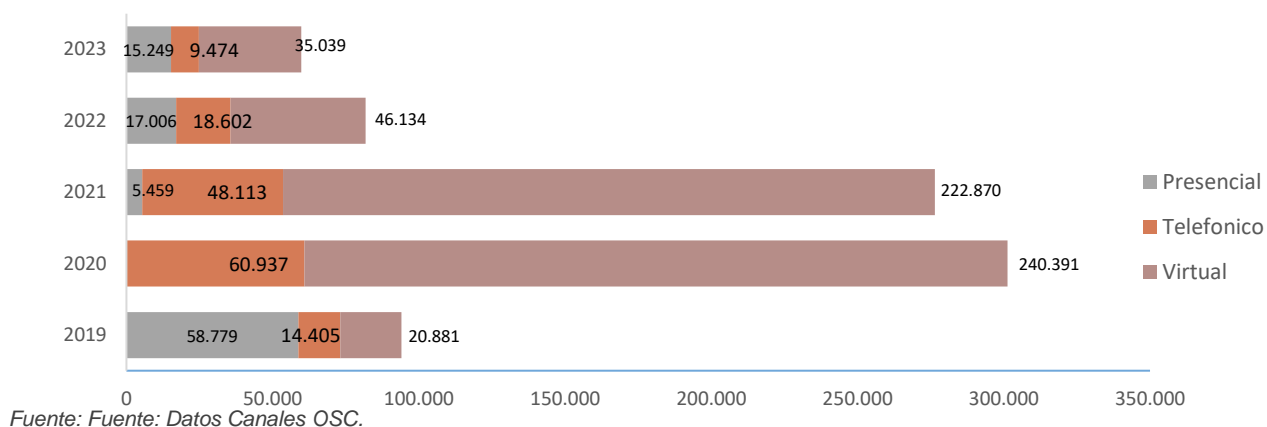
En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a abril de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para este periodo en el año 2020 se presentó un incremento en el canal virtual del 32%, disminuyendo la participación del canal presencial en 32% y el telefónico 1% 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 al año anterior, aumentando la participación del canal virtual con 27%, de igual manera para el canal telefónico aumento en 3% la participación; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación un 29% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 15% y 30%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 56%.

1.2 Volumen de participación mensual

Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico abril



Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
2019	58.779	14.405	20.881	94.065
2020	0	60.937	240.391	301.328
2021	5.459	48.113	222.870	276.442
2022	17.006	18.602	46.134	81.742
2023	15.249	9.474	35.039	59.762

A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante abril presentó una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento del 26.89% respecto al mismo mes en el año 2022. El canal

presencial reportó una disminución del 10.33%, así mismo el canal telefónico en 49.07% y

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



Proceso Servicio Integral
a la Ciudadanía

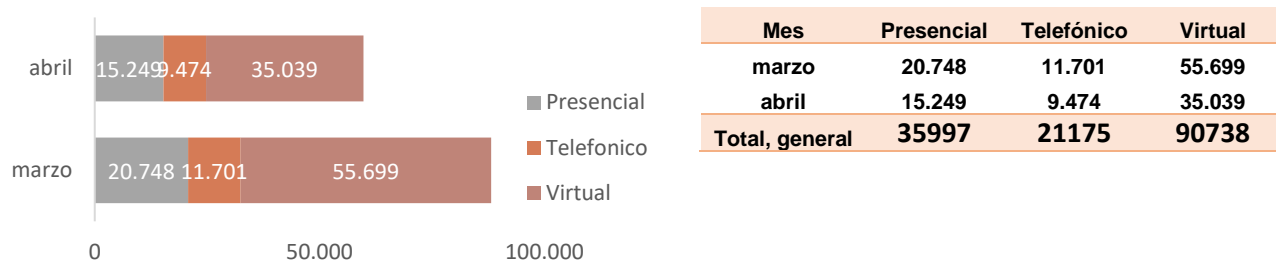


virtual 24.05% con respecto a abril 2022.

Para el mes de abril, se muestran las variaciones en comparación con el mes de marzo 2023:

- Canal Presencial disminuyó un 26.50%.
- Canal Telefónico disminuyó 19.03%.
- Canal Virtual disminuyó 37.09%.

Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales abril



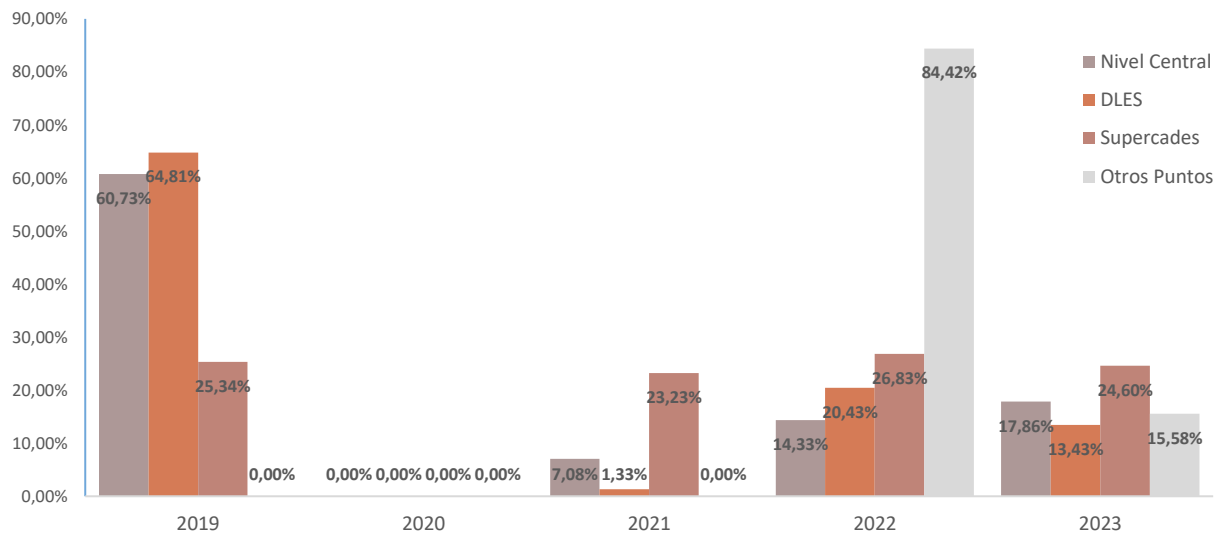
Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1 Presencial

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

Grafica 4 Participación por puntos de atención Abril por año.

Año	Nivel Central	DLES	Supercades	Otros Puntos	Total, general
2019	27.306	25.392	1.914	0	54.612
2020	0	0	0	0	0
2021	3.184	521	1.754	0	5.459
2022	6.444	8.005	2.026	531	17.006
2023	8.030	5.263	1.858	98	15.249
Total, general	44.964	39.181	7.552	629	92.326



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.

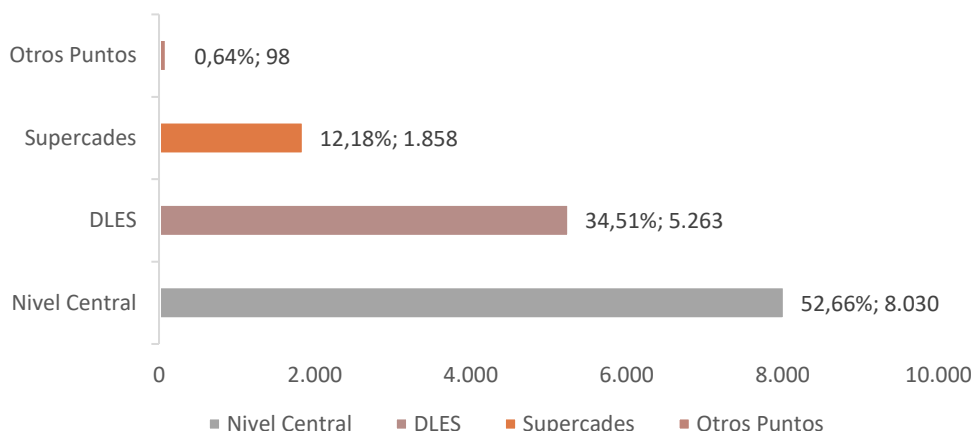
Mes	Nivel Central	DLES	SuperCades	Otros Puntos	Total, general
Enero	8.810	28.656	8.834	33	46.333
Febrero	7.750	30.438	5.443	2.711	46.342
Marzo	7.719	10.085	2.871	73	20.748
abril	8.030	5.263	1.858	98	15.249
Total, general	32.309	74.442	19.006	2.915	128.672

Fuente: Datos Canales OSC.

El canal presencial presentó una disminución del 10.33% respecto al año anterior en el periodo de abril, para este mismo periodo en 2023 el 52.66% de las atenciones correspondieron a Nivel Central, la atención en direcciones Locales corresponde al 34.51%, el 12.18% a SuperCade y otros puntos 0.64%.

Respecto a abril, las direcciones locales de educación disminuyeron su participación en 47.81% pasando de 10.085 atenciones en marzo a 5.263 del presente mes objeto de análisis, al igual que, la Red Cade registra una disminución del 12.18% registrando 2.871 atenciones en marzo y en abril 1.858. Por último, Nivel central aumento en 4.03%.

Grafica 5 Participación por puntos de atención abril.



Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendieron 8.030 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue radicación 2.396 atenciones con una participación del total del 29.84%, seguido por atención personalizada con 1.789 atenciones con el 22.28% y dotaciones con 1.365 atenciones con el 17.00%.

Aplicando una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera en sala fue de 14 minutos con 03 segundos, con un TMO de 5 minutos con 55 segundos y un nivel de atención del 98%.

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
marzo	7719	0:13:41
Abril	8030	0:14:03

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.

Servicio	Turnos.	Tiempo Atención.
Radicación	2396	0:03:49
Atención Personalizada	1789	0:06:08
Dotaciones	1365	0:04:30
Fondo de Prestaciones	1351	0:08:43
Movilidad	381	0:04:45
Consulta a las dependencias	289	0:15:02
Control Disciplinario	211	0:04:28
Plan contingencia	144	
Cobertura	92	0:04:59
Personal	3	0:08:50
Entregas	3	0:02:24
Respuesta a consulta a las dependencias	2	0:06:37
Notificación y/o Comunicación	2	0:51:12
Talento Humano	1	0:05:01
Otros	1	0:00:31
Total, general	8030	2:06:59

Fuente: Datos Canales OSC

Este mes radicación reporta 2396 turnos y se continua con dos ventanillas fijas, lo más consultado fue fondo prestaciones con 1.361 y entrega dispositivos con 1.365, los usuarios más atendidos son docentes, de atención personalizada 1.789, aclaración de pagos, licencias no remuneradas, resoluciones de posesión, vacantes provisionales renunciadas y orientación Secop II de cual recibimos el primer puesto categoría organización administrativa eficiente dentro de los premios al reconocimiento a la excelencia y buenas prácticas en la gestión jurídica distrital del año 2022, por el canal de atención para implantar uso de Secop II a colegios distritales.

1.2.1.2 Nivel Local

En general las Direcciones Locales atendieron 5.263 solicitudes, atendiendo el 98% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 18 minutos con 58 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 9 minutos con 31 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 16 segundos y el tiempo de atención fue de 9 minutos con 20 segundos (disminuyendo 1 minutos 27 con segundos). En general, se logró mantener la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y siempre en función de poder

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

brindar solución oportuna, transparente y efectiva al ciudadano.

Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio.

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Plan contingencia	Total, general
07 - DLE Bosa		1281	2	2	12	6	11	1	12	1327
08 - DLE Kennedy	2	697	1	1	10	258			11	980
19 - DLE Ciudad Bolívar		662	2		49	52		3		768
11 - DLE Suba		440	1		2	1		1		445
04 - DLE San Cristóbal		152			119	6				277
10 - DLE Engativá		252	1	2	12	2	2	2		273
05 - DLE Usme		169	5			41	13	36	4	268
06 - DLE Tunjuelito		135			74					209
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		167			1	8	1			177
09 - DLE Fontibón		133			4	20				157
15 - DLE Antonio Nariño		78		1	7	1				87
14 - DLE Mártires		70			2					72
01 - DLE Usaquén		65			1	1				67
12 - DLE Barrios Unidos		37			19					56
02 - 13 DLE Teusaq-Chap		35			1					36
03 - 17 DLE Santafé - Candelaria		33			1					34
16 - DLE Puente Aranda		19			11					30
Total, general	2	4.425	12	6	325	396	27	43	27	5.263

La dirección local con más atención en el primer lugar estuvo DLE-Bosa con 1.327, seguida de DLE Kennedy con 980 y la tercera posición por DLE Ciudad Bolívar con 768.

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

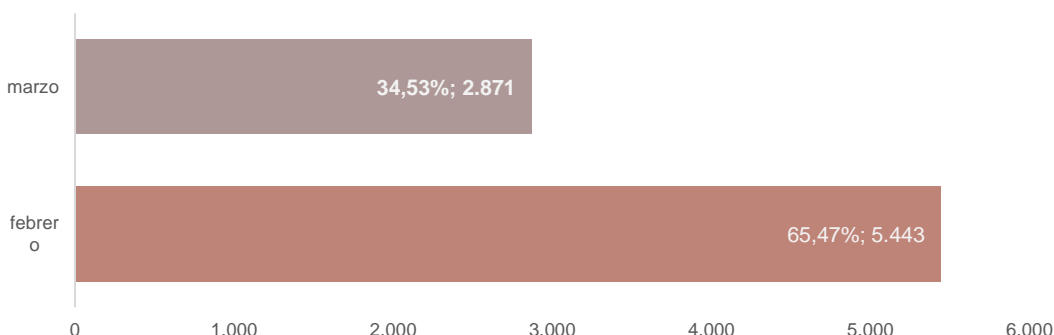
Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	28.656	0:32:34
febrero	30.438	0:20:32
marzo	10.085	0:13:21
Abril	5.263	0:09:31

Fuente: Datos Canales OSC.

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

1.2.1.3 SuperCades

Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades



Fuente: Datos Canales OSC

La Redcade cuenta con seis puntos de atención (SuperCade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá), en los cuales se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En este mes se recibieron 1.858 usuarios de los cuales fueron atendidos 1.858, el tiempo de atención fue de 4 minutos con 51 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	243	175	114	102	236	262	1132
Movilidad	164	64			135	114	477
Turno Cancelado	14	18	5	3	12	99	151
Atención Personalizada	5	10			4	6	25
Educación Superior	13	4			4	2	23
Validación	5				14		19
Constancia	5					10	15
Constancias de estudio		1			9		10
Talento Humano	1					3	4
Fondo Prestacional						2	2
Total, general	450	272	119	105	414	498	1858

Fuente: Datos Canales OSC.

Los servicios más solicitados están consolidados en cobertura con un total de 1.132 y

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

movilidad 477 gestiones, el Supercade de suba registró una participación del 26.80%, Supercade Américas del 24.22%.

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

Punto Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total, general
SUPERCADE SUBA	2708	1518	709	498	5433
SUPERCADE MANITAS	1941	1305	836	414	4496
SUPERCADE AMERICAS	1249	1166	576	450	3441
SUPERCADE BOSA	1435	910	384	272	3001
SUPERCADE ENGATIVA	1002	364	215	105	1686
SUPERCADE CAD	499	180	151	119	949
Total, general	8.834	5.443	2.871	1.858	19.006

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
marzo	2871	0:05:19
Abril	1858	0:04:51

Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.4 Personería de Bogotá

Mes	Requerimientos
Enero	36
Febrero	49
Marzo	44
Abril	20
Total, general	149

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 abril.

Se recibieron 20 solicitudes, de las cuales 11 contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería), de las cuales fueron radicados mediante SIGA 10 requerimientos y 1 mediante Bogotá te Escucha. Adicional, 9 solicitudes fueron resultas de manera directa por el asesor.

1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

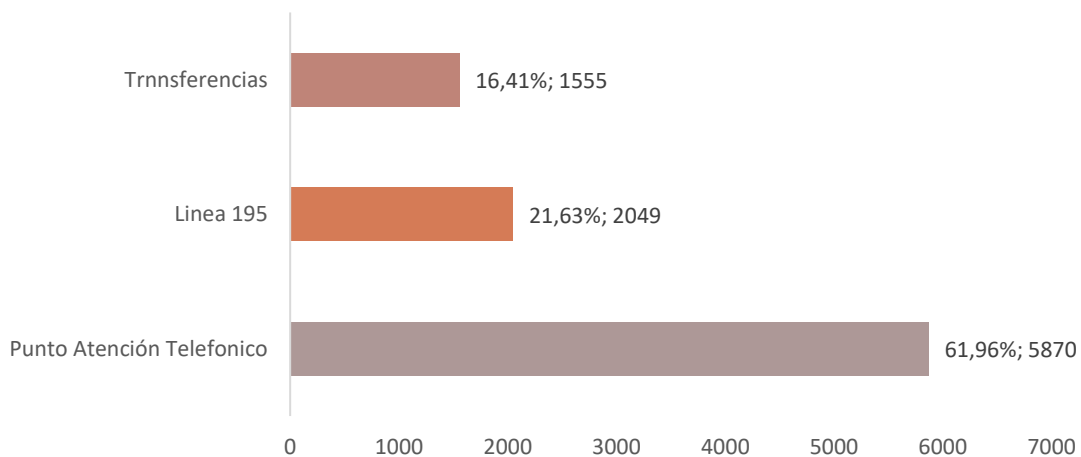
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.

Trámite de Consulta	Participación
Cupos escolares	47,84%
Movilidad escolar	22,17%
Información y Radicación Prestaciones docentes	13,77%
Trámites Docentes Provisionales	9,68%
Información de trámites y servicios	2,29%
Novedades estudiantes	2,08%
Novedades docentes y administrativos	0,99%
Información para Educación Superior	0,81%
Información Instituciones	0,21%
Notificación de actos administrativos	0,16%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.2 Telefónico

Grafica 7 Comportamiento canal telefónico abril



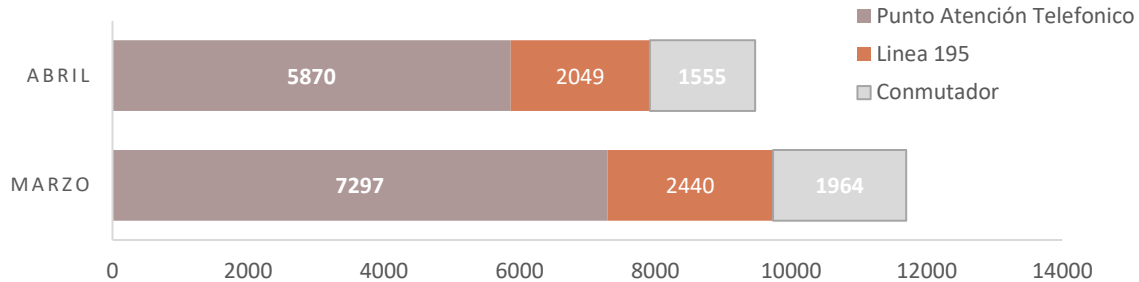
Fuente: Inconcert

A través del canal telefónico se recibieron 9.474 (se presentó una disminución del 19.03%) llamadas respecto al mes anterior, de las cuales 5.870 correspondieron a la línea 3241000 (línea

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

de la Secretaría de Educación del Distrito), fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, 1.555 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 2.049 con una participación del 21.63%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 3.90% aproximadamente.

Para el mes de abril el equipo de la Estrategia Red Contacto apoyó las siguientes labores:

- a. Legalizaciones de documentos para el exterior en las siguientes tareas

Revisión correos 1975 registros

Llamadas a colegios para confirmación de datos de estudiantes 411 registros

- b. Se realizó el acompañamiento a las 7 quejas asignadas a la Oficina por falencias en los canales de atención para brindar solución de manera oportuna.

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 11 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico.

Trámite de Consulta	Participación
Movilidad escolar	34,67%
Novedades estudiantes	15,73%
Trámites Docentes Provisionales	12,04%
Información y radicación Prestaciones docentes	9,31%
Información de trámites y servicios	9,21%
Cupos escolares	7,62%

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

Trámite de Consulta	Participación
Información Instituciones	7,23%
Novedades docentes y administrativos	2,15%
Información para Educación Superior	1,88%
Notificación de actos administrativos	0,16%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3 Virtual

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

- contactenos@educacionbogota.edu.co
- buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- defensoralcidudano@educacionbogota.gov.co
- Familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co
- notificacionestuteladas@educacionbogota.edu.co

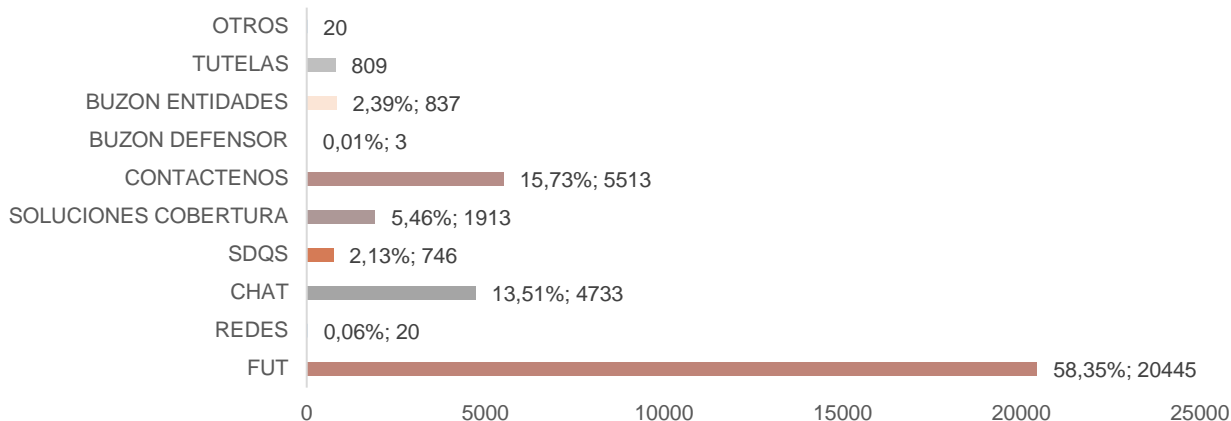
Tabla 12 Volúmenes de atención Virtual por mes.

Mes	FUT	REDES	CHAT	SDQS	SOLUCIONES COBERTURA	CONTACTENOS	BUZON DEFENSOR	BUZON ENTIDADES	BUZON TUTELAS	OTROS	Total, general
enero	41288	10	19300	1038	6082	7260	14	1201	831	28	77052
febrero	39830	13	9775	1194	10351	7504	7	1394	1624	20	71712
marzo	36661	25	6782	1013	1535	7251	7	903	1498	24	55699
abril	20445	20	4733	746	1913	5513	3	837	809	20	35.039
Total, general	138.224	68	40.590	3.991	19.881	27.528	31	4.335	4.762	92	239.502

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 abril.



Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante abril recibió 6.304 solicitudes de atención (disminuyó en 32.31% respecto al mes anterior el cual registró 9.313 atenciones), este canal es atendido por cinco agentes, adicional se cuenta con el Chat Bot, quien brinda información general acerca de la fase de cupos por novedad que para el 2023, fue atendido de manera integral (Cupo escolar, y movilidad) que recibió 1.571 solicitudes y el restante de 4.733 fue solucionado por los agentes asignados a este canal.

1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional

Trámite de Consulta	Participación
Movilidad escolar	34,23%
Novedades estudiantes	24,79%
Trámites Docentes Provisionales	14,49%
Cupos escolares	9,63%
Información y radicación Prestaciones docentes	5,62%
Información Instituciones	3,00%
Información de trámites y servicios	2,92%
Información para Educación Superior	2,81%
Novedades docentes y administrativos	2,47%
Notificación de actos administrativos	0,04%
Total, general	100,0%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.2 Los Buzones de Correo

En los buzones de correo se recibieron 7.182 (disminuyendo en 25.83% respecto al periodo anterior) solicitudes de los cuales 5.513 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 837 correos buzonidades@educacionbogota.gov.co 809 corresponden a tutelas, 3 al defensor del ciudadano y 20 a familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co, es importante mencionar que para la gestión de estos correos se dispone de agentes front office sin herramienta y agente en sitio.

1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual

En la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron un total de 20.445 solicitudes (disminuyó en 44.23% respecto al periodo anterior), las cuales ingresan a través de SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. A través del proveedor, se dispone de un equipo para la gestión de estos; 5.066 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 es clara la solicitud se aplica las indicaciones que reposan en el instructivo interno de trabajo "Atención Virtual FUT".

1.2.3.4 Bogotá te Escucha

Para este mes se recibieron 7.46 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha.

1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.

Trámite de Consulta	Participación
Información y Radicación Prestaciones docentes	91,55%
Trámites Docentes Provisionales	6,10%
Movilidad escolar	0,85%
Cupos escolares	0,40%
Novedades estudiantes	0,40%
Información para Educación Superior	0,25%
Novedades docentes y administrativos	0,20%
Información de trámites y servicios	0,10%
Información Instituciones	0,10%

Trámite de Consulta	Participación
Notificación de actos administrativos	0,05%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.6 Redes Sociales

Durante el mes de abril del 2023, el equipo digital dio respuesta a 314 mensajes privados en redes sociales y 20 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 15 Gestión Redes Sociales

	Ene	Feb	Mar	Abr
Facebook	917	453	323	212
Twitter	119	75	78	74
Instagram	173	66	87	28
Total	1209	594	488	314

Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

Tabla 16 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.

	Ene	Feb	Mar	Abr
Facebook	2	4	14	4
Instagram	1	2	3	1
Otro	1	1	0	1
Twitter	6	6	8	14
Total	10	13	25	20

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

Tabla 17 Tipo de Radicado Acumulado 2023.

	Derecho Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia
Facebook	17	5	1	1
Instagram	5	1	1	0
Otro	3	0	0	0
Twitter	19	6	9	0
Total, general	44	12	11	0

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La oficina de servicio al ciudadano ha gestionado un total de 20 requerimientos los cuales el 60% son derecho de petición, 30% quejas, 10% reclamos.

Tabla 18 Sistema de Radicación.

	Ene	Feb	Mar	Abr	Total
	3	3	7	10	23
SIGA	7	10	18	10	45
Total, general	10	13	25	20	68

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

De estos requerimientos se ingresaron a través de Bogotá te Escucha 50%, SIGA 50%.

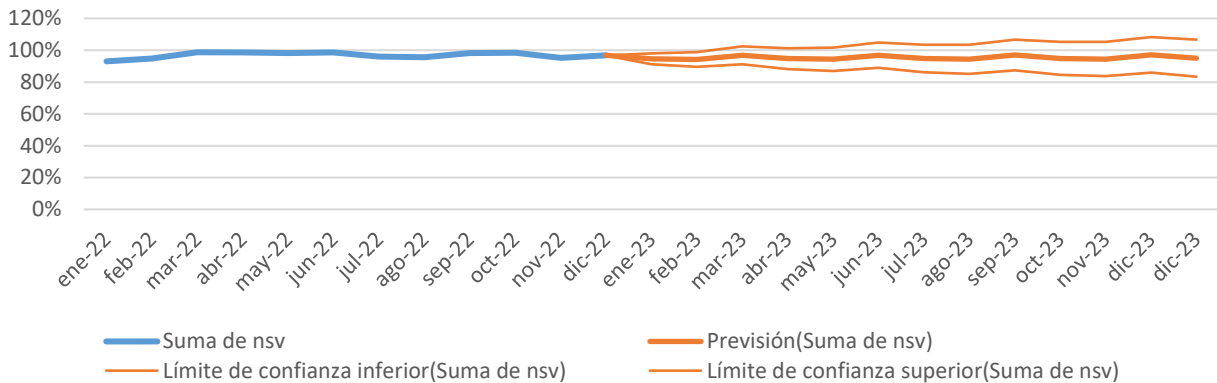
Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195

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.

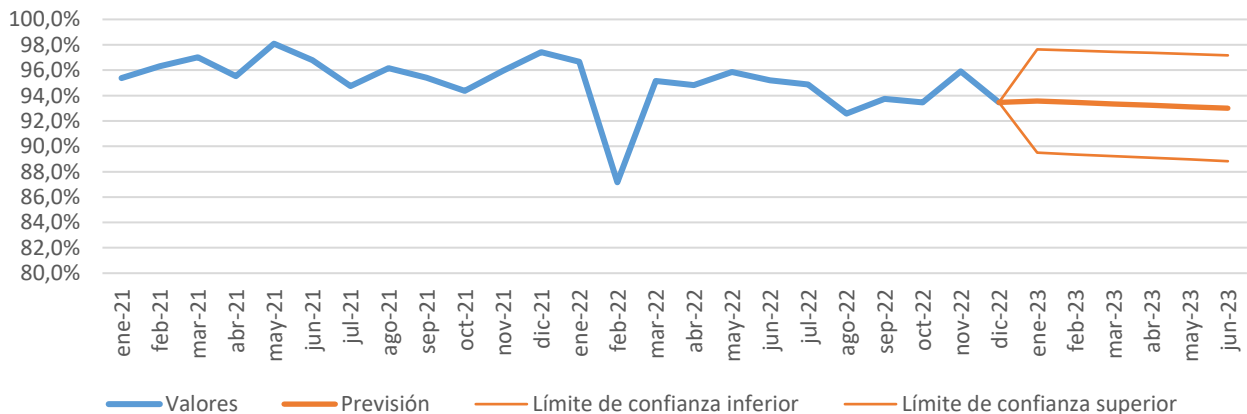
Grafica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023



Fuente: Datos Canales OSC

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

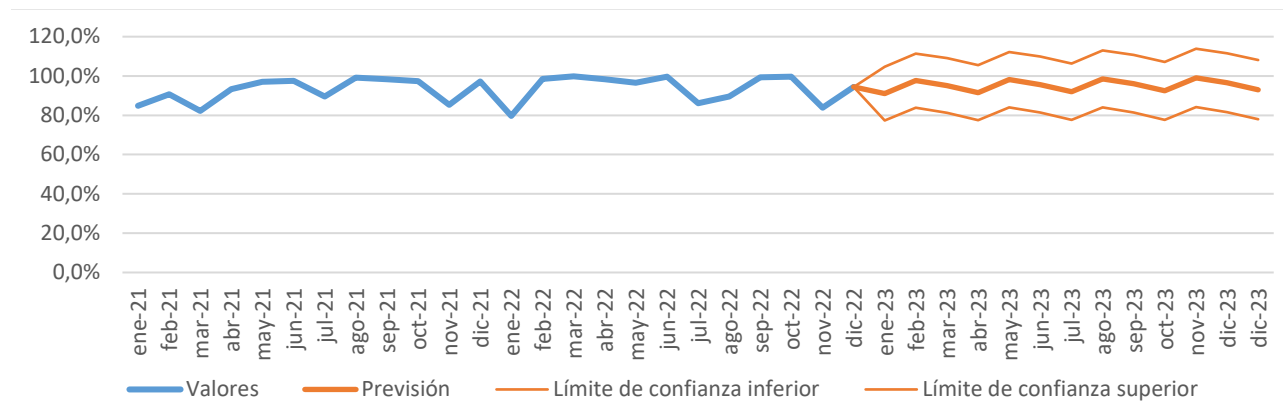
Grafica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial



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.

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

Tabla 19 Indicador Nivel de servicio acumulado.

MES	Ene	Feb	Mar	Abr
INDICADOR	93%	96%	99%	99%

Fuente: Canales OSC

Tabla 20 Indicador Nivel de Servicio Abril Histórico

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio Mar
2017	72.968	56.833	78%
2018	109.371	94.543	86%
2019	87.981	80.836	92%
2020	154.281	126.993	82%
2021	113.571	104.945	92%
2022	77.880	76.735	99%
2023	55.800	55.196	99%

Fuente: Datos Canales OSC.

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

Tabla 21 Nivel de servicio detallado mensual abril

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	21.191	21.191	100%
DLES	5.263	5.147	98%
Centro de Contacto	7.425	7.410	100%
Chat institucional	4.733	4.730	100%
OSC-NVC SuperCades	9.986	9.516	95,29%
Email OSC	7.162	7.162	100%
Redes Sociales	20	20	100%
Email EDUPRIVADOS	20	20	100%
Total, general	55.800	55.196	99%

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 abril fue de 84.75%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 88.30% dando cumplimiento a lo proyectado.

Tabla 22 Satisfacción detallado Mensual

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%
Mar-23	86,54%	88,72%	70,46%	51,55%	84,75%
Abr-23	92,59%	89,41%	78,85%	61,96%	88,30%

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 abril se encontró en el 88.30%, se aplicaron un total de 4.495

encuestas, de las cuales 3.969 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 89.41% aumentando un 0.69%, Correo electrónico 61.96% registro un aumento del 10.41%, Canal presencial 92.59% registro un incremento del 6.04%, y el canal Chat 78.85% aumentó en 8.40% 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 23 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.

	Ene	Feb	Mar	Abr
Muy bueno (5)	61,44%	61,77%	70,98%	67,59%
Bueno (4)	31,76%	31,63%	24,05%	29,86%
Malo (2)	0,99%	1,49%	0,50%	0,26%
Muy Malo (1)	1,48%	0,25%	0,50%	0,39%
Ni bueno ni malo (3)	3,94%	4,48%	3,36%	1,71%
No sabe/ No responde	0,39%	0,37%	0,59%	0,20%

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 97.44% registrando un aumento del 2.40% respecto al mes anterior, Adicional presenta una disminución en el ítem de muy malo el 0.11%

Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.

	Ene	Feb	Mar	Abr
Muy bueno (5)	65,09%	66,50%	76,11%	72,77%
Bueno (4)	26,92%	27,27%	18,42%	24,67%
Malo (2)	1,18%	0,75%	0,76%	0,33%
Muy Malo (1)	1,78%	0,37%	1,09%	0,59%
Ni bueno ni malo (3)	4,04%	4,48%	2,78%	1,51%
No sabe/ No responde	0,99%	0,62%	0,84%	0,13%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La presentación personal de asesor que suministra la atención a la ciudadanía mantiene una calificación 97.44% aumentado respecto al periodo anterior en 2.91%.

Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.

	Ene	Feb	Mar	Abr
Muy bueno (5)	58,78%	59,53%	72,50%	70,73%
Bueno (4)	23,18%	24,66%	16,40%	22,97%
Malo (2)	5,42%	4,98%	2,52%	1,64%
Muy Malo (1)	5,13%	3,86%	2,94%	1,90%
Ni bueno ni malo (3)	6,90%	6,23%	4,63%	2,43%
No sabe/ No responde	0,59%	0,75%	1,01%	0,33%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se presenta un 93.70% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el **conocimiento por parte del asesor** este ítem aumento respecto al periodo anterior en 4.80%.

Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.

	Ene	Feb	Mar	Abr
Muy bueno (5)	57,10%	59,28%	71,40%	70,54%
Bueno (4)	23,27%	25,16%	16,57%	22,18%
Malo (2)	5,62%	5,23%	1,93%	1,44%
Muy Malo (1)	5,62%	3,86%	3,53%	2,10%
Ni bueno ni malo (3)	7,69%	5,85%	5,80%	3,35%
No sabe/ No responde	0,69%	0,62%	0,76%	0,39%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La Claridad en la información refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 82.72% aumentando en 4.75%.

Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.

	Ene	Feb	Mar	Abr
Muy bueno (5)	66,27%	67,62%	77,29%	74,87%
Bueno (4)	21,10%	21,30%	14,55%	20,47%
Malo (2)	2,76%	2,49%	1,35%	0,92%
Muy Malo (1)	4,54%	1,87%	2,27%	1,51%
Ni bueno ni malo (3)	4,73%	5,98%	3,70%	1,97%
No sabe/ No responde	0,59%	0,75%	0,84%	0,26%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el período de abril se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en **actitud de servicio** se obtuvo 95.34%.

Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Ene	Feb	Mar	Abr
No	26,13%	25,03%	15,22%	9,84%
Si	73,87%	74,97%	84,78%	90,16%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Es importante resaltar, que el 90.16% de la ciudadanía manifestó que hubo una **respuesta efectiva** a su solicitud en la atención este reporta aumento del 9.84%.

2.2 Canal telefónico

En el canal telefónico se destacan tres preguntas. El tiempo de espera, la respuesta efectiva a su solicitud y la **experiencia al comunicarse** esta destaca que el 89.84% se encuentra entre 4 y 5 aumentando en 0.98% respecto al mes anterior.

Tabla 29 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.

	Ene	Feb	Mar	Abr
5	79,97%	81,32%	78,47%	9,82%
4	9,32%	9,16%	10,39%	2,70%
3	2,81%	2,15%	2,50%	1,03%
2	1,36%	1,11%	1,35%	6,43%
1	6,54%	6,26%	7,30%	80,03%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 30 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Ene	Feb	Mar	Abr
1	67,12%	70,18%	78,60%	87,40%
2	8,71%	8,78%	14,37%	12,52%
(en blanco)	17,36%	13,87%	4,57%	0,04%
No Aplica	6,82%	7,17%	2,47%	0,04%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Por otra parte, el 87.40% manifiesta que hay **respuesta efectiva** a su solicitud aumentando está en 8.80% respecto al mes anterior, Durante de abril en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron Movilidad Escolar con 25.98% focalizado en “subsidio de transporte” siendo este el 25.10% debido al pago del primer ciclo de movilidad escolar. Adicional la temática de cupo escolar con un 22.43%, se puede resaltar 15.05% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 5.98%.

Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.

	Ene	Feb	Mar	Abr
5	61,99%	63,24%	64,63%	67,60%
4	11,75%	11,14%	14,60%	15,56%
3	5,00%	4,54%	5,95%	6,26%
2	1,89%	1,99%	2,66%	2,61%
1	5,89%	5,45%	7,56%	7,76%
(en blanco)	1,77%	1,99%	0,69%	0,00%
No Aplica	11,71%	11,65%	3,91%	0,21%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **tiempo de espera** 83.15% califican entre 4 y 5 incrementando en 3.93% 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 32 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.

	Ene	Feb	Mar	Abr
Muy bueno (5)	31,24%	39,37%	46,61%	52,20%
Bueno (4)	30,54%	34,81%	30,09%	33,48%
Muy malo (1)	19,66%	13,42%	8,99%	5,51%
Malo (2)	5,49%	3,42%	3,67%	1,98%
Ni bueno ni malo (3)	12,48%	7,97%	9,17%	6,61%
No sabe / No responde	0,60%	1,01%	1,47%	0,22%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El **tiempo de espera** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 76.70% registrando un incremento del 8.98%.

Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.

	Ene	Feb	Mar	Abr
Muy bueno (5)	28,94%	38,73%	44,04%	48,46%
Bueno (4)	32,14%	34,94%	34,13%	37,44%
Muy malo (1)	17,56%	12,03%	8,26%	4,85%
Malo (2)	6,19%	4,05%	4,04%	2,20%
Ni bueno ni malo (3)	14,77%	10,13%	8,44%	6,83%
No sabe / No responde	0,40%	0,13%	1,10%	0,22%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **tiempo de atención** aumentó en Muy bueno y Bueno pasando del 78.17% en marzo al 85.90% en abril.

Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.

	Ene	Feb	Mar	Abr
Muy bueno (5)	33,43%	37,47%	43,30%	47,80%
Bueno (4)	29,74%	31,65%	30,28%	32,82%
Muy malo (1)	16,47%	13,16%	10,46%	4,63%
Malo (2)	5,69%	4,43%	5,32%	4,63%
Ni bueno ni malo (3)	12,08%	12,03%	9,72%	9,25%
No sabe / No responde	2,59%	1,27%	0,92%	0,88%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Conocimiento por parte del asesor en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 80.62% aumentando en 7.04%, en Muy malo y Malo 15.78% disminuyendo en 6.53%, respecto al mes anterior.

Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.

	Ene	Feb	Mar	Abr
Muy bueno (5)	35,43%	40,63%	45,50%	55,51%
Bueno (4)	30,64%	34,18%	31,56%	29,52%
Muy malo (1)	15,47%	12,15%	8,99%	4,63%
Malo (2)	5,89%	4,56%	3,85%	2,20%
Ni bueno ni malo (3)	10,88%	7,72%	8,99%	7,05%
No sabe / No responde	1,70%	0,76%	1,10%	1,10%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la actitud de servicio** con un 2.20% (disminuyendo 1.65% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, sin embargo, el 85.02% manifiesta que es Muy bueno y Bueno.

Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.

	Ene	Feb	Mar	Abr
Muy bueno (5)	29,94%	33,54%	40,18%	47,14%
Bueno (4)	30,14%	33,16%	31,38%	33,26%
Muy malo (1)	6,79%	5,95%	7,16%	4,19%
Malo (2)	19,46%	14,94%	10,83%	5,51%
Ni bueno ni malo (3)	12,28%	11,01%	9,36%	8,81%
No sabe / No responde	1,40%	1,39%	1,10%	1,10%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 80.40% en los ítems Muy bueno y Bueno generando un aumento del 8.84% respecto al mes anterior.

Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Ene	Feb	Mar	Abr
No	38,96%	34,56%	31,56%	21,59%
Si	61,04%	65,44%	68,44%	78,41%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también en el 78.41% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 6.83% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reportó una satisfacción general del 78.85% registrando un aumento del 8.40%.

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 61.96%, aumentando respecto al mes anterior en 10.41%.

Tabla 38 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Tiempo en responder su solicitud o requerimiento.

	Ene	Feb	Mar	Abr
Muy bueno (5)	28,53%	32,02%	30,93%	35,87%
Bueno (4)	29,41%	26,60%	32,99%	34,24%
Muy malo (1)	14,12%	13,79%	9,79%	9,78%
Malo (2)	4,71%	3,94%	9,28%	4,89%
Ni bueno ni malo (3)	20,59%	18,72%	10,82%	13,04%
No sabe / No responde	2,65%	4,93%	6,19%	2,17%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En **el tiempo en responder su solicitud** presenta en el ítem de Muy bueno y Bueno represento el 70.11% aumentando este en 6.84%.

Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Amabilidad en la respuesta.

	Ene	Feb	Mar	Abr
Muy bueno (5)	30,88%	31,03%	31,44%	36,96%
Bueno (4)	31,76%	31,03%	31,96%	36,41%
Muy malo (1)	7,06%	7,88%	7,73%	7,07%
Malo (2)	5,29%	5,91%	4,64%	2,72%
Ni bueno ni malo (3)	20,88%	19,70%	16,49%	13,04%
No sabe / No responde	4,12%	4,43%	7,73%	3,80%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La amabilidad presentó en la percepción en los ítems de Muy Bueno y Bueno de 73.37% se mantiene respecto al mes anterior.

Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Calidad de la respuesta recibida.

	Ene	Feb	Mar	Abr
Muy bueno (5)	24,12%	27,09%	26,29%	33,70%
Bueno (4)	26,76%	26,11%	28,35%	30,43%
Muy malo (1)	12,94%	15,27%	11,34%	10,33%
Malo (2)	10,88%	8,37%	9,28%	7,07%
Ni bueno ni malo (3)	20,29%	18,23%	16,49%	15,22%
No sabe / No responde	5,00%	4,93%	8,25%	3,26%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La **calidad de la respuesta** recibida registró en los ítems positivos un 64.13% en los ítems de Muy Bueno y Bueno aumentando 9.49% respecto al mes anterior.

Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Conocimiento del tema.

	Ene	Feb	Mar	Abr
Muy bueno (5)	24,41%	24,14%	23,20%	33,15%
Bueno (4)	28,82%	33,00%	32,99%	29,89%
Muy malo (1)	12,06%	13,30%	9,28%	9,78%
Malo (2)	7,06%	5,91%	7,73%	4,89%
Ni bueno ni malo (3)	20,88%	17,24%	19,07%	17,93%
No sabe / No responde	6,76%	6,40%	7,73%	4,35%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **conocimiento del tema** en Muy Bueno y Bueno registro 63.04% de participación.

Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Actitud de servicio.

	Ene	Feb	Mar	Abr
Muy bueno (5)	25,00%	26,11%	24,23%	
Bueno (4)	26,18%	27,59%	32,47%	
Muy malo (1)	14,12%	14,78%	10,31%	
Malo (2)	7,35%	5,91%	9,79%	
Ni bueno ni malo (3)	20,88%	22,66%	15,98%	
No sabe / No responde	6,47%	2,96%	7,22%	

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En los juicios de valor de Muy Bueno y Bueno se obtuvo un 61.96%.

Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Ene	Feb	Mar	Abr
No	51,18%	48,77%	53,61%	38,04%
Si	48,82%	51,23%	46,39%	61,96%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El 61.96% 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 2020 la medición de la satisfacción en el trámite de Legalización de

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

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
Ene -23	83.22%
Feb-23	88.18%
Mar-23	89.42%
Abr-23	89.22%

Para este periodo 167 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se evidencia se dio **respuesta efectiva** al requerimiento en 91.02%; según la clasificación Net Promoter Score el 82.63% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente a la **calidad de la respuesta** en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 92.22% y la **claridad de la información** en el ítem Muy Bueno y Bueno reporto un 89.82%.

Se registró un indicador de satisfacción general en 89.22%. Es preciso indicar se estableció como plataforma de envío de encuestas **LimeSurvey**, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

Tabla 44 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	44,30%	52,71%	66,83%	60,48%
Bueno (4)	34,23%	31,03%	24,52%	26,95%
Ni bueno ni malo (3)	14,77%	9,36%	3,85%	4,79%
Muy malo (1)	4,03%	2,96%	2,88%	4,79%
Malo (2)	2,68%	3,94%	1,92%	2,99%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 45 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	57,72%	35,23%	65,87%	67,07%
Bueno (4)	26,17%	17,61%	20,67%	25,15%
Ni bueno ni malo (3)	6,71%	2,84%	9,13%	2,40%
Muy malo (1)	5,37%	1,42%	2,88%	2,99%
Malo (2)	4,03%	0,57%	1,44%	2,40%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 46 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	54,36%	58,62%	65,87%	67,07%
Bueno (4)	28,19%	31,03%	21,15%	22,75%
Ni bueno ni malo (3)	9,40%	5,42%	8,17%	3,59%
Muy malo (1)	4,03%	1,97%	3,85%	4,19%
Malo (2)	4,03%	2,96%	0,96%	2,40%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 47 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud.

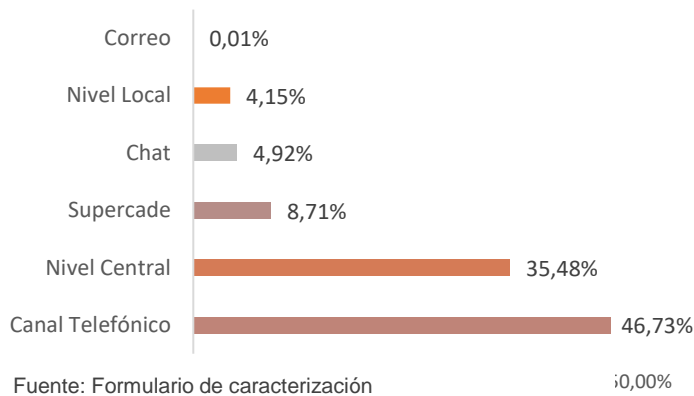
	Enero	Febrero	Marzo	Abril
No	14,09%	9,85%	7,69%	8,98%
Si	85,91%	90,15%	92,31%	91,02%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.Partes interesadas

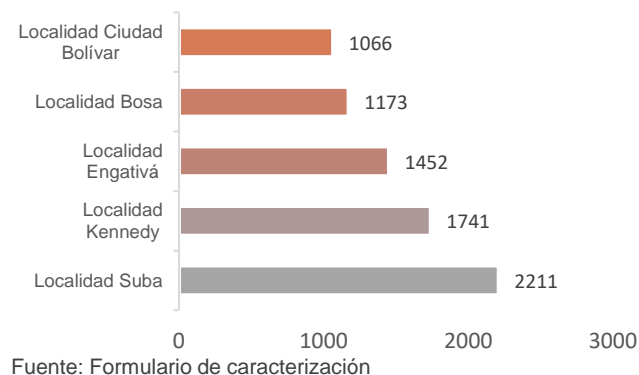
3.1 Caracterización

Grafica 13 Categorización Distribución Canales.



Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de abril de 2023, se realizaron 8780 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 46,73% de la información fue registrada a través del canal telefónico, seguido por el Nivel Central con una participación del 35,48%.

Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.



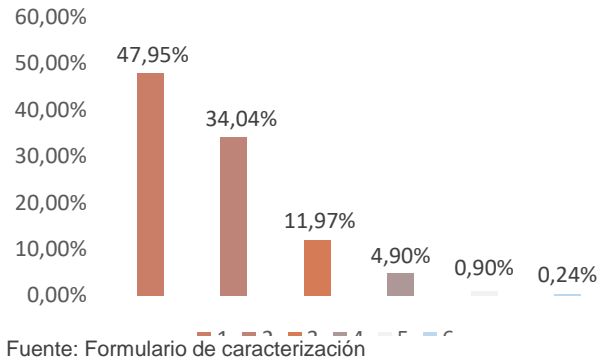
Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, mostrando claramente que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Siendo las de mayor participación en la zona norte (Suba y Engativá), en la zona Sur (Bosa, Kennedy y Ciudad Bolívar); entre estas cinco localidades representando el 55,36% de la información capturada. Cabe anotar que para el mes de abril contamos con 489 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 5,57%.

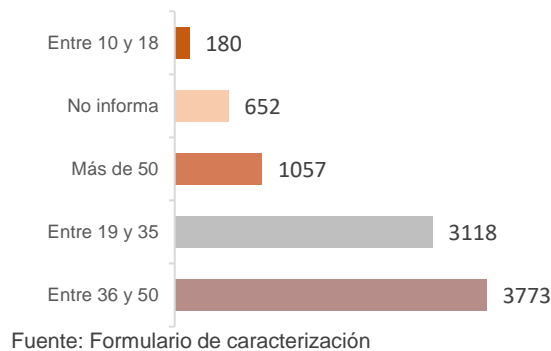
Los estratos atendidos se muestran en la siguiente gráfica, encontrando que los estratos 2 y 3 representan un 81,99% de la población atendida, seguido por el estrato 1 con un 11,97%

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

Grafica 15 Categorización Estratificación.

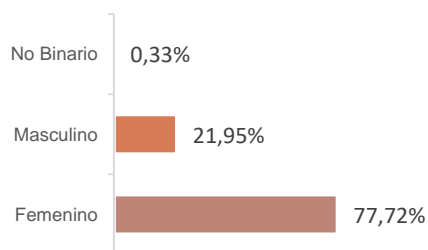


Grafica 16 Categorización Edades.



La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento dejando evidente que la población se concentra en la población entre 36 y 50 años representando un 42,97%, seguido por la población de entre 19 y 35 que aportan el 35,51%, siendo aproximadamente el 99% madres de familia

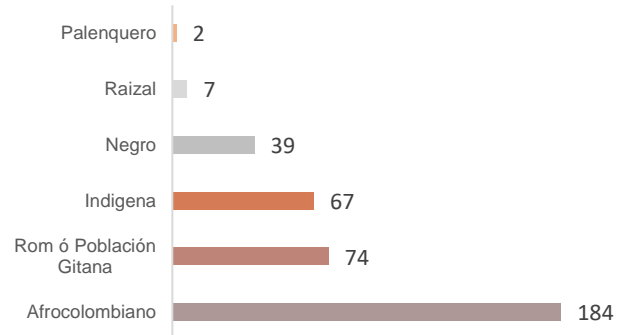
Grafica 17 Categorización Genero



El 77,72 % de la población atendida en general durante este período por la Oficina de Servicio al ciudadano corresponde a mujeres, de nacionalidad colombiana el 96,41%.

Grafica 18 Categorización Grupo Étnico.

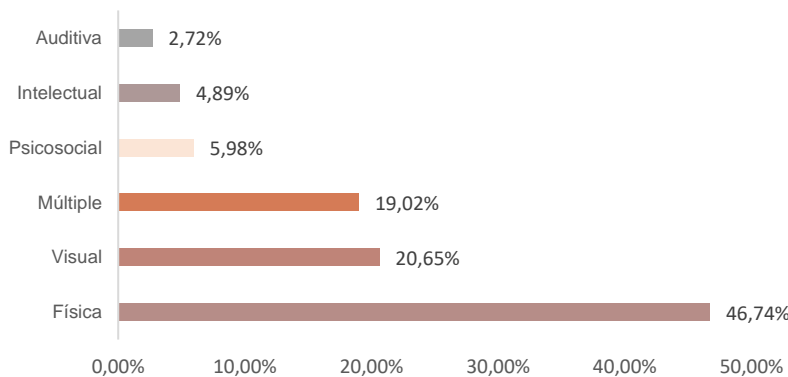
Para este período los grupos étnicos atendidos representan el 4,15% y dentro de estos el 49,33% corresponde a la comunidad afrocolombiana, seguida por la población Rom con un 19,84%, siendo el canal presencial el de mayor afluencia.



Fuente: Formulario de caracterización

200

Grafica 19 Categorización Discapacidades.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible o de grupos preferenciales solo el 2,10% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica relacionada, mostrando que la discapacidad física que corresponde al 46,74% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención., seguida de la discapacidad visual con un 20,65% de participación

En la comunidad que no cuenta con ninguna condición especial ni por discapacidad, ni etnia, prefieren asistir de manera presencial a ser atendidas con una participación del 48,33%

3.2 Gestión Atención Accesible

3.2.1 Acceso página web

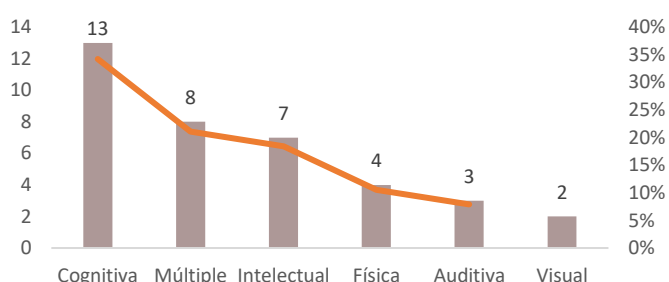
Respecto a las solicitudes recibidas por el enlace establecido en la página web <https://forms.office.com/r/qVtfRQC5PC/>, el que se habilitó con el fin de poder brindar una respuesta oportuna y con calidez por medio del canal telefónico, se recibieron 367 solicitudes, logrando un contacto efectivo con 161 ciudadanos que corresponden al 43,87%, de estas atenciones tan solo el 23,60% (38) personas que cuentan con algún tipo de discapacidad en la siguiente distribución:

Tabla 48 Atención accesible discapacidad.

Tipo Discapacidad	Abril	Total, general
Cognitiva	13	34%
Múltiple	8	21%
Intelectual	7	18%
Física	4	11%
Auditiva	3	8%
Visual	2	5%
Psicosocial	1	3%
Total, general	38	100,00%

Fuente: Formulario Web, atención telefónica - virtual

Grafica 20 Categorización Discapacidades.



Fuente: Formulario Web

Las temáticas atendidas de acuerdo con la discapacidad fueron las siguientes:

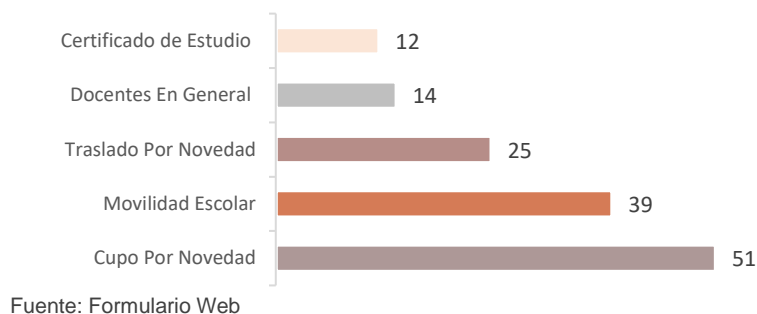
Tabla 49 temática por tipo de discapacidad

Temática	DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL	DISCAPACIDAD VISUAL	DISCAPACIDAD INTELLECTUAL	DISCAPACIDAD AUDITIVA	DISCAPACIDAD COGNITIVA	DISCAPACIDAD FÍSICA	DISCAPACIDAD MÚLTIPLE
Movilidad Escolar		1	1		8	3	5
Cupo Por Novedad	1		3		3	1	1
Traslado Por Novedad	2		2		2		1
Sin Novedad		1	1	1			
Asignación de Cupo							1
Certificado de Estudio				1			
Total general	3	2	7	2	13	4	8

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

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

Grafica 21 Categorización temática.



3.2.2 Atención Presencial

De manera presencial durante el mes de abril 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 50 Atención accesible temática.

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Auditiva	3	100%
Total, general	3	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Tabla 51 Atención accesible temática.

Tema	Discapacidad Auditiva	Total	% participación
Movilidad Escolar	2	2	67%
Temas Docentes	1	1	33%
Total, general	3	3	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

4. Soluciones estratégicas

Bajo el Marco de “Aliados Estratégicos”, el Modelo de Servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano, infiere en la articulación entre los 3 Niveles de la entidad, a través del apoyo de

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

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

En el mes de abril de 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a **604**, las cuales se discriminan en:

- 433 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 156 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 15 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 54 Histórico de Gestión.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Correo	596	662	385	433

Fuente: Correo Plan Padrino

Tabla 55 Avance de cierre de gestión.

TEMA	Abril	% cierre
Completado	393	90.8%
En progreso	40	9.2%
Total, general	433	100.0%

Fuente: Correo Plan Padrino

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación. Encontrando que el avance en la gestión de correo para el mes de abril está en el 91%

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas **18** necesidades reiterativas, incluyendo 3 nuevas categorías que se crearon en el mes de abril para mejorar la clasificación en el sistema, las cuales fueron: Red contacto, Aclaración documentos sin digitalizar y Comité de Cobertura.

Tabla 56 Tipología Plan Padrino.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	184	42%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	52	12%
Modificación usuarios	31	7%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	30	7%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	27	6%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	19	4%
Creación de Usuarios	19	4%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	15	3%
Traslados a RedP	13	3%
Solicitud de Radicación Contáctenos	9	2%
Aclaración Informe de Vencidos	8	2%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	6	1%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	5	1%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	5	1%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	4	1%
Comité Local de Cobertura	2	0%
RED CONTACTO	2	0%
Falta De Información o Información General	2	0%
Total general	433	100%

Fuente: Correo Plan Padrino y CRM

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TH con el grupo de certificaciones laborales y la Oficina Asesora Jurídica

4.1 Distribución PQRS

La Entidad, adoptó 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			
enero	febrero	Marzo	Abril
996	1.116	1.041	797

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.

Dichos acuerdos de servicio internos establecidos con otras dependencias, tienen como fin asegurar las condiciones del servicio prestado a la ciudadanía, para así ofrecer lo requerido bajo atributos de calidad a través de los diferentes de los canales de atención de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Actualmente, se están adelantando mesas de trabajo con el fin de generar estándares de medición por servicio prestado, de lo cual resultó que la oficina será el piloto para la estandarización de servicio categorizados de manera informe en los diferentes aplicativos de servicios tecnológicos con la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Para la actualización de los demás acuerdos se gestaron mesas de trabajo con el fin de ser finalizados para mayo por parte de los diferentes responsables asignados.

Tabla 52 Seguimiento ANS.

FECHA DE SUSCRIPCION	FECHA DE CIERRE	PROCESO	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	ABRIL	FECHA DE SUSCRIPCION
10/05/2022	31/12/2022	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención. Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención - 05-PD-002 Proceso Gestión Jurídica - Procedimiento 16-PD-007 “Gestionar el cobro de cartera de deudas susceptibles de cobro persuasivo”.	Prestar los servicios de atención a los deudores de créditos estudiantiles otorgados a través del convenio celebrado con ÁPICE.	1. Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención 2. Tiempos de respuesta antes las solicitudes a respuestas escritas dentro del término de respuesta a los derechos de petición.	No. Solicitudes ingresadas/No solicitudes atendidas en términos de ley	SI	Con corte al 31 de abril ingresaron 17 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 sistema	Fallas presentadas en los sistemas de información/Mejoras realizadas en tiempos oportunidad establecidos en el ANS.	NO	Actualmente, se están adelantando mesas de trabajo con el fin de generar estándares de medición por servicio prestado, de lo cual resultó que la oficina será el piloto para la estandarización de servicio categorizados de manera informe en los diferentes aplicativos de servicios tecnológicos con la Oficina de las Tecnologías de la	01/06/2022

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	ABRIL	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	
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	* % de incidentes resueltos * Tiempo de respuesta por tipo de criticidad * Tareas de mantenimiento realizadas	1. Cantidad de Turnos Atendidos	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	<p>Información y las Comunicaciones.</p> <p>A corte de 30 de abril se generaron 46 casos, clasificados de la siguiente manera: 18 Fallas, 3 Mejoras y 25 Solicitudes de Operación. Respecto al porcentaje de oportunidad se cuenta con el 78% de oportunidad frente a las fallas reportadas.</p> <p>A corte de 30 de abril se han generado un total de 1363 turnos de los cuales 88 fueron abandonados, 17 cancelados y 1258 atendidos, correspondientes a la entrega de dispositivos de la ruta 100k. TPA: 00:04:42 TPE: 00:33:01</p>	13/07/2022

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	ABRIL	FECHA DE SUSCRIPCIÓN
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 30 de abril de 2023, la OSC ha gestionado 1711 solicitudes de revisión documental de prestaciones, a través del aplicativo humano en línea dentro de los tiempos establecidos en el ANS vigente el cual es de tres (3) días hábiles	14/07/2022

Fuente: Indicadores de la operación.

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 53 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%	712	100%	712
Notificación electrónica	0	0,00%	1737	100%	1737
Notificación Presencial	1	0,16%	632	99.84%	633
Notificación por aviso	0	0,00%	144	100%	144
Publicación Pagina web	0	0,00%	56	100%	56
Publicación Cartelera NC	0	0,00%	122	100%	122
Total, general	1	0,03%	3404	99.97%	3404

Fuente: Indicadores de la operación.

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 92.26% en el periodo de abril.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 99.84% en este ítem se reporta un faltante del 8.23% 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%, notificación por aviso un cumplimiento de 100% este ítem presenta un faltante de 0.12%. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100%, con un pendiente de 0.12%.

Se registraron un total de 3404 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos una disminución del 12.02%.

<i>Tipo solicitud</i>	Faltante de ejecución
Citación	0.32%
Notificación Presencial	8.23%
Notificación por aviso	0.12%

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 abril se comportaron de la siguiente manera:

Tabla 54 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.

	03- Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)	04 - Registro De Diploma (15 Días)	Total
Enero	4934	123	5.057
Febrero	4721	155	4.876
Marzo	4990	125	5.115
Abril	3661	105	3.766
Total	18.306	508	18.814

Fuente: SIGA

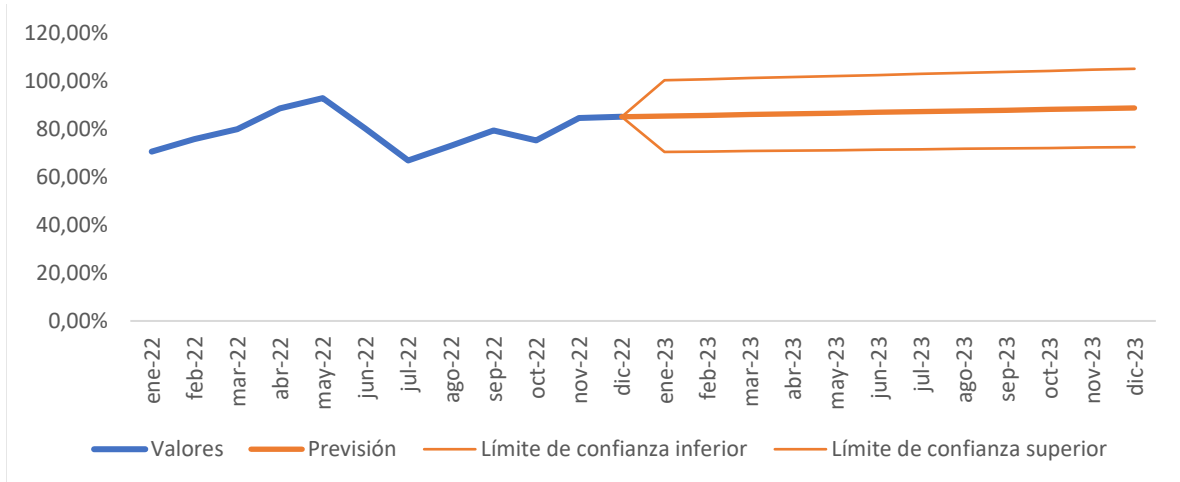
En lo que va corrido del año se han gestionado 18.814 solicitudes para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y registro de diploma. En abril se recibieron 3.661 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 105 solicitudes de registro de diploma.

Para abril 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 55 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	<ul style="list-style-type: none"> • N = Total de la población • Zα = 2.06 al cuadrado (si la seguridad es del 98%) • p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05) • q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95) • e^2 = Error
Observaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1). El muestreo se realizará por canal (Presencial de manera general, chat institucional, buzones de correo electrónico, Bogotá Te Escucha, Legalización de Documentos al exterior y línea 3241000). 2). El criterio de porcentaje del estadístico (Z) varía de acuerdo con el nivel contratado en Colombia Compra (Plata, Platino, Oro). Ver hoja Criterios CCE. 3). La población es la cantidad de atenciones efectivas que se generaron del período anterior, entendiéndose aquellas donde se generó interacción con el ciudadano.
	<i>Fuente: Colombia Compra Eficiente</i>

7.2 Cálculo cifras de monitoreo

Tabla 56 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
2023	Marzo	39803	420	9847	407	25697	417	1244
2023	Abril	20.748	416	9.261	406	20.978	416	1.238

Fuente: Calculo Oficina Servicio al Ciudadano

Tabla 57 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
2023	Marzo	4721	487	14581	523	1010
2023	Abril	4.990	490	13.130	521	1.011

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	186	45%
BUZON	146	35%
BTA	42	10%
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 58 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.

Error Crítico	Ene	Feb	Mar	Abr
Sin error Crítico	943 86,83%	996 89,81%	1102 87,53%	1098 87,91%
Con error Crítico	143 13,17%	113 10,19%	157 12,47%	151 12,09%

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 59 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.

Error No Crítico	Ene	Feb	Mar	Abr
Sin error No Crítico	95,12% 1033	95,67% 1061	92,14% 1160	92,15% 1151
Con error No Crítico	4,88% 53	4,33% 48	7,86% 99	7,85% 98

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 60 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico Usuario Final.

Error Crítico Usuario Final	Ene	Feb	Mar	Abr
Sin error Crítico Usuario Final	95,12% 1033	95,40% 1058	94,28% 1187	94,96% 1186
Con error Crítico Usuario Final	4,88% 53	4,60% 51	5,72% 72	5,04% 63

Formularios Web Monitoreos

Realizando el análisis de los indicadores del mes de abril 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 1.249 atenciones evaluadas se genera como resultado sobre el ítem **Error crítico** se inició con un resultado final 87,91%, respecto a **Error crítico usuario final** con una nota de 94,96% y el **Error no crítico** finalizó con un 92,15% para el periodo en mención.

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.

8. Cualificación y promoción

Tabla 61 Acumulado Socializaciones y participantes.

Mes	No sesiones	No de participantes
Enero	27	342
Febrero	30	185
Marzo	33	304
Abril	26	313
Total	116	1144

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 26 socializaciones de las 26 programadas, teniendo un total de 313 asistentes.

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

Durante el mes de abril de 2023, el equipo de Cualificación y promoción desarrollo las actividades de formación programadas 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).

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 abril se programaron y desarrollaron actividades de aprendizaje que llegan bien sea por solicitud de las dependencias o por necesidades identificadas en la operación diaria del servicio las cuales aportan al fortalecimiento del servicio prestado a la ciudadanía.

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

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

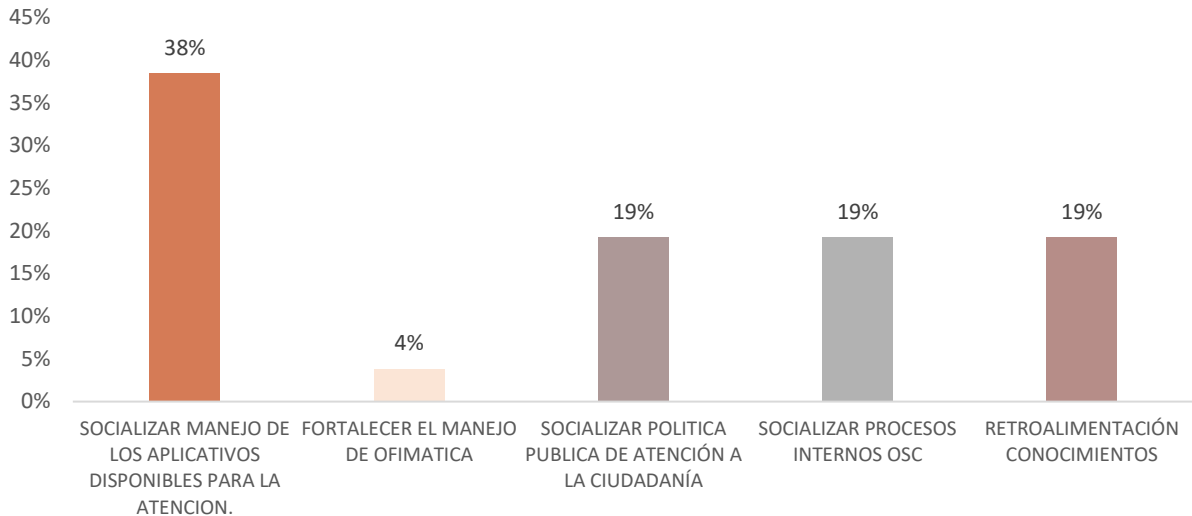
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

En el periodo de abril 2023 se planearon y desarrollaron 26 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 313 personas entre funcionarios de planta, contratistas y colaboradores del proveedor BPM, las sesiones se realizaron de forma presencial y virtual respectivamente, enfocadas en los siguientes objetivos específicos:

- a) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)
- b) Socializar procesos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento)
- c) Socializar Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (Manual Servicio al Ciudadano, protocolos de atención, código de ética, transparencia)
- d) Retroalimentación de conocimientos
- e) Fortalecer el manejo de ofimática – Excel

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
26	313

Gráfica 23 Cualificación Participación por Objetivos.



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

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

Durante el mes de abril se realizaron 10 actividades de capacitación en el manejo de los aplicativos de atención con 42 asistentes lo que equivale al 38% representando el tema con más solicitudes por parte de las dependencias de los tres niveles de la entidad., las actividades estuvieron dirigidas al personal administrativo de colegios, Direcciones Locales, dependencias de la entidad, personal que ingresa nuevo a la oficina, así como también al personal de la OSC que requiere reforzar conocimientos en el manejo de los aplicativos.

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

Durante el periodo de abril se desarrollaron 5 actividad de socialización y sensibilización con la asistencia de 127 personas entre contratistas y colaboradores de la OSC lo que equivale al 19% de las actividades.

Las actividades estuvieron enfocadas en realizar el primer evento de reconocimiento trimestral del 2023 al personal de la oficina que se destacó por su compañerismo, buen servicio y compromiso. Igualmente se trabajó en el fortalecimiento del conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y la plataforma estratégica que contiene los planes de POA, PAAC, Mapa de riesgo y riesgos de corrupción y del proceso.

Con estas actividades se busca igualmente socializar y sensibilizar al personal que brinda atención en los canales la importancia de conocer las funciones de las dependencias de la entidad con el objetivo de realizar la radicación de la correspondencia de forma oportuna y clara.

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

Durante el periodo de abril se realizaron **5** actividades de sensibilización en el conocimiento y uso de los protocolos de atención para el personal de aseo de nivel Central y lenguaje claro con una asistencia de **70** personas en la sumatoria de todas las actividades.

Por otra parte, se trabajó con el equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano en la socialización de las metodologías de traducción de documentos a lenguaje Claro y se desarrolló un taller de simplificación dictado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

d) Retroalimentar conocimientos

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

Para este mes de abril se realizaron 5 actividades de retroalimentación de conocimientos las cuales contaron con la participación de 67 asistentes agentes que brindan atención en los canales que hacen parte del proveedor BPM con el objetivo de mejorar los indicadores de calidad y satisfacción y fondo prestacional dando a conocer los requisitos de cada trámite.

e) Fortalecer el manejo de ofimática - Excel

En la Oficina de Servicio al Ciudadano a través de la estrategia **“Universidad del Servicio”** se ofrecen alternativas de aprendizaje para el personal de la OSC encaminadas a fortalecer habilidades en el manejo de ofimática, así como colocar a disposición la oferta educativa del Distrito gratuita y certificable.

Durante este periodo se desarrolló **1** actividad de manejo de Excel para principiantes y básico con una asistencia de **7** personas.

8.2 Resultados evaluación de conocimientos

Con el objetivo de evaluar los conocimientos del personal que brinda atención en los canales, en el mes de abril 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.

Evaluación	Nro. de evaluaciones	% nota final
Semana 1 y 2	55	9.78
Evaluación Final	43	9.57
Promedio Nota		9.67

Fuente: Aula virtual

8.3 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 abril 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 62 Publicaciones estrategias de comunicación

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN
Radicación SDQS: DEXON Y FUT	Oficina Servicio al Ciudadano	10/04/2023
Decreto 1791 de 2021 ascenso o reubicación salarial	Oficina Servicio al Ciudadano	13/04/2023
Plantilla instructivos internos de trabajo OSC	Oficina Servicio al Ciudadano	13/04/2023
Base de Conocimiento	Oficina Servicio al Ciudadano	14/04/2023
Socialización reporte listado maestro de documentos ISOLucion	Oficina Servicio al Ciudadano	14/04/2023
Consulta actualización Normograma 2023	Oficina Servicio al Ciudadano	14/04/2023
Preguntas Filtro canal telefónico	Oficina Servicio al Ciudadano	17/04/2023
Invitación Ruta Segura de mi Entorno	Oficina Servicio al Ciudadano	18/04/2023
Garantía dispositivos digitales	Oficina Servicio al Ciudadano	26/04/2023
Pólizas de contratos	Oficina Servicio al Ciudadano	26/04/2023
¡Folleto Campaña Estudia Legal!	Oficina Servicio al Ciudadano	26/04/2023

Fuente: Intrased, Aula virtual

8.4 Promoción

Con la finalidad de “**Divulgar información referente a los trámites y servicios de la Entidad, carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo** “. Durante el mes de abril se realizaron 27 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar información sobre informes de PQRS, nivel de oportunidad, gestión de la operación, solicitudes de publicación de actos administrativos, publicación instructivos internos de trabajo, ajustes de información en la página web y actualización en la información de trámites, divulgación del video del Defensor de la Ciudadanía en las pantallas de nivel central y Direcciones Locales, divulgación de la Carta de trato Digno en las redes sociales.

Tabla 63 Publicaciones

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
2734	Publicación de notificación de actos administrativos	03/04/2023	Publicado
2735	Solicitud publicación informes calidad en la respuesta enero y febrero 2023	03/04/2023	Publicado
2740	Publicación de notificación de actos administrativos	04/04/2023	Publicado
2745	Solicitud publicar instructivo interno atención presencial ventanillas fondo prestacional	04/04/2023	Publicado
2746	Solicitud cambio informe de operaciones mes de enero publicado	04/04/2023	Publicado
2750	Publicación de notificación de actos administrativos	10/04/2023	Publicado
2752	Solicitud informe de operaciones OSC-SED marzo 2023	11/04/2023	Publicado
2753	Solicitud publicación informe PQRS mes de marzo de 2023	11/04/2023	Publicado
2754	Solicitud publicación Informe Nivel de Oportunidad marzo 2023	11/04/2023	Publicado
2760	Solicitud cambio informe de operaciones mes de marzo 2023 publicado	11/04/2023	Publicado
2766	Publicación de notificación de actos administrativos	13/04/2023	Publicado
2779	Publicación plantilla instructivo interno de trabajo	13/04/2023	Publicado
2780	Publicación de notificación de actos administrativos	13/04/2023	Publicado
2788	Publicación nota de prensa Recomendaciones para la radicación en el Sistema de Correspondencia	14/04/2023	Publicado
2794	Publicación de notificación de actos administrativos	17/04/2023	Publicado
2795	Elaboración y publicación nota de prensa canal Red Contacto	17/04/2023	Publicado
2804	Publicación instructivos de notificación de actos administrativos	18/04/2023	Publicado
2809	Publicación instructivo seguimiento y reconocimiento	18/04/2023	Publicado
2828	Publicación de notificación de actos administrativos	21/04/2023	Publicado
2831	Solicitud publicación instructivos internos OSC Intrased	21/04/2023	Publicado
2833	Publicación de notificación de actos administrativos	24/04/2023	Publicado
2843	Publicación de notificación de actos administrativos	24/04/2023	Publicado
2849	Publicación de notificación de actos administrativos	25/04/2023	Publicado

Fuente: SharePoint Prensa

8.5 Lenguaje Claro.

Desde el equipo de cualificación y formación para el presente periodo se realizó la revisión, traducción y evaluación de seis (6) documentos de la oficina:

- La Carta de Trato Digno (revisada y traducida por parte de la Veeduría Distrital) en el marco de la estrategia de simplificación de documentos.
- Instructivo interno de Actualización y revisión Base de Conocimiento.
- Instructivo interno de Estrategia Relevo SED.
- Instructivo interno de Gestión Documental de la OSC
- Instructivo interno de Traslados y respuestas OSC
- Instructivo interno de Seguimiento y reconocimiento de la prestación del servicio.

Se realizaron actividades en grupo para la revisión, traducción y evaluación en lenguaje claro de los documentos relacionados de acuerdo con las metodologías vigentes a nivel distrital y nacional. Se realizó revisión del contenido, estructura y el diseño de los documentos, así como revisión y ajuste en gramática, ortografía, coherencia de la información. Igualmente se participó en el Taller de Simplificación y traducción de documentos a lenguaje claro realizado por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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

A la fecha, el riesgo dentro de la gestión del proceso consiste en la “Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la Ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos.” el cual tiene un impacto reputacional, a través de la insatisfacción de la comunidad educativa.

Los controles que se establecieron son:

- Realizan seguimiento 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 se emitirán las actas de los seguimientos.

Tabla 64 Seguimiento al riesgo de operación Control 1

MES	Indicador Control 1*: <i>Seguimientos realizados al incumplimiento en la atención prestada/Seguimientos programados</i>
Enero	8 seguimientos: 100%
Febrero	8 seguimientos: 100%
Marzo	22 seguimientos: 100%
Abril	18 seguimientos: 100%
Total	100%

Fuente: Plataforma estratégica OSC

*Elaboración propia. Fuente: Archivo OSC

*Este indicador cuenta con actas de reunión que se llevan a cabo en abril de lunes a viernes, días hábiles.

Observación: En el marco de la mejora continua, y el posible riesgo de insatisfacción de la ciudadanía por la no prestación del servicio en los canales de atención (para este caso, chat institucional), se reiteró la solicitud a la oficina de OTIC lo anterior, dado que el 5 de abril la ciudadanía no pudo obtener atención ni por el bot o por un agente, debido a la degradación o mal funcionamiento del aplicativo.

- Realiza las sensibilizaciones relacionadas con la adecuada prestación del servicio con el fin de fortalecer las habilidades y aptitudes del personal de la oficina. Como evidencia de lo realizado se encuentra el reporte mensual de sensibilización y evaluación del conocimiento.

Tabla 65 Seguimiento al riesgo de operación Control 2

MES	Indicador Control 2*: <i>Sensibilizaciones realizadas/sensibilizaciones programadas</i>
Enero	100%
Febrero	100%
Marzo	100%
Abril	100%
Total	100%

Fuente: Plataforma estratégica OSC

- Evalúa el conocimiento relacionado con la adecuada prestación del servicio con el fin de determinar la apropiación de las temáticas relacionadas con el servicio por parte del personal. Como evidencia de lo realizado se encuentran el reporte mensual de sensibilización y evaluación del conocimiento.

En el nuevo mapa de riesgo 2023 definido en el mes de abril el cual tiene un seguimiento semestral, se incluyó este nuevo control el cual se comenzará a reportar a partir del segundo trimestre de la vigencia 2023 para julio.

- Realiza seguimiento una muestra de las respuestas dadas a la comunidad educativa y grupos de interés, validando el cumplimiento de los criterios de calidad definidos, con el fin que las áreas implicadas, generen planes de mejora, y logren eliminar la causa raíz. Como evidencia se encuentran los informes de PQRS.

En el nuevo mapa de riesgo 2023 definido en el mes de abril el cual tiene un seguimiento semestral, se incluyó este nuevo control el cual se comenzará a reportar a partir del segundo trimestre de la vigencia 2023 para julio.

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 dádiva 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 66 Seguimiento al riesgo de Corrupción.

Causas	Control	Seguimiento abril	Anual
Ofrecimiento de dádivas para gestionar el trámite, presentación de documentos presuntamente falsos para el trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior.	Capacitaciones o socializaciones realizadas en el marco de la Ley de Transparencia y Código de Ética de la entidad/capacitaciones o socializaciones programadas.	En abril se realizaron 2 capacitaciones al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	9 capacitaciones
Presentación de documentos falsos para trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior por parte del solicitante.	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.	25 documentos reportados a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos 490 monitoreos	70 reportes a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos por parte de los ciudadanos. 1.864 monitoreos

Fuente: Plataforma estratégica OSC

10. Seguimiento Sistema de Gestión de la Calidad – SGC

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Se realizó el seguimiento a la operación de los canales de atención para el cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio y satisfacción de los ciudadanos fijados por la Oficina de Servicio al Ciudadano, reportando al supervisor las novedades presentadas. De igual manera, lo relacionado con el seguimiento y reporte de los indicadores de los objetivos de la calidad y acuerdos de servicio del proceso Servicio Integral a la Ciudadano en cuanto su afinidad con la política de la Calidad en cumplimiento de lo establecido en el No. 6.2 Objetivos de calidad y planificación, descrito en el presente informe.

Mejora continua

La implementación y seguimiento de las actividades del Plan de Mejoramiento que se generen con ocasión de la prestación del servicio de los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito, conforme a los lineamientos establecidos en el Sistema de calidad de la OSC. Para ello, se realizó el acompañamiento a los seguimientos en la mesa de operación con el fin de realizar seguimiento al posible reporte de acciones de mejora o Servicio No Conforme de la operación, donde también se alertó la posible materialización del riesgo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, en cumplimiento del numeral 7.2 Competencia y 10.2 No Conformidad y acción correctiva y modificaciones a la base de datos de registro.

Información documentada

De acuerdo con el numeral de 7.5 Información documentada, se realizó la revisión y actualización de cinco instructivos y un manual del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y, normograma los cuales fueron ajustados con los responsables asignados y de conformidad a los lineamientos vigentes de Lenguaje Claro.

Auditoría

El proceso realiza auditorías internas dentro de unos intervalos de tiempo planificados, de ellas se obtendrá información muy valiosa acerca del Sistema de Gestión de la Calidad. Para lo cual, se realizó el acompañamiento para las evidencias solicitadas virtual y presencial para la auditoría interna realizada por la dependencia de Control Interno en el marco del proyecto 7818 – Fortalecimiento a la Gestión Institucional Educativa, resolviendo las demás dudas en congruencia con la gestión del proceso, lo solicitado y lo entregado.

Riesgo de gestión del proceso

El concepto de pensamiento basado en el riesgo siempre ha estado implícito en la norma ISO-9001, aunque en esta nueva versión se fortalece y se incorpora a todo el Sistema de Gestión de la Calidad. En la versión 2015 de ISO9001 este concepto reforzado se incorpora en los requisitos de establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para cumplir con este numeral, se apoyó el seguimiento a la gestión de riesgos del proceso de servicio integral a la ciudadanía, dando cumplimiento a los seguimientos e implementación de la guía de retratamiento de riesgos de la Entidad. Como resultado, se ajustó el mapa de riesgo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, en lo referente a los controles e indicadores establecidos en el proceso con los profesionales de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Oficina Asesora de Planeación y el líder del proceso, resultando el envío del mapa oficial a la OAP.

Planificación y seguimiento

La planificación en la ISO 9001 debe asegurar que el sistema es dinámico y capaz de potenciar la mejora continua en el interior de la dependencia. La conformidad de los productos y servicios y la satisfacción del cliente son vitales para el correcto desarrollo sostenible de la compañía.

Por lo cual, se realizó el registro y seguimiento en las herramientas de planeación estratégica de la OSC (MIPG, Plan Operativo Anual y Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano). Y, actualización de la resolución de los equipos técnicos donde se unifican el equipo de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites, la cual se está trabajando con la Subsecretaría de Gestión Institucional y la Oficina Asesora de Planeación, actualmente se encuentra en revisión y ajuste por parte de esta última.

En efecto, la sensibilización de la plataforma estratégica a los funcionarios y proveedores del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía en MIPG, POA, PAAC, Mapa de riesgos y Tratamiento Servicio No Conforme, para que conozcan el enfoque bajo procesos y riesgo en el cual interactúan y dan cumplimiento al sostenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el marco del Plan Operativo Anual, se realizó el registro, ajuste y verificación de evidencias del Plan Operativa Anual – POA, correspondiente al primer trimestre del 2023 en el aplicativo dispuesto para ello. Se realizó el registro de actividades para el informe del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, en el que se presente el cronograma de actividades, avance de implementación y mantenimiento de la certificación de la ISO9001:2015.

Revisión por la Dirección

Se realizó el 15 de abril la presentación y estructura de Revisión por la Dirección en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y los equipos técnicos de gestión y desempeño institucional Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites.

10.1 Seguimiento objetivos de calidad

Los objetivos de calidad son el medio con el que el proceso enfila todos sus esfuerzos para cumplir con la política de calidad, de aquí que mediante la medición de los objetivos y los indicadores que contienen se consiga determinar el grado de cumplimiento de la política 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. Se muestra el cumplimiento a continuación:

Tabla 67 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado.

Objetivos	Indicador	Seguimiento abril
Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva	Precisión error crítico (EC)= (Transacciones monitoreadas SIN errores críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 87.91 % Cumplimiento sin Error Crítico, es decir, dentro de la meta fijada del 85%. Aumentando 0.39 puntos porcentuales respecto al mes anterior.
	Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 92.15 % Cumplimiento sin Error No Crítico con una meta fijada del 95%.
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas)	Se cumplieron en un 100% de las actividades programadas, realizando 26 actividades con 313 asistentes de las 26 programadas.
Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un	Cumplimiento de las acciones definidas = Acciones de	Se establecieron 3 acciones de mejora de las cuales se han

Objetivos	Indicador	Seguimiento abril
Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.	mejora cumplidas para el período evaluado / Acciones de mejora planteadas para el período.	cumplido 3. Sin embargo, en cuanto al Error No Crítico, se mantiene como Servicio No Conforme

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 identificaron veinte (20) Servicios No Conforme, de los cuales 17 corresponden a quejas interpuestas por los ciudadanos categorizadas por canal de atención así: 12 para el canal telefónico (Cabe aclarar, que lo anterior responde a un ciudadano quejoso en este canal, al cual ya le dio solución por la dependencia), 4 Nivel Central y, 1 para Dirección Local.

Respecto a estas acciones de Servicio No Conforme se realizaron 17 retroalimentación con el fin de evitar nuevamente su ocurrencia, taller de manejo de clientes difíciles, escucha del 100% de las llamadas telefónicas desde RED contacto y, generación de respuestas al ciudadano que incluye contacto telefónico con los ciudadanos para resolver de manera específica y oportuna la solicitud.

Los siguientes 3 Servicios No Conformes corresponden a:

- Incumplimiento en la Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas),

Formación de las líneas de apoyo (Calidad y formación) desde la operación en conjunto con para la retroalimentación y generación de compromisos de mejora por parte de los agentes.

- Cumplimiento por debajo del estándar del indicador de tiempo de servicio en los canales de atención de Presencial y de telefónico.

Seguimientos diarios para los ajustes en piso en los canales, estructurando cambios en los horarios de almuerzo y descanso, reorganizando la sala de atención, capacitando más personal en los demás canales.

- Cumplimiento por debajo del estándar de los indicadores de satisfacción de canal telefónico, chat y correo electrónico.

Socialización con todo el equipo de trabajo de los resultados de satisfacción por canal y por agente; Se incrementaron las muestras de encuestas; Se trabajo con formación y calidad acerca de las temáticas más afectadas para los ajustes correspondientes.

11. Seguimiento acciones de mejora

Para abril el indicador Precisión error no crítico promedio fue del 92.15 % Cumplimiento, con una meta fijada del 95%; incumpliendo el indicador, por lo cual se adelantará las siguientes acciones:

- Se cumplió el taller con el equipo en general de la OSC para la mejora en el Lenguaje Claro verbal o escrito.
- Se enviaron alertas informativas referentes a la ortografía y redacción para cada uno de los canales de atención.
- Se realizo mesa trabajo y posteriormente se llevó a cabo actividad el sábado 22 de abril. “**DESAFIO SED 2023**”

Validación de ítem de turno cancelado en SuperCades, la tipificación debe estar incluido en algún servicio. Para lo cual se realizaron las siguientes acciones:

- Seguimiento desde la plataforma a los informes y registro de la mejora en el siguiente corte.

El indicador de satisfacción de correo electrónico y chat no logro superar el proyectado, se desarrollaron las siguientes acciones con el fin de fortalecer el indicador de satisfacción:

- Recibo propuesta por parte del proveedor, está en revisión y aprobación por parte de la jefatura de la OSC.
- Análisis diario de las encuestas de satisfacción bajo la metodología Top Two Box por parte del equipo de operaciones SED – Proveedor.
- Presentación primera propuesta sobre Enfoque de género y se aplicó en llamadas de prueba con lo que se generaran las mejoras correspondientes para poder aplicarla en todas las llamadas y que no afecte el TMO.

- Construcción del instructivo de satisfacción, el cual está en revisión y aprobación por parte de la jefatura de la OSC
- Socialización de estrategia para atención accesible en las direcciones locales por parte de Plan Padrino.

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 abril fue 99% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 99 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 100%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	15.249	14.663	96%
Virtual	33.126	33.123	100%
Telefónico	7.425	7.410	100%
Total, general	55.800	55.196	99%

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 93%, logrando un nivel de servicio del 99%.

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 abril fue de 84.75%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 88.30% dando cumplimiento a lo proyectado, por tanto, se seguirán implementando las acciones tendientes a

la mejora del indicador.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 89.41% aumentando un 0.69%, Correo electrónico 61.96% registro un aumento del 10.41%, Canal presencial 92.59% registro un incremento del 6.04%, y el canal Chat 78.85% aumentó en 8.40% respecto al periodo anterior.

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 de seis (6) documentos de la oficina:
 - La Carta de Trato Digno (revisada y traducida por parte de la Veeduría Distrital) en el marco de la estrategia de simplificación de documentos.
 - Instructivo interno de Actualización y revisión Base de Conocimiento.
 - Instructivo interno de Estrategia Relevo SED.
 - Instructivo interno de Gestión Documental de la OSC
 - Instructivo interno de Traslados y respuestas OSC
 - Instructivo interno de Seguimiento y reconocimiento de la prestación del servicio.
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 abril se realizaron 27 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar información sobre informes de PQRS, nivel de oportunidad, gestión de la operación, solicitudes de publicación de actos administrativos, publicación instructivos internos de trabajo, ajustes de información en la página web y actualización en la información de trámites, divulgación del video del Defensor de la Ciudadanía en las pantallas de nivel central y Direcciones Locales, divulgación de la Carta de trato Digno en las redes sociales.
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.** “Se registro cumplimiento del 100%, realizando 26 socializaciones de las 26 programadas, teniendo un total de 313 asistentes”

6. Durante de abril en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron Movilidad Escolar con 25.98% (inferior al mes anterior) focalizado en “subsidio de transporte” siendo este el 25.10% debido al pago del primer ciclo de movilidad escolar. Adicional la temática de cupo escolar con un 22.43% presenta una disminución del 13.42% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 15.05% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 5.98%.
7. Se continuó con el acompañamiento y gestión de atención en la Direcciones Locales, aunque con más bajo volumen de atención. Esta gestión es realizada por el equipo de BPM, el equipo Plan Padrino y la Dirección de Cobertura.

Durante las jornadas realizadas en el mes de abril se realizó una atención de 3.964 ciudadanos.

8. Se participó en las Ferias de Servicio realizadas por la Alcaldía Mayor los días 13 y 14 de abril en la Localidad Suba; el 20 y 21 de abril en Engativá y el 28 y 29 de abril en Bosa el Recreo

Fecha	Localidad	Cantidad
13 y 14 de abril	Localidad Suba	34
20 y 21 de abril	Localidad Engativá	19
28 y 29 de abril	Localidad Bosa	46

9. En el nivel central se mejoraron los tiempos de servicio en 56 segundos (se pasó de 20 minutos con 57 segundos a 19 minutos con 57 segundos), dadas las estrategias de seguimiento al tiempo de espera y tiempo de atención que en el momento se han implementado.
10. El indicador de satisfacción de chat institucional mejoró considerablemente, ubicándose nuevamente por encima del 70%, se seguirá realizando seguimiento por agente y temática de las calificaciones obtenidas.
11. La volumetría en los canales de atención ha venido disminuyendo respecto a años anteriores, tomando como años de análisis, dos años prepandemia y postpandemia, por lo anterior, se han implementado acciones de gestión outbound en el canal telefónico, así como labores de seguimiento a correspondencia de salida.

12. Durante el periodo de abril en la Sala de Nivel Central se han facilitado

ventanillas para la atención por parte de otras dependencias, viendo afectación en los tiempos de servicio de la sala, debido al manejo inadecuado del Digiturno y demora en la atención.

13. Levantamiento documental del instructivo de la Actualización y Revisión Base del Conocimiento, cuyo alcance inicia con la información recibida reportada por los responsables de los procedimientos de la OSC para ser actualiza en la Base de Conocimiento, continua con la verificación de la claridad y veracidad de la información, incorporación de la información en la Base de conocimiento y en la matriz de control de versiones y socialización de la información al personal de la OSC y, finaliza con la publicación a través de los medios de comunicación internos (correo electrónico, chat de Teams) y publicación de la Base de conocimiento en el repositorio determinado. El objetivo de este documento interno de trabajo es Realizar la actualización y revisión de la Base de Conocimiento de la OSC, mediante las solicitudes realizadas por los responsables de los procedimientos, con el fin de fortalecer los conocimientos del personal que brinda atención en los canales presenciales, virtuales y telefónicos, garantizando la prestación de un servicio oportuno y con calidad. El documento es consultable en el enlace interno <https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/node/2398>
14. Se genero nuevo instructivo interno de trabajo de satisfacción en el mes de abril, que permita mejorar la confiabilidad y experiencia de servicio el cual se aplicara a partir del primero de mayo.
15. La encuesta de correo electrónico que mide la satisfacción de la ciudadanía será modificada para conocer la experiencia de servicio de cuanto a radicación directa al área e información de trámites y servicio de la OSC.

13. Acciones de mejora.

- Actividades con las áreas para sensibilizar el manejo de tiempos de atención en ventanillas prestadas, con el apoyo de plan padrino.
- Semanalmente se realizará reunión con el supervisor canal telefónico para revisar los tiempos de atención y calidad de los agentes, y los progresos correspondientes.
- Se realizará acompañamiento en piso en el canal telefónico desde aliados incondicionales, validando tiempos de atención.
- Taller de sensibilización respecto “atención” con los agentes canal telefónico por parte del supervisor.
- Se debe programar y ejecutar las socializaciones correspondientes con el personal de la oficina para dar a conocer los lineamientos, instructivos internos de trabajo

- Se debe realizar gestión en la operatividad y distribución de sala de atención nivel central.

14. Servicios no conformes

- Incumplimiento en la Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas), para el mes de abril el indicador promedio fue del 92.15 % Cumplimiento, con una meta fijada del 95%; dando un incumplimiento del indicador.
- Incumplimiento del estándar del indicador de tiempo de servicio en los canales de atención de Presencial y de telefónico.
- Incumplimiento del de los indicadores de satisfacción de canal telefónico y correo electrónico al proyectado para el mes.
- Incumplimiento en la devolución de la resolución S-2023-116424, correspondiente a cesantías administrativos a la oficina de nómina.