



**INFORME EJECUTIVO
MAYO 2023**

INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló

Eva Maria Vera Cruz.

EVA MARIA VERA CRUZ
Contratista

Revisó:

Fernando Benavidez Menendez

FERNANDO BENAVIDEZ MENDEZ
Contratista

Aprobó:

Marco Antonio Barrera Gomez

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

Revisó:

Narda Lizeth Rodriguez Toro

NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO
Profesional OSC

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

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



Tabla de Contenido.

Introducción.....	6
1. Canales de atención.....	7
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.	8
1.2 Volumen de participación mensual.....	9
1.2.1 Presencial	10
1.2.1.1 Nivel Central	11
1.2.1.2 Nivel Local	12
1.2.1.3 SuperCades.....	14
1.2.1.4 Personería de Bogotá	15
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía.....	16
1.2.2 Telefónico	16
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía.....	19
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	36
3. Partes interesadas.....	37
3.1 Caracterización	37
3.2 Gestión Atención Accesible.....	40
3.2.1 Acceso página web.....	40
3.2.2 Atención Presencial	41

4. Soluciones estratégicas.....	42
4.1 Gestión Correo Electrónico	42
4.1 Distribución PQRS.....	44
5. Seguimiento ANS	44
6. Servicios OSC	47
6.1 Notificaciones	47
6.2 Legalizaciones y registro de diploma	48
7. Monitoreos y seguimiento.....	48
7.1 Ficha Técnica.....	49
7.2 Cálculo cifras de monitoreo	50
8. Cualificación y promoción.....	52
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos	53
8.2 Resultados evaluación de conocimientos	55
8.3 Estrategias de Comunicación.....	55
8.4 Promoción	56
8.5 Lenguaje Claro.....	58
9. Riesgo	59
9.1 Gestión del proceso	59
9.2 Anticorrupción	63
10. Seguimiento Sistema de Gestión de la Calidad – SGC.....	63
10.1 Seguimiento objetivos de calidad.....	65
10.2 Seguimiento No conformidades	66
10.3 Seguimiento Servicio No conforme	66
11. Seguimiento acciones de mejora.....	68
12. Conclusiones y recomendaciones	69
13. Acciones de mejora.	74
14. Servicios no conformes	74

Contenido de Tablas

Tabla 1 Participación Canales Acumulados.	8
Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2023.	11
Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2023.	12
Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.	12
Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio.	13
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.	13
Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio.	14
Tabla 8 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2023.	15
Tabla 9 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2023 (Promedio Ponderado). ..	15
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.	16
Tabla 11 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico.	19
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 acumulado.	24
Tabla 20 Indicador Nivel de Servicio Mayo Histórico.	24
Tabla 21 Nivel de servicio detallado mensual mayo.	24
Tabla 22 Satisfacción detallado Mensual.	25
Tabla 23 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.	26
Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.	26
Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.	26
Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.	27
Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.	27
Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud.	27
Tabla 29 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.	28
Tabla 30 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.	28
Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.	28
Tabla 32 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.	29
Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.	29
Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.	29
Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.	30
Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.	30
Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.	30
Tabla 38 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Tiempo en responder su solicitud o requerimiento.	31
Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Amabilidad en la respuesta.	32
Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Calidad de la respuesta recibida.	32
Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Conocimiento del tema.	32
Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Actitud de servicio.	33
Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Respuesta efectiva a la solicitud.	33
Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información.	33
Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso.	33
Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza.	34
Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información.	34
Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso.	35
Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza.	35
Tabla 50 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.	37
Tabla 51 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.	37

Tabla 52 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.....	37
Tabla 53 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud.....	37
Tabla 54 Atención accesible discapacidad.....	41
Tabla 55 temática por tipo de discapacidad.....	41
Tabla 56 Atención accesible temática.....	41
Tabla 57 Atención accesible temática.....	42
Tabla 58 Seguimiento ANS.....	45
Tabla 59 Seguimiento Notificaciones.....	47
Tabla 60 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.....	48
Tabla 61 Ficha Técnica.....	49
Tabla 62 Muestra de Monitoreos aplicables Operador.....	50
Tabla 63 Muestra de Monitoreos aplicables OSC.....	50
Tabla 64 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.....	51
Tabla 65 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.....	51
Tabla 66 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico Usuario Final.....	51
Tabla 67 Acumulado Socializaciones y participantes.....	52
Tabla 68 Publicaciones estrategias de comunicación.....	55
Tabla 69 Publicaciones.....	57
Tabla 70 Seguimiento al riesgo de operación Control 1.....	60
Tabla 71 Seguimiento al riesgo de operación Control 2.....	61
Tabla 72 Seguimiento al riesgo de Corrupción.....	63
Tabla 73 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado.....	66

Contenido de Graficas

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de mayo.....	8
Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico mayo.....	9
Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales mayo.....	9
Grafica 4 Participación por puntos de atención mayo por año.....	10
Grafica 5 Participación por puntos de atención mayo.....	11
Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades.....	14
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico mayo.....	16
Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.....	17
Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual mayo.....	20
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.....	38
Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.....	38
Grafica 15 Categorización Estratificación.....	39
Grafica 16 Categorización Edades.....	39
Grafica 17 Categorización Genero.....	39
Grafica 18 Categorización Grupo Étnico.....	39
Grafica 19 Categorización Discapacidades.....	40
Grafica 20 Categorización Discapacidades.....	41
Grafica 22 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Monitoreos.....	49
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.

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

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

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

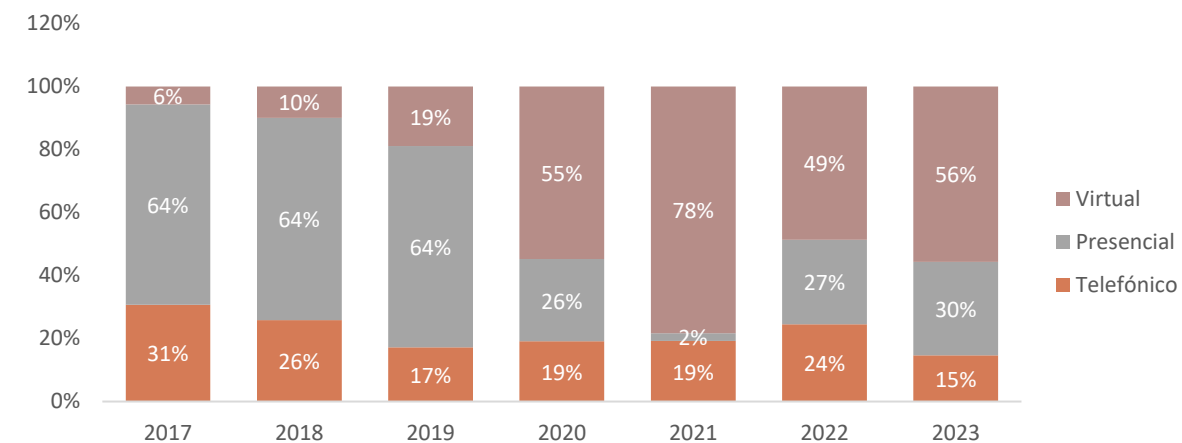
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	183.615	380.963	34.067	598.645
2018	151.015	375.016	58.673	584.704
2019	98.163	364.432	108.138	570.733
2020	179.375	245.423	515.260	940.058
2021	281.688	36.572	1.149.400	1.467.660
2022	183.504	201.185	365.158	749.847
2023	73.145	148.070	277.606	498.821

Fuente: Datos Canales OSC.

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de mayo



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a mayo de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para

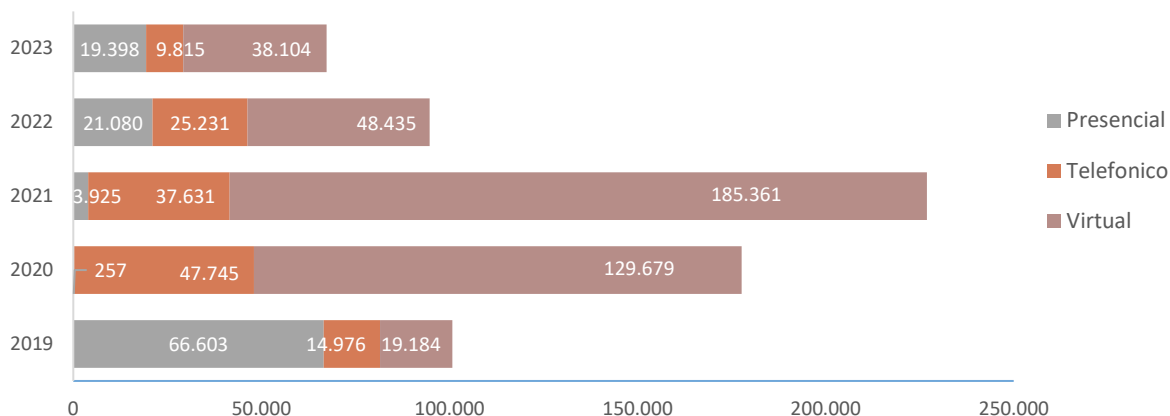
este periodo en el año 2020 se presentó un incremento en el canal virtual del 36%, disminuyendo la participación del canal presencial en 38% y el telefónico 2% respecto al año anterior.

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 23%, de igual manera para el canal telefónico se mantiene la tendencia; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación un 24% 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 mayo



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
2019	66.603	14.976	19.184	100.763
2020	257	47.745	129.679	177.681
2021	3.925	37.631	185.361	226.917
2022	21.080	25.231	48.435	94.746
2023	19.398	9.815	38.104	67.317

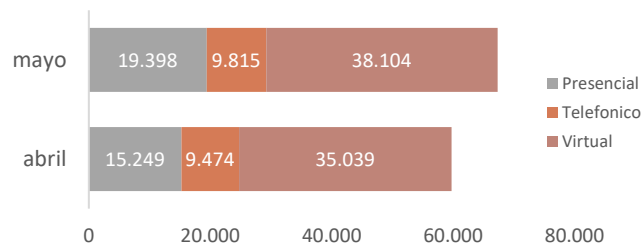
A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante abril presentó una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento del 31.45% respecto al mismo mes en el año 2022. El canal presencial reportó una disminución del

7.98%, así mismo el canal telefónico en 61.10% y virtual 21.33% con respecto a mayo 2022.

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

- Canal Presencial aumento un 27.21%.
- Canal Telefónico aumento 32.10%.
- Canal Virtual aumento 8.75%.

Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales mayo



Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
abril	15.249	9.474	35.039
mayo	19.398	9.815	38.104
Total, general	34.647	19.289	73.143

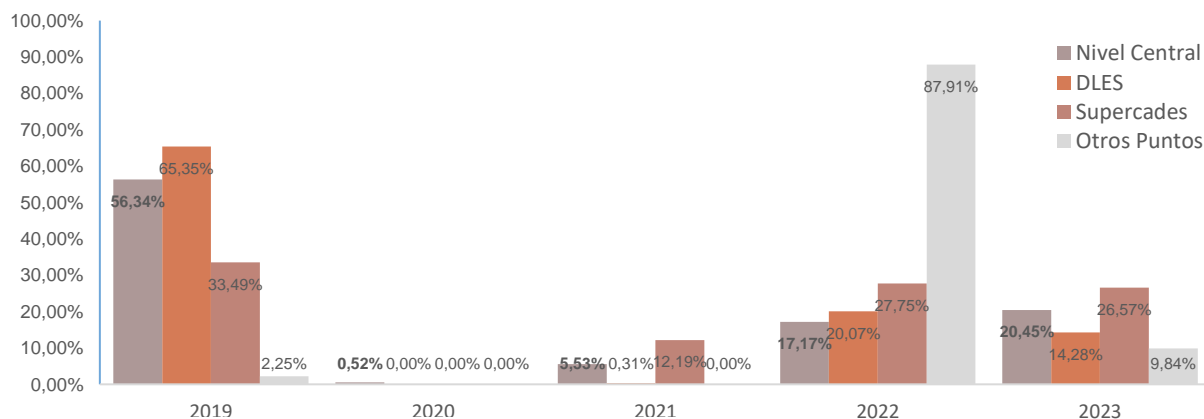
Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1 Presencial

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

Grafica 4 Participación por puntos de atención mayo por año.

Año	Nivel Central	DLES	Supercades	Otros Puntos	Total, general
2019	27.903	31.869	2.850	11	62.633
2020	257	0	0	0	257
2021	2.739	149	1.037	0	3.925
2022	8.503	9.787	2.361	429	21.080
2023	10.126	6.963	2.261	48	19.398
Total, general	49.528	48.768	8.509	488	107.293



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

Por otra parte, se detalla el comportamiento del volumen mes a mes durante el 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
Mayo	10.126	6.963	2.261	48	19.398
Total, general	42.435	81.405	21.267	2.963	148.070

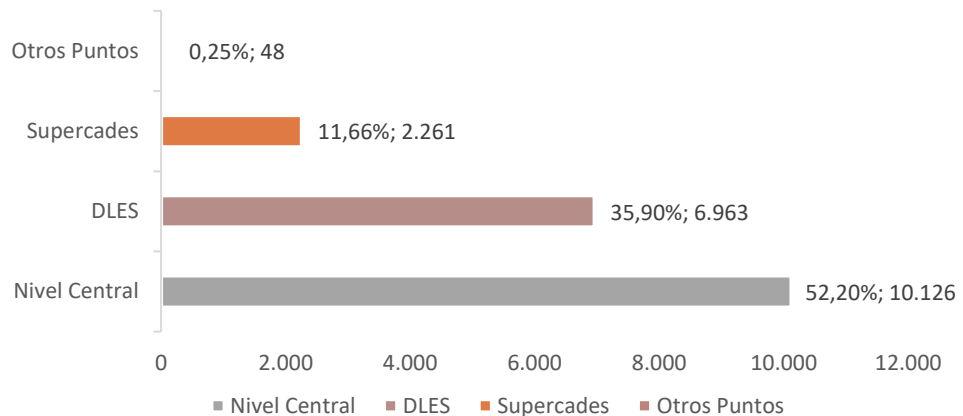
Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2023.

El canal presencial presentó una disminución del 7.98% respecto al año anterior en el periodo de mayo, para este mismo periodo en 2023 el 52.20% de las atenciones correspondieron a Nivel Central, la atención en direcciones locales corresponde al 35.90%, el 11.66% a SuperCade y otros puntos 0.25%.

Respecto a mayo, las direcciones locales de educación aumentaron su participación en 32.30% pasando de 5.263 atenciones en abril a 6.963 del presente mes objeto de análisis, al igual que, la Red Cade registra un aumento del 21.69% registrando 1.858 atenciones en abril y en mayo 2.261. Por último, Nivel central aumento en 26.10%.

Grafica 5 Participación por puntos de atención mayo.



Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendieron 10.126 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue dotaciones 2.832 atenciones con una participación del 27.97%, atención personalizada 2.092 atenciones con una participación del total del 20.66%, seguido por radicación con 1.717 atenciones con el 16.96% y Fondo de prestaciones con 1.373 atenciones con el 13.56%.

Aplicando una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera en sala fue de 16 minutos con 02 segundos, con un TMO de 5 minutos con 45 segundos y un nivel de atención del 95%.

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

Mes	Total, Atenciones	Tiempo de Espera
enero	8810	0:24:30
febrero	7750	0:23:57
marzo	7719	0:13:41
Abril	8030	0:14:03
mayo	10126	0:16:02

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.

Servicio	Turnos.	Tiempo Atención.
Dotaciones	2832	0:02:53
Atención Personalizada	2092	0:05:19
Radicación	1717	0:04:02
Fondo de Prestaciones	1373	0:07:00
Movilidad	1129	0:08:48
Consulta a las dependencias	668	0:13:24
Control Disciplinario	192	0:04:53
Cobertura	71	0:04:47
Plan contingencia	46	
Talento Humano	3	0:01:42
Entregas	2	0:01:32
Respuesta a consulta a las dependencias	1	0:17:58
Total, general	10126	

Fuente: Datos Canales OSC

Este mes dotaciones reporta 2.832 turnos se tiene adecuadas 6 ventanillas para el uso del equipo, radicación reporta 1.717 turnos y se continua con dos ventanillas fijas, lo más consultado atención personalizada 1.789, aclaración de pagos, licencias no remuneradas, resoluciones de posesión, vacantes provisionales renuncias, fondo prestaciones con 1.373; 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 6.963 solicitudes, atendiendo el 96% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 20 minutos con 28 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 11 minutos con 27 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la

ventanilla fue de 7 segundos y el tiempo de atención fue de 9 minutos con 02 segundos (disminuyendo 18 segundos). En general, se logró mantener la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y siempre en función de poder brindar solución oportuna, transparente y efectiva al ciudadano.

Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio.

La dirección local con más atención en el primer lugar estuvo DLE-Bosa con 1.651, seguida de DLE Kennedy con 1.157 y la tercera posición por DLE Ciudad Bolívar con 1.133.

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

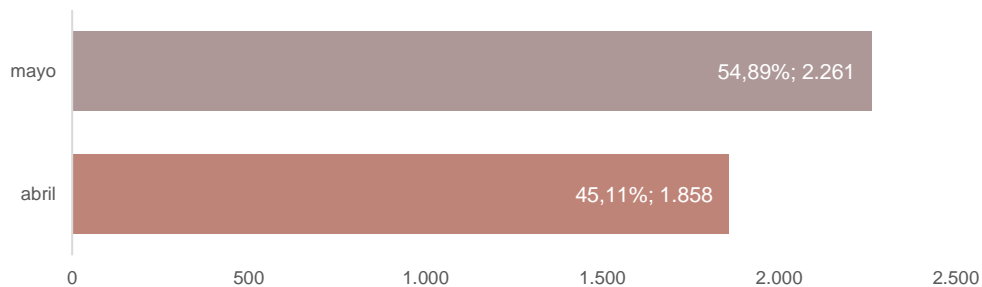
Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	28.656	0:32:34
febrero	30.438	0:20:32
marzo	10.085	0:13:21
abril	5.263	0:09:31
mayo	6963	0:11:27

Fuente: Datos Canales OSC.

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Juridica	Movilidad	Notificación	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Plan contingencia	Personalizada y/o Información	Total general
07 - DLE Bosa	4	1444	1	2	12		9	66	5	79	29	1651
08 - DLE Kennedy	2	815			9		287	1	1	42		1157
19 - DLE Ciudad Bolívar	18	920	1		40		118	5	5		26	1133
11 - DLE Suba		648			4		5			9	19	685
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		281			3		153	1		13		451
04 - DLE San Cristobal		179			130		22	3				334
10 - DLE Engativa	1	236			8		2			8	39	294
05 - DLE Usme		209	5				60	13	7			294
06 - DLE Tunjuelito		125			77				4			206
09 - DLE Fontibon		161			5		38		2			206
12 - DLE Barrios Unidos	29	52		1	9	41	15	1	3			151
14 - DLE Mártires		105	2		4		1			2		114
15 - DLE Antonio Nariño		104			1					5		110
02 - 13 DLE Teusaqu-Chap		56					1			11		68
01 - DLE Usaquén		45		1	3			1				50
16 - DLE Puente Aranda		31			14		1					46
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria		12						1				13
Total general	54	5423	9	4	319	41	712	92	27	169	113	6963

1.2.1.3 SuperCades

Gráfica 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 2.261 usuarios de los cuales fueron atendidos 2.239, el tiempo de atención fue de 5 minutos con 54 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	183	147	154	170	262	307	1223
Movilidad	253	83			57	232	625
Turno Cancelado Atención Personalizada	22	21	31	12	7	141	234
Validación					10	24	54
Educación Superior					50		50
Constancia Contancias de estudio	12	2			6	10	30
Talento Humano Legalización de documentos para el exterior	6	1				13	20
Colegios cerrados		4			8		12
Tiempo de servicio	2					2	4
Fondo Prestacional Certificados de funciones para administrativos		4					4
		1			2		2
						1	1
		1					1
Total, general	487	273	187	182	402	730	2261

Fuente: Datos Canales OSC.

Los servicios más solicitados están consolidados en cobertura con un total de 1.223 y movilidad 625 gestiones, el Supercade de suba registró una participación del 32.29%, Supercade Américas del 21.54%.

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

Punto Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total, general
SUPERCADE SUBA	2708	1518	709	498	730	6163
SUPERCADE MANITAS	1941	1305	836	414	402	4898
SUPERCADE AMERICAS	1249	1166	576	450	487	3928
SUPERCADE BOSA	1435	910	384	272	273	3274
SUPERCADE ENGATIVA	1002	364	215	105	182	1868
SUPERCADE CAD	499	180	151	119	187	1136
Total, general	8.834	5.443	2.871	1.858	2.261	21.267

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
mayo	2261	0:07:43

Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.4 Personería de Bogotá

Mes	Requerimientos
Enero	36
Febrero	49
Marzo	44
Abril	20
Mayo	29
Total, general	178

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 mayo.

Se recibieron 29 solicitudes, de las cuales 19 contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería), de las cuales fueron radicados mediante SIGA 17 requerimientos y 2 mediante Bogotá te Escucha. Adicional, 10 solicitudes fueron resultas de manera directa por el asesor.

1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

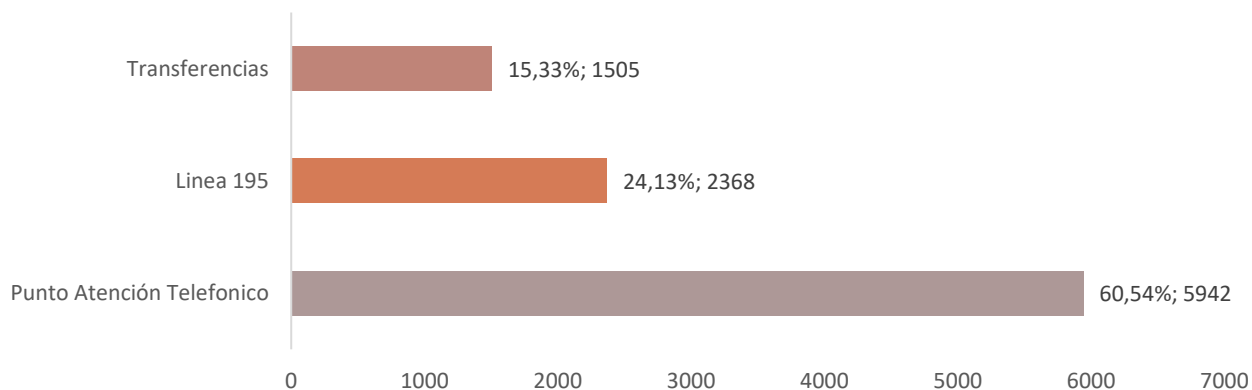
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.

Trámite de Consulta	Participación
Cupos escolares	45,97%
Movilidad escolar	23,01%
Información y Radicación Prestaciones docentes	14,98%
Trámites Docentes Provisionales	8,45%
Información de trámites y servicios	3,09%
Novedades estudiantes	2,14%
Novedades docentes y administrativos	0,88%
Información para Educación Superior	0,79%
Información Instituciones	0,45%
Notificación de actos administrativos	0,24%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.2 Telefónico

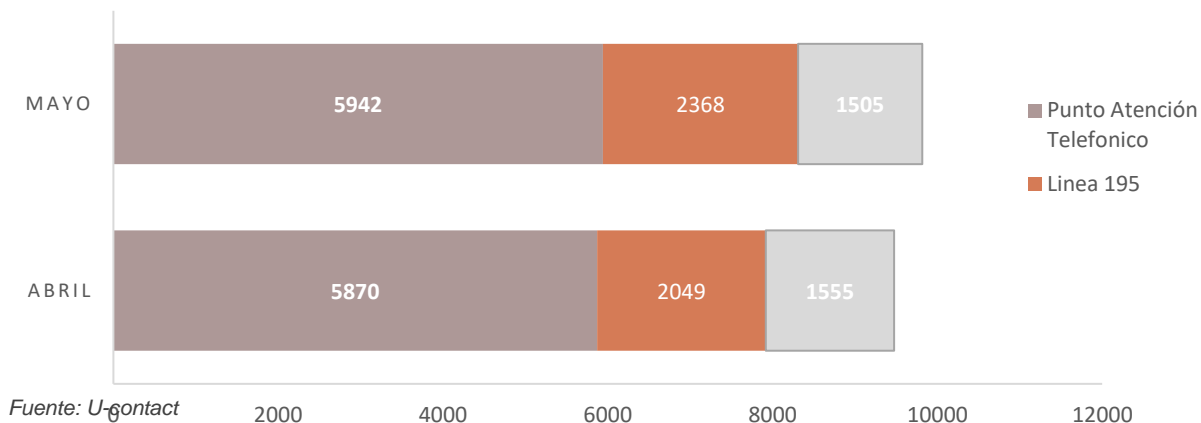
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico mayo



Fuente: U-contact

A través del canal telefónico se recibieron 9.815 (se presentó un aumento del 3.60%) llamadas respecto al mes anterior, de las cuales 5.942 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, 1.505 correspondieron a transferencias a extensiones de la Entidad, y el restante a la Línea 195.

Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.



La línea 195, recibió 2.368 con una participación del 24.13%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 4.40% aproximadamente.

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

- Envió Mensaje de Texto

Ítem	Dependencia	Fecha de Solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
366	DRESET	2/05/2023	SMS_CONVOCATORIA_FESTIVAL_JOVENES_A_LA_U_02052023	26987
367	Dirección de Cobertura	2/05/2023	SMS_ASIGNADOS_NOVEDADES_WEB_30042023	254
368	Dirección de Cobertura	5/05/2023	SMS_ASIGNADO_NOVEDADES_WEB_05052023	50
369	Dirección de Cobertura	5/05/2023	SMS_ASIGNADO_NOVEDADES_WEB_04052023	254
370	Dirección de Bienestar Estudiantil	8/05/2023	SMS_TMSA CICLO_1-2023	5204
371	Dirección de Cobertura	9/05/2023	SMS_ASIGNADO_NOVEDADES_WEB_08052023	30
372	Dirección de Cobertura	9/05/2023	SMS_BENEFICIARIOS_UNIFORMES_08052023	7085
373	Colegio Rodrigo Arenas Betancourt	9/05/2023	SMS_ENTREGA_BOLETINES_CRAB_12_MAYO_2023_S ED	4129
374	DRESET	10/05/2023	SMS_base_stem_Grupo_1_10052023	1827
375	DRESET	10/05/2023	SMS_base_stem_Grupo_2_10052023	1827
376	DRESET	10/05/2023	SMS_base_stem_Grupo_3_10052023	1827
377	DRESET	10/05/2023	SMS_base_stem_Grupo_4_10052023	6562
378	DRESET	10/05/2023	SMS_base_stem_Grupo_5_10052023	6563
379	Dirección de Cobertura	12/05/2023	SMS_ASIGNADO_NOVEDADES_WEB_10052023	141

Ítem	Dependencia	Fecha de Solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
380	Dirección de Cobertura	15/05/2023	SMS_ASIGNADO_NOVEDADES_WEB_14052023	93
381	DRESET	15/05/2023	base_stem_grupo_1_15052023	1827
382	DRESET	15/05/2023	base_stem_grupo_2_15052023	1827
383	DRESET	15/05/2023	sms_base_stem_grupo_3_1505_2023	1827
384	DRESET	15/05/2023	sms_base_tyt_grupo_4_15052023	6562
385	DRESET	15/05/2023	sms_base_tyt_grupo_5_15052023	6563
386	Colegio Campestre Campo Verde	15/05/2023	SMS_CAMPESTRE_MONTE_VERDE_15052023	1070
387	Dirección de Cobertura	16/05/2023	SMS_BENEFICIARIOS_UNIFORMES_15052023	7106
388	Dirección de Cobertura	18/05/2023	SMS_ASIGNADO_NOVEDADES_WEB_17052023	68
389	Dirección de Bienestar Estudiantil	19/05/2023	SMS_Ciclo 1- 2023_Pendientes_Corte_18052023	555
390	Talento Humano	23/05/2023	SMS_ELECCIONES_COMITE_CONVIVENCIA_OAC_23052023	33232
391	Dirección de Cobertura	23/05/2023	SMS_ASIGNADOS_NOVEDADES_WEB_20052023	90
392	Dirección de Cobertura	26/05/2023	SMS_ASIGNADOS_NOVEDADES_WEB_26052023	78
393	Dirección de Cobertura	30/05/2023	SMS_ASIGNADOS_NOVEDADES_WEB_27052023	52
394	Dirección Local de Antonio Nariño	31/05/2023	SMS_CITACIÓN_IDOGER_15062023	36
				123726

- Tratamiento Quejas asignadas a la Oficina de Servicio al Ciudadano

NÚMERO QUEJA	MOTIVO QUEJA	CANAL AFECTADO
2095982023	Atención telefónica	Chat
2163302023	Atención telefónica	Presencial
2290252023	Atención telefónica	Telefónico

Desde el equipo se contactó al ciudadano que radico el 66,67% de las quejas recibidas, adicional se generó la retroalimentación por parte de supervisión, además de realizar una socialización sobre el manejo de clientes difíciles.

- Apoyó labores adicionales trámite Legalización de documentos para el exterior

Se realizaron 250 llamadas a diferentes Instituciones Educativas Distritales, así como el envío de 1.376 correos para la confirmación de legalidad de los documentos remitidos por parte del ciudadano.

- Gestión y seguimiento casos de Cobertura

Se realizaron llamadas y seguimiento a 5 casos solicitados para el periodo, logrando efectividad en el contacto con el 75%, gestionando temas de cupos escolares.

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 11 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico.

Trámite de Consulta	Participación
Movilidad escolar	34,54%
Novedades estudiantes	14,66%
Trámites Docentes Provisionales	12,67%
Información y Radicación Prestaciones docentes	10,44%
Información de trámites y servicios	8,10%
Información Instituciones	7,54%
Cupos escolares	6,59%
Información para Educación Superior	3,11%
Novedades docentes y administrativos	2,29%
Notificación de actos administrativos	0,06%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3 Virtual

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

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

Tabla 12 Volúmenes de atención Virtual por mes.

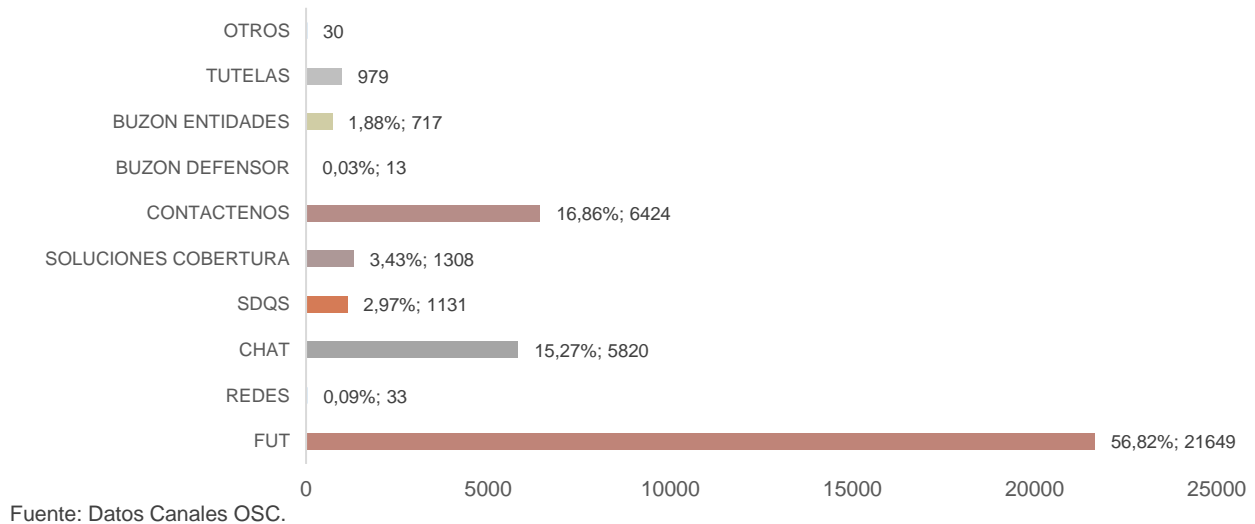
Mes	FUT	REDES	CHAT	SDQS	SOLUCIONES COBERTURA	CONTACTENOS	BUZON DEFENSOR	BUZON ENTIDADES	BUZON TUTELAS	OTROS	Total, general
enero	41288	10	19300	1038	6082	7260	14	1201	831	28	77052
febrero	39830	13	9775	1194	10351	7504	7	1394	1624	20	71712
marzo	36661	25	6782	1013	1535	7251	7	903	1498	24	55.699
abril	20445	20	4733	746	1913	5513	3	837	809	20	35.039
mayo	21649	33	5820	1131	1308	6424	13	717	979	30	38.104
Total, general	159.873	101	46.410	5.122	21.189	33.952	44	5.052	5.741	122	159.873

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 mayo.



1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante abril recibió 7.774 solicitudes de atención (aumentando en 23.32% respecto al mes anterior el cual registró 6.304 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 1.954 solicitudes y el restante de 5.820 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	33,90%
Novedades estudiantes	22,32%
Trámites Docentes Provisionales	14,70%
Cupos escolares	10,58%
Información y Radicación Prestaciones docentes	5,15%
Información para Educación Superior	3,96%
Novedades docentes y administrativos	3,57%
Información Instituciones	3,38%
Información de trámites y servicios	2,41%
Notificación de actos administrativos	0,03%

Trámite de Consulta	Participación
Total, general	100,0%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.2 Los Buzones de Correo

En los buzones de correo se recibieron 8.163 (aumentando en 13.66% respecto al periodo anterior) solicitudes de los cuales 6.424 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 717 correos buzonentidades@educacionbogota.gov.co 979 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 21.649 solicitudes (aumento en 5.89% 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; 4.186 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 1.131 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	96,87%
Cupos escolares	1,49%
Trámites Docentes Provisionales	1,44%
Movilidad escolar	0,10%
Novedades docentes y administrativos	0,05%
Información de trámites y servicios	0,05%
Total, general	100,00%

Trámite de Consulta**Participación**

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.6 Redes Sociales

Durante el mes de abril del 2023, el equipo digital dio respuesta a 291 mensajes privados en redes sociales y 33 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 15 Gestión Redes Sociales

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Facebook	917	453	323	212	200
Twitter	119	75	78	74	45
Instagram	173	66	87	28	46
Total	1209	594	488	314	291

Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Facebook	2	4	14	4	9
Instagram	1	2	3	1	1
Otro	1	1	0	1	18
Twitter	6	6	8	14	5
Total	10	13	25	20	33

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

Tabla 17 Tipo de Radicado Acumulado 2023.

	Derecho Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia
Facebook	24	6	2	1
Instagram	6	1	1	0
Otro	6	12	3	0
Twitter	22	6	11	0
Total, general	58	25	17	1

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La oficina de servicio al ciudadano ha gestionado un total de 33 requerimientos los cuales el 42.42% son derecho de petición, 39.39% quejas, 18.18% reclamos.

Tabla 18 Sistema de Radicación.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Total
Bogotá te Escucha	3	3	7	10	22	45
SIGA	7	10	18	10	11	56
Total, general	10	13	25	20	33	101

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

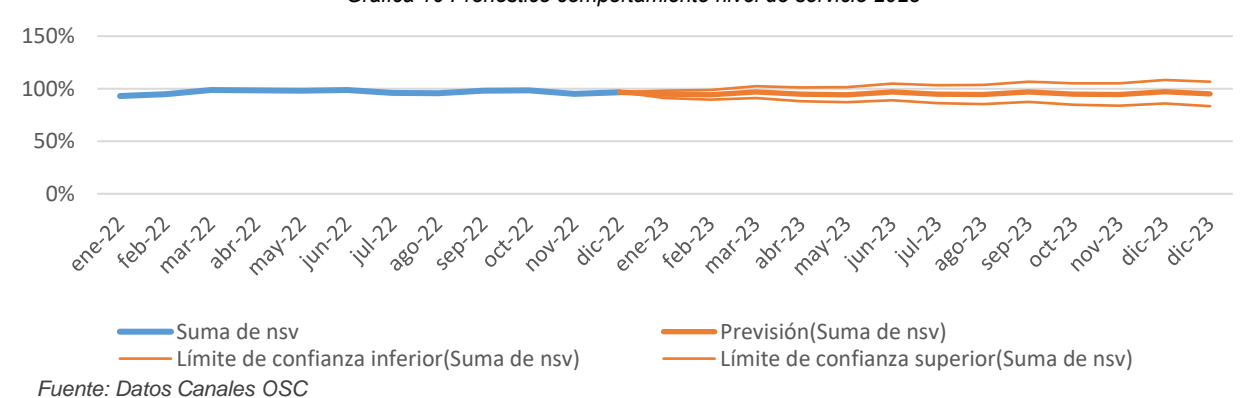
De estos requerimientos se ingresaron a través de Bogotá te Escucha 66.67%, SIGA 33.33%.

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.

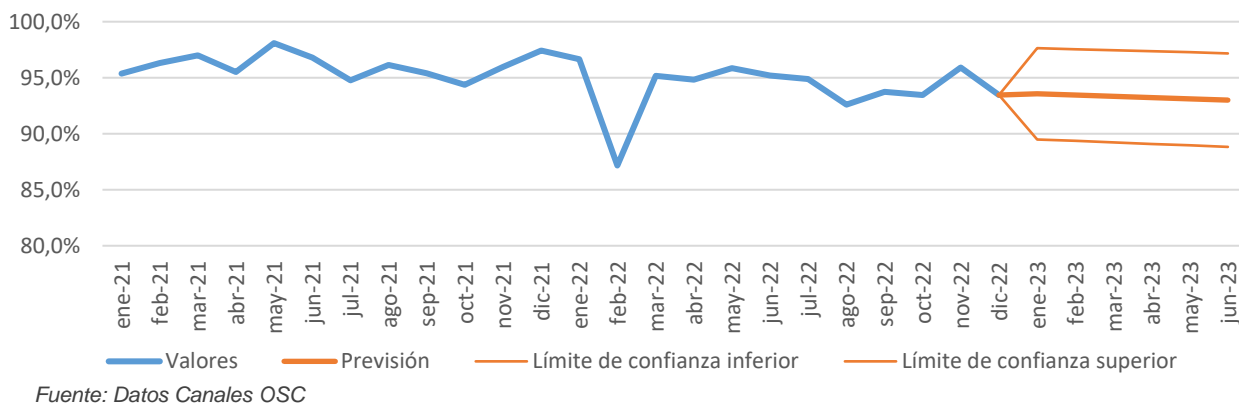
Bajo un modelo probabilidad con un nivel de confianza del 95% y 3 estacionalidades proyectadas para el 2023, se prevé que el indicador oscilará mínimo en el 85%, máximo en el 100%, y como meta se proyecta el 93% consolidado anual.

Grafica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023



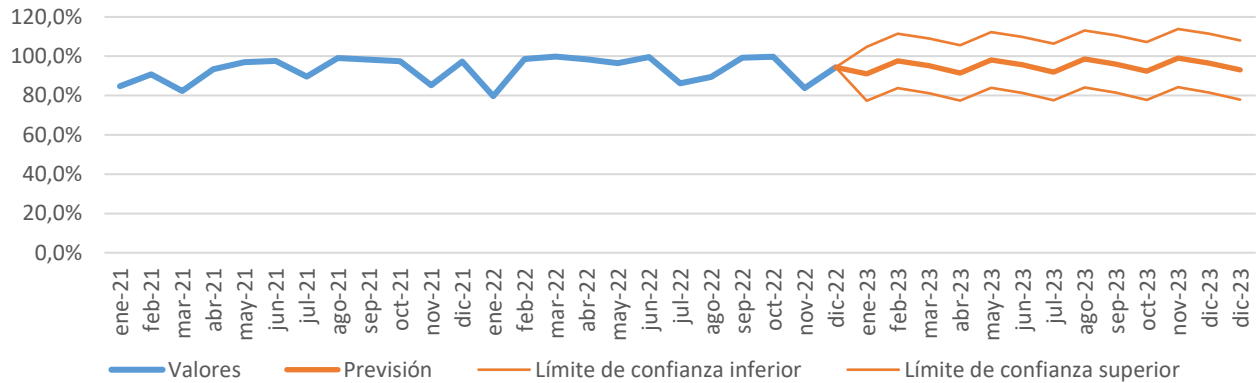
Para el caso del canal presencial, se proyecta el siguiente comportamiento:

Grafica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial



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	May
INDICADOR	93%	96%	99%	99%	98%

Fuente: Canales OSC

Tabla 20 Indicador Nivel de Servicio Mayo Histórico

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio May
2017	83.917	63.752	76%
2018	91.892	82.204	89%
2019	94.838	87.128	92%
2020	84.288	74.921	89%
2021	85.978	83.995	98%
2022	88.517	86.924	98%
2023	63.639	62.476	98%

Fuente: Datos Canales OSC.

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

Tabla 21 Nivel de servicio detallado mensual mayo

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	22.780	22.780	100%
DLES	6.963	6.553	94%
Centro de Contacto	7.447	7.436	100%
Chat institucional	5.820	5.820	100%
OSC-NVC SuperCades	12.435	11.693	94,03%
Email OSC	8.131	8.131	100%
Redes Sociales	33	33	100%
Email EDUPRIVADOS	30	30	100%
Total, general	63.639	62.476	98%

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 mayo fue de 86.59%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 87.20% 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%
May-23	89,62%	91,20%	77,47%	62,18%	87,20%

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 mayo se encontró en el 87.20%, se aplicaron un total de 4.288 encuestas, de las cuales 3.739 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 91.20% aumentando un 1.79%, Correo electrónico 62.18% registro un aumento del 0.23%, Canal presencial 89.62%

registro una disminución del 2.96%, y el canal Chat 77.47% disminuyendo en 1.38% 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	May
Muy bueno (5)	61,44%	61,77%	70,98%	67,59%	58,90%
Bueno (4)	31,76%	31,63%	24,05%	29,86%	37,84%
Malo (2)	0,99%	1,49%	0,50%	0,26%	0,24%
Muy Malo (1)	1,48%	0,25%	0,50%	0,39%	0,59%
Ni bueno ni malo (3)	3,94%	4,48%	3,36%	1,71%	2,14%
No sabe/ No responde	0,39%	0,37%	0,59%	0,20%	0,30%

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 96.74% registrando una disminución del 0.70% respecto al mes anterior, Adicional presenta una disminución en el ítem de muy malo del 0.02%

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Muy bueno (5)	65,09%	66,50%	76,11%	72,77%	63,29%
Bueno (4)	26,92%	27,27%	18,42%	24,67%	32,27%
Malo (2)	1,18%	0,75%	0,76%	0,33%	0,42%
Muy Malo (1)	1,78%	0,37%	1,09%	0,59%	1,01%
Ni bueno ni malo (3)	4,04%	4,48%	2,78%	1,51%	2,43%
No sabe/ No responde	0,99%	0,62%	0,84%	0,13%	0,59%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La presentación personal de asesor que suministra la atención a la ciudadanía mantiene una calificación 95.55% disminuyendo respecto al periodo anterior en 1.89%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Muy bueno (5)	58,78%	59,53%	72,50%	70,73%	60,97%
Bueno (4)	23,18%	24,66%	16,40%	22,97%	30,84%
Malo (2)	5,42%	4,98%	2,52%	1,64%	1,96%
Muy Malo (1)	5,13%	3,86%	2,94%	1,90%	2,55%

Ni bueno ni malo (3)	6,90%	6,23%	4,63%	2,43%	3,32%
No sabe/ No responde	0,59%	0,75%	1,01%	0,33%	0,36%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se presenta un 91.81% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el **conocimiento por parte del asesor** este ítem disminuyendo respecto al periodo anterior en 1.89%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Muy bueno (5)	57,10%	59,28%	71,40%	70,54%	60,32%
Bueno (4)	23,27%	25,16%	16,57%	22,18%	30,72%
Malo (2)	5,62%	5,23%	1,93%	1,44%	2,37%
Muy Malo (1)	5,62%	3,86%	3,53%	2,10%	2,55%
Ni bueno ni malo (3)	7,69%	5,85%	5,80%	3,35%	3,74%
No sabe/ No responde	0,69%	0,62%	0,76%	0,39%	0,30%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La Claridad en la información refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 91.04% disminuyendo en 1.68%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Muy bueno (5)	66,27%	67,62%	77,29%	74,87%	64,71%
Bueno (4)	21,10%	21,30%	14,55%	20,47%	29,18%
Malo (2)	2,76%	2,49%	1,35%	0,92%	0,71%
Muy Malo (1)	4,54%	1,87%	2,27%	1,51%	2,08%
Ni bueno ni malo (3)	4,73%	5,98%	3,70%	1,97%	2,97%
No sabe/ No responde	0,59%	0,75%	0,84%	0,26%	0,36%

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 93.89%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
No	26,13%	25,03%	15,22%	9,84%	12,87%
Si	73,87%	74,97%	84,78%	90,16%	87,13%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Es importante resaltar, que el 87.13% de la ciudadanía manifestó que hubo una **respuesta efectiva** a su solicitud en la atención este reporta disminución del 3.03%.

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 91.20% se encuentra entre 4 y 5 aumentando en 1.36% respecto al mes anterior.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
5	79,97%	81,32%	78,47%	80,03%	80,40%
4	9,32%	9,16%	10,39%	9,82%	10,80%
3	2,81%	2,15%	2,50%	2,70%	2,75%
2	1,36%	1,11%	1,35%	1,03%	0,92%
1	6,54%	6,26%	7,30%	6,43%	5,13%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
1	67,12%	70,18%	78,60%	87,40%	87,37%
2	8,71%	8,78%	14,37%	12,52%	12,63%
(en blanco)	17,36%	13,87%	4,57%	0,04%	0,00%
No Aplica	6,82%	7,17%	2,47%	0,04%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Por otra parte, el 87.37% manifiesta que hay **respuesta efectiva**. Durante de abril en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron Movilidad Escolar con 34.54% focalizado en “subsido de transporte” siendo este el 33.31% debido al pago del primer ciclo de movilidad escolar. Adicional la temática de novedades estudiantes registro el 14.66% y tramite de docentes provisionales 12.67%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
5	61,99%	63,24%	64,63%	67,60%	69,49%
4	11,75%	11,14%	14,60%	15,56%	15,28%
3	5,00%	4,54%	5,95%	6,26%	6,37%
2	1,89%	1,99%	2,66%	2,61%	3,13%
1	5,89%	5,45%	7,56%	7,76%	5,35%
(en blanco)	1,77%	1,99%	0,69%	0,00%	0,00%
No Aplica	11,71%	11,65%	3,91%	0,21%	0,38%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **tiempo de espera** 84.77% califican entre 4 y 5 incrementando en 1.62%

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	May
Muy bueno (5)	31,24%	39,37%	46,61%	52,20%	49,68%
Bueno (4)	30,54%	34,81%	30,09%	33,48%	33,68%
Muy malo (1)	19,66%	13,42%	8,99%	5,51%	6,32%
Malo (2)	5,49%	3,42%	3,67%	1,98%	2,53%
Ni bueno ni malo (3)	12,48%	7,97%	9,17%	6,61%	7,79%
No sabe / No responde	0,60%	1,01%	1,47%	0,22%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El **tiempo de espera** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 83.37% registrando una disminución del 2.31%.

Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Muy bueno (5)	28,94%	38,73%	44,04%	48,46%	48,63%
Bueno (4)	32,14%	34,94%	34,13%	37,44%	35,58%
Muy malo (1)	17,56%	12,03%	8,26%	4,85%	5,26%
Malo (2)	6,19%	4,05%	4,04%	2,20%	1,68%
Ni bueno ni malo (3)	14,77%	10,13%	8,44%	6,83%	8,21%
No sabe / No responde	0,40%	0,13%	1,10%	0,22%	0,63%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **tiempo de atención** en Muy bueno y Bueno 84.21%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Muy bueno (5)	33,43%	37,47%	43,30%	47,80%	44,84%

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Bueno (4)	29,74%	31,65%	30,28%	32,82%	33,47%
Muy malo (1)	16,47%	13,16%	10,46%	4,63%	6,53%
Malo (2)	5,69%	4,43%	5,32%	4,63%	5,05%
Ni bueno ni malo (3)	12,08%	12,03%	9,72%	9,25%	9,89%
No sabe / No responde	2,59%	1,27%	0,92%	0,88%	0,21%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Conocimiento por parte del asesor en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 78.32% disminuyendo en 2.3%, en Muy malo y Malo 11.58% aumentando en 2.33%, respecto al mes anterior.

Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Muy bueno (5)	35,43%	40,63%	45,50%	55,51%	47,79%
Bueno (4)	30,64%	34,18%	31,56%	29,52%	32,63%
Muy malo (1)	15,47%	12,15%	8,99%	4,63%	5,26%
Malo (2)	5,89%	4,56%	3,85%	2,20%	1,68%
Ni bueno ni malo (3)	10,88%	7,72%	8,99%	7,05%	12,00%
No sabe / No responde	1,70%	0,76%	1,10%	1,10%	0,63%

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 0.52% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, sin embargo, el 80.42% manifiesta que es Muy bueno y Bueno.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Muy bueno (5)	29,94%	33,54%	40,18%	47,14%	43,16%
Bueno (4)	30,14%	33,16%	31,38%	33,26%	32,63%
Muy malo (1)	6,79%	5,95%	7,16%	4,19%	4,63%
Malo (2)	19,46%	14,94%	10,83%	5,51%	7,58%
Ni bueno ni malo (3)	12,28%	11,01%	9,36%	8,81%	10,95%
No sabe / No responde	1,40%	1,39%	1,10%	1,10%	1,05%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 75.79% en los ítems Muy bueno y Bueno generando una disminución del 4.61% respecto al mes anterior.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
No	38,96%	34,56%	31,56%	21,59%	22,74%

Si 61,04% 65,44% 68,44% 78,41% 77,26%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también en el 77.26% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 7.79% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reportó una satisfacción general del 77.47% registrando un aumento del 1.38%.

Es preciso resaltar que para este canal de atención se presentaron las siguientes novedades: el 25 la plataforma presenta lentitud en el ingreso de la atención del ciudadano al agente, generando un incremento en el tiempo de espera.

2.4 Canal virtual – Correo electrónico

Para el mes de mayo como acción de mejora se estableció un cambio en la encuesta de satisfacción del canal correo electrónico, estableciendo una encuesta para las respuestas informativas y el otro para radicación directa del requerimiento.

En este apartado, se detallarán los resultados obtenidos a través de los diferentes formularios que permitieron la captura de los datos para el mes de mayo:

1. Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico "General"

Mediante el formulario general del canal virtual- correo institucional se evaluaron aspectos como Tiempo en responder su solicitud, Amabilidad en la respuesta, Conocimiento del tema, Actitud de servicio y Respuesta efectiva a la solicitud.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Muy bueno (5)	28,53%	32,02%	30,93%	35,87%	33,33%
Bueno (4)	29,41%	26,60%	32,99%	34,24%	25,93%
Muy malo (1)	14,12%	13,79%	9,79%	9,78%	18,52%
Malo (2)	4,71%	3,94%	9,28%	4,89%	5,56%
Ni bueno ni malo (3)	20,59%	18,72%	10,82%	13,04%	16,67%
No sabe / No responde	2,65%	4,93%	6,19%	2,17%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En **el tiempo en responder su solicitud** presenta en el ítem de Muy bueno y Bueno represento el 59.26%

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Muy bueno (5)	30,88%	31,03%	31,44%	36,96%	31,48%
Bueno (4)	31,76%	31,03%	31,96%	36,41%	31,48%
Muy malo (1)	7,06%	7,88%	7,73%	7,07%	16,67%
Malo (2)	5,29%	5,91%	4,64%	2,72%	1,85%
Ni bueno ni malo (3)	20,88%	19,70%	16,49%	13,04%	16,67%
No sabe / No responde	4,12%	4,43%	7,73%	3,80%	1,85%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La **amabilidad** presentó en la percepción en los ítems de Muy Bueno y Bueno de 62.96%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Muy bueno (5)	24,12%	27,09%	26,29%	33,70%	33,33%
Bueno (4)	26,76%	26,11%	28,35%	30,43%	29,63%
Muy malo (1)	12,94%	15,27%	11,34%	10,33%	20,37%
Malo (2)	10,88%	8,37%	9,28%	7,07%	7,41%
Ni bueno ni malo (3)	20,29%	18,23%	16,49%	15,22%	9,26%
No sabe / No responde	5,00%	4,93%	8,25%	3,26%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La **calidad de la respuesta** recibida registró en los ítems positivos un 62.96% en los ítems de Muy Bueno y Bueno.

Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Conocimiento del tema.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Muy bueno (5)	24,41%	24,14%	23,20%	33,15%	22,22%
Bueno (4)	28,82%	33,00%	32,99%	29,89%	37,04%
Muy malo (1)	12,06%	13,30%	9,28%	9,78%	22,22%
Malo (2)	7,06%	5,91%	7,73%	4,89%	0,00%
Ni bueno ni malo (3)	20,88%	17,24%	19,07%	17,93%	16,67%
No sabe / No responde	6,76%	6,40%	7,73%	4,35%	1,85%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **conocimiento del tema** en Muy Bueno y Bueno registro 59.26% de participación.

Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Actitud de servicio.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Muy bueno (5)	25,00%	26,11%	24,23%	35,33%	24,07%
Bueno (4)	26,18%	27,59%	32,47%	26,63%	38,89%
Muy malo (1)	14,12%	14,78%	10,31%	10,87%	20,37%
Malo (2)	7,35%	5,91%	9,79%	7,61%	5,56%
Ni bueno ni malo (3)	20,88%	22,66%	15,98%	15,76%	9,26%
No sabe / No responde	6,47%	2,96%	7,22%	3,80%	1,85%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En los juicios de valor de Muy Bueno y Bueno se obtuvo un 62.96%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
No	51,18%	48,77%	53,61%	38,04%	48,15%
Si	48,82%	51,23%	46,39%	61,96%	51,85%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El 51.85% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud.

2. Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico "respuesta informativa"

Mediante este formulario evaluaron variables de información con aspectos como amabilidad, dignidad, claridad, transparencia, para la variable de proceso tiempo de respuesta, efectividad y variable de confianza nivel de recomendación.

Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información.

	¿En general la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad?	¿Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento?	¿En general cómo evalúa la claridad de la información recibida?	¿En general cómo evalúa el acceso a la información suministrada?
Bueno (4)	20,37%	20,37%	25,93%	18,52%
Malo (2)	1,85%	7,41%	7,41%	3,70%
Muy bueno (5)	42,59%	38,89%	35,19%	35,19%
Muy malo (1)	11,11%	14,81%	16,67%	20,37%
Ni bueno ni malo (3)	20,37%	12,96%	11,11%	16,67%
No sabe / No responde	3,70%	5,56%	3,70%	5,56%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso.

¿En general cómo evalúa el tiempo que espero la información recibida?

Bueno (4)	22,22%
Malo (2)	1,85%
Muy bueno (5)	37,04%
Muy malo (1)	20,37%
Ni bueno ni malo (3)	14,81%
No sabe / No responde	3,70%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

¿El servicio prestado por este Correo Electrónico de la Secretaría de Educación del Distrito dio respuesta efectiva a su solicitud?

No	46,30%
Si	53,70%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza.

En una escala de 1 a 10, donde "1" es "Nada dispuesto" y "10" "Absolutamente dispuesto", ¿Qué tan dispuesto estaría usted para recomendar el servicio prestado por la SED en su Correo Electrónico?

1	14,81%
2	5,56%
3	1,85%
4	7,41%
5	5,56%
6	5,56%
7	5,56%
8	7,41%
9	24,07%
10	22,22%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

3. Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico "respuesta radicada"

Mediante este formulario evaluaron variables de información con aspectos como claridad, transparencia, para la variable de proceso tiempo de respuesta, efectividad y variable de confianza nivel de recomendación.

Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información.

	¿En general cómo evalúa la claridad de la información recibida?	¿El correo de respuesta informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado?
Bueno (4)	31,74%	31,74%
Malo (2)	3,59%	4,79%
Muy bueno (5)	31,74%	34,13%
Muy malo (1)	13,17%	13,77%
Ni bueno ni malo (3)	18,56%	13,77%
No sabe / No responde	1,20%	1,80%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso

	¿Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud?
Bueno (4)	26,95%
Malo (2)	5,99%
Muy bueno (5)	38,32%
Muy malo (1)	12,57%
Ni bueno ni malo (3)	14,37%
No sabe / No responde	1,80%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

	¿El servicio prestado por este Correo Electrónico de la Secretaría de Educación del Distrito dio respuesta efectiva a su solicitud?
No	34,13%
Si	65,87%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza.

En una escala de 1 a 10, donde "1" es "Nada dispuesto" y "10" "Absolutamente dispuesto",
¿Qué tan dispuesto estaría usted para recomendar el servicio prestado por la SED en su Correo Electrónico?

1	13,77%
2	2,40%
3	3,59%
4	2,99%
5	5,99%
6	8,38%
7	8,38%
8	11,38%
9	13,77%
10	29,34%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Realizando unificación de la información de los formularios anteriormente mencionados se puede concluir que el indicador de satisfacción en la cual califica en una escala de 1 a 10, donde "1" significa "Muy insatisfecho" y "10" "Muy satisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el Correo Electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en in 62.18%.

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 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%	Para este periodo 191 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se evidencia se dio respuesta efectiva al requerimiento en 93.72%; según la clasificación Net Promoter Score el 82.72% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente a la calidad de la respuesta en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 91.10% y la claridad de la información en el ítem Muy Bueno y Bueno reporto un 90.58%.
Feb-23	88.18%	
Mar-23	89.42%	
Abr-23	89.22%	
May-23	92.67%	

Se registró un indicador de satisfacción general en 92.67%. 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 50 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	44,30%	52,71%	66,83%	60,48%	71,20%
Bueno (4)	34,23%	31,03%	24,52%	26,95%	21,47%
Ni bueno ni malo (3)	14,77%	9,36%	3,85%	4,79%	5,76%
Muy malo (1)	4,03%	2,96%	2,88%	4,79%	1,57%
Malo (2)	2,68%	3,94%	1,92%	2,99%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 51 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	57,72%	35,23%	65,87%	67,07%	70,16%
Bueno (4)	26,17%	17,61%	20,67%	25,15%	20,94%
Ni bueno ni malo (3)	6,71%	2,84%	9,13%	2,40%	6,28%
Muy malo (1)	5,37%	1,42%	2,88%	2,99%	1,57%
Malo (2)	4,03%	0,57%	1,44%	2,40%	1,05%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 52 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	54,36%	58,62%	65,87%	67,07%	67,54%
Bueno (4)	28,19%	31,03%	21,15%	22,75%	23,04%
Ni bueno ni malo (3)	9,40%	5,42%	8,17%	3,59%	6,28%
Muy malo (1)	4,03%	1,97%	3,85%	4,19%	2,09%
Malo (2)	4,03%	2,96%	0,96%	2,40%	1,05%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 53 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud.

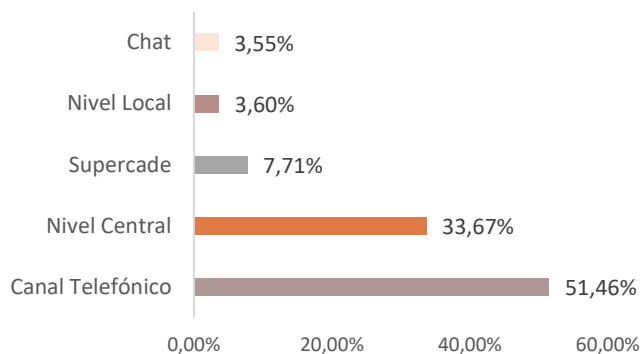
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
No	14,09%	9,85%	7,69%	8,98%	6,28%
Si	85,91%	90,15%	92,31%	91,02%	93,72%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.Partes interesadas

3.1 Caracterización

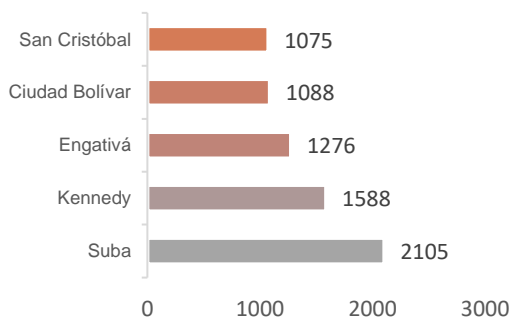
Grafica 13 Categorización Distribución Canales.



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de abril de 2023, se realizaron 13.382 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 51,46% de la información fue registrada a través del canal telefónico, seguido por el Nivel Central con una participación del 33,67%.

Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.



Fuente: Formulario de caracterización

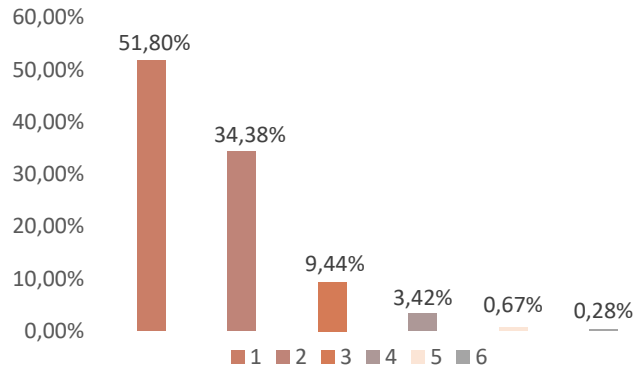
Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, mostrando claramente que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Siendo las de mayor participación en la zona norte (Suba y Engativá), en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y San Cristóbal) entre estas cinco localidades representando el 53,30% de la información capturada. Cabe anotar que para el mes de abril contamos con 1066 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 7,97%.

Grafica 15 Categorización Estratificación.

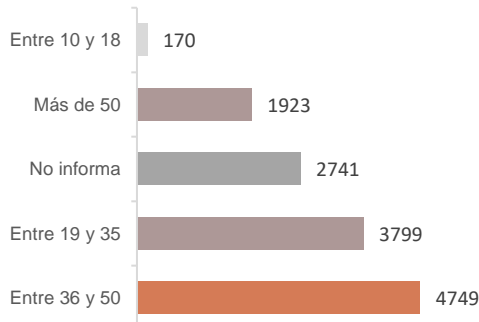
Los estratos atendidos se muestran en la siguiente gráfica, encontrando que los estratos 2 y 3 representan un 86,18% de la población atendida, seguido por el estrato 1 con un 9,44%

Encontrando que de las cinco localidades representativas el 39,52% corresponden a los estratos 2 y 3.



Fuente: Formulario de caracterización

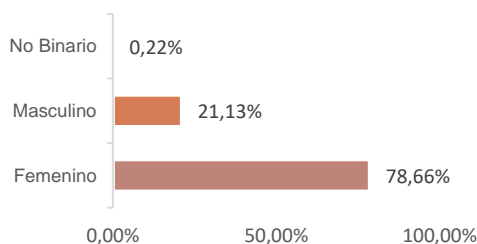
Grafica 16 Categorización Edades.



Fuente: Formulario de caracterización

La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento dejando evidente que la población se concentra en la población entre 36 y 50 años representando un 35,49%, seguido por la población de entre 19 y 35 que aportan el 28,39%, siendo aproximadamente el 78,66% madres de familia.

Grafica 17 Categorización Genero

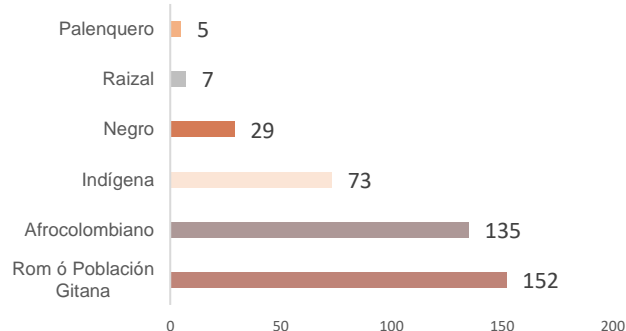


Fuente: Formulario de caracterización

El 78,66 % de la población atendida en general durante este período por la Oficina de Servicio al ciudadano corresponde a mujeres, de nacionalidad colombiana el 95,18%.

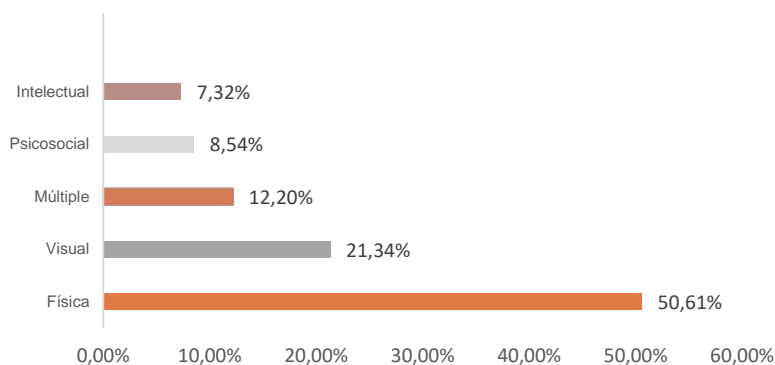
Grafica 18 Categorización Grupo Étnico.

Para este período los grupos étnicos atendidos representan el 3,00 y las comunidades más representativas son la afrocolombiana, y la gitana, con un 56,36% de atenciones en el canal presencial.



Fuente: Formulario de caracterización

Grafica 19 Categorización Discapacidades.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible o de grupos preferenciales solo el 1,23% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica relacionada, mostrando que la discapacidad física que corresponde al 50,61% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención., seguida de la discapacidad visual con un 21,34% de participación

3.2 Gestión Atención Accesible

3.2.1 Acceso página web

Respecto a las solicitudes recibidas por el enlace establecido en la página web <https://forms.office.com/r/gVtfRQC5PC/>, el que se habilito con el fin de poder brindar una respuesta oportuna y con calidez por medio del canal telefónico, se recibieron 437 solicitudes, logrando un contacto efectivo con 177 que corresponde al 40,50%, de estas atenciones tan solo el 14,69% (26) personas que cuentan con algún tipo de discapacidad en la siguiente distribución:

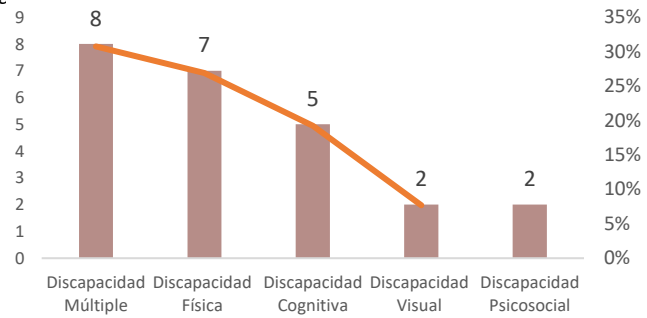
Tipo Discapacidad	Mayo	Total, general
Múltiple	8	31%
Física	7	27%
Cognitiva	5	19%



Visual	2	8%
Psicosocial	2	8%
Intelectual	1	4%
Auditiva	1	4%
Total, general	26	100,00%

Fuente: Formulario Web, atención telefónica - virtual

Tabla 54 Atención accesible discapacidad.
20 Categorización Discapacidades



Grafica

Fuente: Formulario Web

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

Tabla 55 temática por tipo de discapacidad

Temática	DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL	DISCAPACIDAD VISUAL	DISCAPACIDAD INTELECTUAL	DISCAPACIDAD AUDITIVA	DISCAPACIDAD COGNITIVA	DISCAPACIDAD FÍSICA	DISCAPACIDAD MÚLTIPLE
Movilidad Escolar	1		1	1	1	4	3
Traslado Por Novedad		1				1	3
Cupo Por Novedad					3		1
Sin Novedad	1					1	
Asignación de Cupo					1		
Docentes En General						1	
Total, general	2	1	1	1	5	7	7

3.2.2 Atención Presencial

De manera presencial durante el mes de mayo 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 56 Atención accesible temática.

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Auditiva	1	100%
Total, general	1	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Tabla 57 Atención accesible temática.

Tema	Discapacidad Auditiva	Total	% participación
Temas Docentes	1	1	100%
Total, general	1	1	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

4. Soluciones estratégicas

Bajo el Marco de “Aliados Estratégicos”, el Modelo de Servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano, infiere en la articulación entre los 3 Niveles de la entidad, a través del apoyo de un equipo que se ha fortalecido en el ya posicionado “Equipo de Plan Padrino”, a través del registro y asignación del correo oscpadpadrino@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 mayo de 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a **1.628** las cuales se discriminan en:

- 670 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 916 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 145 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 28 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 54 Histórico de Gestión.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Correo	596	662	385	433	670

Fuente: Correo Plan Padrino

Tabla 55 Avance de cierre de gestión.

	Mayo	% cierre
Completado	611	% cierre
En progreso	59	91.19%
Total general	670	8.81%

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 mayo está en el 91.19%.

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas 19 necesidades reiterativas.

Tabla 56 Tipología Plan Padrino.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	180	26.87%
Creación de Usuarios	89	13.28%
Modificación usuarios	70	10.45%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	60	8.96%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	59	8.81%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	54	8.06%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	43	6.42%
RED CONTACTO	26	3.88%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	19	2.84%
Traslados a RedP	18	2.69%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	14	2.09%
Aclaración Informe de Vencidos	11	1.64%
Solicitud de Radicación Contactenos	6	0.90%
Creación de Tramites	6	0.90%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	5	0.75%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	4	0.60%
Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino	3	0.45%
Aclaración Informe de Efectividad	2	0.30%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	1	0.15%
Total general	670	100.00%

Fuente: Correo Plan Padrino

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones

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



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:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
996	1.116	1.041	797	1.124

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 58 Seguimiento ANS

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO/OFICINA	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	MAYO
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. 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 * % de incidentes resueltos * Tiempo de respuesta por tipo de criticidad * Tareas de	No. Solicitudes ingresadas/No solicitudes atendidas en términos de ley	SI	Para mayo, en el correo electrónico se recibieron 34 solicitudes, las cuales fueron atendidas en su totalidad en términos de oportunidad. Se revisó base de datos y SIGA.
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 * % de incidentes resueltos * Tiempo de respuesta por tipo de criticidad * Tareas de	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 Información y las Comunicaciones. A corte de 31 de mayo 2023 se generaron 81 casos, clasificados de la siguiente manera: 16 Fallas y 65 Solicitudes de Operación. Respecto al porcentaje de oportunidad se cuenta con el 75% de oportunidad frente a las fallas reportadas.

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO/OFICINA	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	MAYO
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	mantenimiento realizadas Cantidad de Turnos Atendidos	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	A corte de 31 de mayo se atendieron un total de 2832 turnos, de los cuales 88 fueron abandonados, 5 cancelados y 2739 fueron atendidos. TPA: 00:02:53 TPE: 00:28:53
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	Cantidad de Turnos Atendidos	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para mayo de 2023, la OSC gestionó 1726 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 para este.
Mayo 2023	Mayo 2024	Directora de la Dirección de Cobertura Director de la Dirección de Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención Integra (Dirección de Cobertura - Matrículas y Dirección de Bienestar Estudiantil - Programa de Movilidad escolar	Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención (TMO): El personal de apoyo de la Dirección de Cobertura y la Dirección de Bienestar Estudiantil, deberán cumplir mínimo al 95% del TMO establecido por la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Se suscribe el nuevo acuerdo en el mes de mayo.

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 59 Seguimiento Notificaciones.

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	0	0,00%	812	100%	812
Notificación electrónica	0	0,00%	1239	100%	1239
Notificación Presencial	0	0,00%	701	100%	701
Notificación por aviso	0	0,00%	177	100%	177
Publicación Pagina web	0	0,00%	87	100%	87
Publicación Cartelera NC	0	0,00%	100	100%	100
Total, general	0	0,00%	3114	100%	3114

Fuente: Indicadores de la operación.

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 92.24% en el periodo de mayo.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 7.28% 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%.Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100%, con un pendiente de 0.47%.

Se registraron un total de 3378 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos una disminución del 0.76%.

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	0.47%
Notificación Presencial	7.28%

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 mayo se comportaron de la siguiente manera:

Tabla 60 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
Mayo	4.041	177	4.218
Total	22.347	685	23.032

Fuente: SIGA

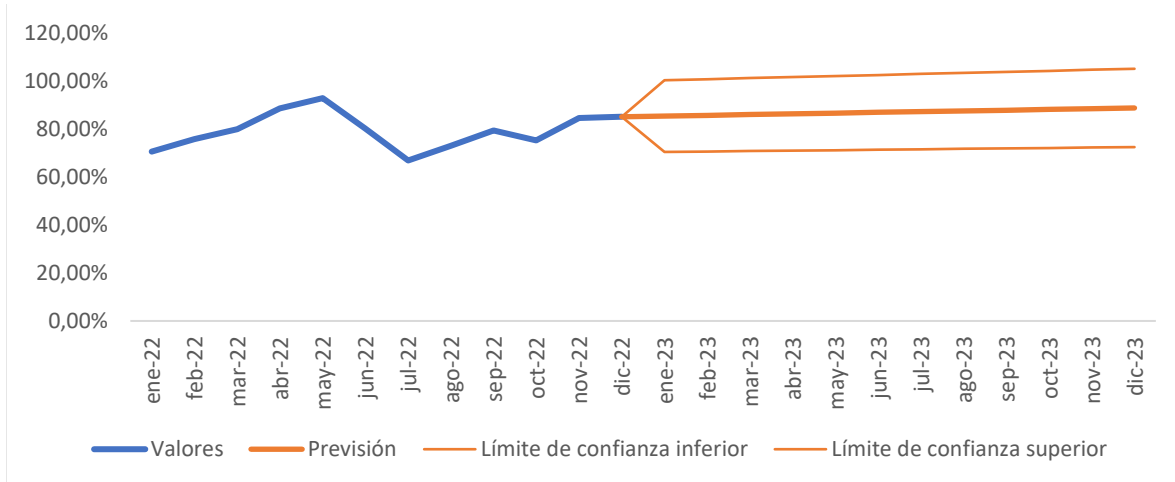
En lo que va corrido del año se han gestionado 22.347 solicitudes para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y registro de diploma. En mayo se recibieron 4.041 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 685 solicitudes de registro de diploma.

Para mayo 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 21 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 61 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.

Fuente: Colombia Compra Eficiente

7.2 Cálculo cifras de monitoreo

Tabla 62 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
2023	Mayo	15.249	416	7.425	401	17.210	414	1.231

Fuente: Calculo Oficina Servicio al Ciudadano

Tabla 63 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
2023	Mayo	3.681	473	10.615	517	990

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	185	45%
BUZON	145	35%
BTA	62	15%
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 64 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.

Error Crítico	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Sin error Crítico	943 86,83%	996 89,81%	1102 87,53%	1098 87,91%	1115 88,00%
Con error Crítico	143 13,17%	113 10,19%	157 12,47%	151 12,09%	152 12,00%

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 65 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.

Error No Crítico	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Sin error No Crítico	95,12% 1033	95,67% 1061	92,14% 1160	92,15% 1151	94,71% 1200
Con error No Crítico	4,88% 53	4,33% 48	7,86% 99	7,85% 98	5,29% 67

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 66 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico Usuario Final.

Error Crítico Usuario Final	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Sin error Crítico Usuario Final	95,12% 1033	95,40% 1058	94,28% 1187	94,96% 1186	93,13% 1180
Con error Crítico Usuario Final	4,88% 53	4,60% 51	5,72% 72	5,04% 63	6,87% 87

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 1267 atenciones evaluadas se genera como resultado sobre el ítem **Error crítico** se inició con un resultado final 88,00%, respecto a **Error crítico usuario final** con una nota de 93,13% y el **Error no crítico** finalizó con un 94,71% 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, como la generación de alertas y novedades y el trabajo conjunto con la supervisión de cada uno de los canales de atención para que los colaboradores

reincidentes presentaran mejoras en algunos de los ítems evaluados.

8. Cualificación y promoción

Tabla 67 Acumulado Socializaciones y participantes.

MES	No SESIONES	No DE PARTICIPANTES
Enero	27	342
Febrero	30	185
Marzo	33	304
Abril	26	316
Mayo	39	439
TOTAL	155	1586

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 39 socializaciones de las 39 programadas, teniendo un total de 439 asistentes.

Por otra parte, con el apoyo del equipo de Plan Padrino se brindó 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, igualmente se brindó acompañamiento en la socialización de reportes de nivel de oportunidad, vencidos y calidad en la respuesta y presentación de los nuevos canales de atención Red Contacto y Centro de Relevó SED a las Direcciones Locales de Educación.

Durante el mes de mayo 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 mayo 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 mayo 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.

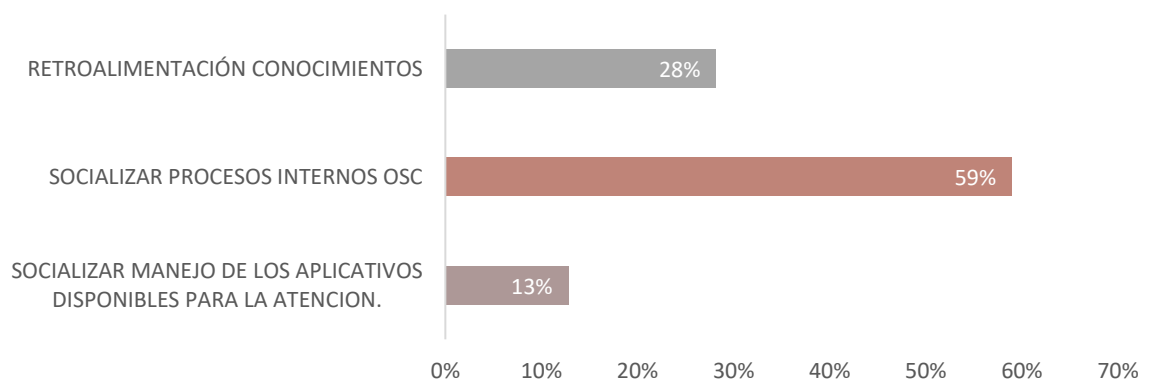
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

En el periodo de mayo 2023 se planearon y desarrollaron 39 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 439 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) Retroalimentación de conocimientos

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
39	439

Grafica 22 Cualificación Participación por Objetivos.



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

Durante el periodo de mayo se desarrollaron **23** actividad de socialización y sensibilización con la asistencia de **261** personas entre contratistas y colaboradores de la OSC lo que equivale al 59% de las actividades planeadas y realizadas en este periodo, siendo las actividades con más demanda por parte de la OSC.

Las actividades estuvieron enfocadas en socializar con las dependencias y las Direcciones Locales de Educación los nuevos canales de atención dispuestos para brindar acompañamiento principalmente a la ciudadanía y a las dependencias de nivel central y local para el mejoramiento del servicio a través de los canales Red Contacto y Centro de Relevo SED. Adicional se trabajó con el equipo de la OSC en la socialización de instructivos internos de trabajo elaborados por la oficina que aportan al buen funcionamiento de los canales de atención y los procesos de la oficina y el Sistema de Gestión de la Calidad en el marco de la auditoria de seguimiento de la Certificación del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

b) 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 se requieran como acciones de mejora en la calidad de la prestación del servicio.

Para este mes de mayo se realizaron **11** actividades de retroalimentación de conocimientos las cuales contaron con la participación de **156** 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.

Los temas estuvieron enfocados en docentes provisionales, instructivos internos de trabajo de los canales FUT y gestión de buzones de correo, manejo canal virtual chat y socialización Ley 1581 Habeas Data.

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

Durante el mes de mayo se realizaron **5** actividades de capacitación en el manejo de los aplicativos de atención con **22** asistentes lo que equivale al 5%, de actividades realizadas las cuales 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 Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC) que requiere reforzar conocimientos en el manejo de los

aplicativos.

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 mayo se realizaron 6 evaluaciones, con el objetivo de evaluar los conocimientos sobre manejo de aplicativos de atención, calidad en la respuesta y temas relacionados con trámites, servicios y procesos internos de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Evaluación	Nro. de evaluaciones	% nota final
Lección Evaluativa Instructivos DEXON – FUT	30	8.60
Evaluación Socialización instructivo Base de Conocimiento	4	10.00
Evaluación inicial manejo aplicativos SIGA y Bogotá Te Escucha	13	8.00
Evaluación semana 1	54	9.57
Evaluación semana 2	53	9.62
Evaluación Final	54	9.09
Promedio Nota		9.14

Fuente: Aula virtual y forms

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 mayo se realizaron publicaciones en el aula virtual, correo electrónico y los chats de Teams con el objetivo de brindar al personal la información actualizada sobre los trámites, servicios y procesos de la entidad dirigidos a la ciudadanía y comunidad educativa.

Tabla 68 Publicaciones estrategias de comunicación

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
¡IMPORTANTE! Instructivos Internos de Trabajo OSC	Oficina Servicio al Ciudadano	02/05/2023	Correo electrónico

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
Publicación versión 7 plantillas OSC	Oficina Servicio al Ciudadano	02/05/2023	Correo electrónico - Intraed
Para Tener en Cuenta JÓVENES A LA U: QUINTA CONVOCATORIA	Oficina Servicio al Ciudadano	05/04/2023	Correo electrónico - Aula Virtual y chat
Para Tener en Cuenta JÓVENES A LA U: QUINTA CONVOCATORIA	Oficina Servicio al Ciudadano	05/05/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Consolidado de Pagos Actualizado 05 05 2023	Oficina Servicio al Ciudadano	08/05/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Para tener en cuenta: Nuevo enlace para radicar PQRS Fiduprevisora S.A.	Oficina Servicio al Ciudadano	09/05/2023	Correo electrónico
Plantilla de Respuesta SIM RUTA 100K	Oficina Servicio al Ciudadano	10/05/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Importante: pago tipo de colegio ciclo 1_2023	Oficina Servicio al Ciudadano	10/05/2023	Correo electrónico
Para Tener en Cuenta dirección de relaciones con los sectores de educación superior y educación para el trabajo	Oficina Servicio al Ciudadano	11/05/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Directrices para la prevención de conductas irregulares de servidoras y servidores públicos del Distrito	Oficina Servicio al Ciudadano	12/05/2023	Correo electrónico
Para Tener en Cuenta TRÁMITE DE REPOSICIÓN Y MESA DE AYUDA ETB	Oficina Servicio al Ciudadano	12/05/2023	Correo electrónico
Socialización y publicación Base de Conocimiento OSC	Oficina Servicio al Ciudadano	12/05/2023	Correo electrónico
IMPORTANTE: Radicados Vencidos	Oficina Servicio al Ciudadano	12/05/2023	Correo electrónico
IMPORTANTE: Radicados Vencidos	Oficina Servicio al Ciudadano	12/05/2023	Correo electrónico
Alerta Operativa TIPIFICACIÓN CRM	Oficina Servicio al Ciudadano	19/05/2023	Correo electrónico
Importancia del Lenguaje claro e incluyente	Oficina Servicio al Ciudadano	26/05/2023	Correo electrónico
Consolidado de Pagos Actualizado 25 05 202	Oficina Servicio al Ciudadano	29/05/2023	Correo electrónico

Fuente: Aula virtual

8.4 Promoción

Con la finalidad de “**Divulgar información referente a los trámites y servicios de la Entidad, carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo** “. Durante el mes de mayo se realizaron 40 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, elaboración de piezas graficas para divulgar la carta de trato digno, campaña del defensor de la ciudadanía, invitación presentación competencias sector educación, toma de fotografías para cambio de imagen del manual de servicio a la ciudadanía y publicación de instructivos internos de trabajo.

Tabla 69 Publicaciones

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
2885	Solicitud publicación y actualización plantillas de respuestas versión 7 en intrased	02/05/2023	Cumplido
2890	Solicitud publicación instructivo Estrategia Red Contacto	02/05/2023	Cumplido
2900	Solicitud publicación Instructivo Interno de trabajo Estrategia Relevo SED	02/05/2023	Cumplido
2905	Solicitud toma fotografías para actualización manual de servicio al ciudadano	05/05/2023	Cumplido
2924	Publicación de notificación de actos administrativos	05/05/2023	Publicado
2933	Realizar diseño gráfico a la Carta de Trato Digno de la Secretaría	05/05/2023	Cumplido
2934	Publicación de notificación de actos administrativos	05/05/2023	Publicado
2935	Solicitud publicación informe de operaciones OSC-SED mes de abril 2023	08/05/2023	Publicado
2938	Solicitud elaboración de pieza grafica (volante de invitación a reunión)	08/05/2023	Cumplido
2945	Solicitud publicación nota de prensa atención en canales martes 9 de mayo	08/05/2023	Publicado
2947	Solicitud publicación Informe PQRS mes de abril 2023	08/05/2023	Publicado
2956	Publicación nota de prensa: En la SED continuamos prestando atención oportuna y de calidad	09/05/2023	Publicado
2958	Publicación de notificación de actos administrativos	10/05/2023	Publicado
2971	Publicación de notificación de actos administrativos	11/05/2023	Publicado
2978	Creación nuevo botón BASE DE CONOCIMIENTO y publicación en Intrased	11/05/2023	Cumplido
2981	Publicación de notificación de actos administrativos	12/05/2023	Publicado
2986	Publicación nota de prensa Retomamos nuestra atención presencial en las instalaciones del Nivel Central	12/05/2023	Publicado
2987	Publicación de notificación de actos administrativos	15/05/2023	Publicado
2988	Publicación informe acceso a la información mes marzo 2023	15/05/2023	Publicado

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
2993	Publicación instructivo Medición Satisfacción de la Ciudadanía en los canales de atención	15/05/2023	Publicado
2994	Eliminar instructivo interno de trabajo publicado en la Intrased	15/05/2023	Cumplido
2996	Publicación de notificación de actos administrativos	16/05/2023	Publicado
2997	Solicitud publicación informe acceso a la información abril 2023	16/05/2023	Publicado
3008	Publicación de notificación de actos administrativos	16/05/2023	Publicado
3012	Publicación de notificación de actos administrativos	17/05/2023	Publicado
3025	Publicación de notificación de actos administrativos	18/05/2023	Publicado
3030	Publicación instructivo Gestión de respuestas requerimientos OSC 01-12-2022	18/05/2023	Publicado
3034	Publicación de notificación de actos administrativos	19/05/2023	Publicado
3038	Solicitud eliminar de la Intrased instructivo OSC Respuestas	19/05/2023	Cumplido
3046	Publicación de notificación de actos administrativos	23/05/2023	Publicado
3051	Publicación de notificación de actos administrativos	24/05/2023	Publicado
3057	Publicación de notificación de actos administrativos	25/05/2023	Publicado
3059	Publicación de notificación de actos administrativos	25/05/2023	Publicado
3063	Publicación de notificación de actos administrativos	25/05/2023	Publicado
3065	Actualización plantillas de respuesta internas en Intrased	26/05/2023	Publicado
3069	Publicación informes Nivel de oportunidad Nivel Central-Direcciones-Locales-Institucional enero, febrero, marzo y abril 2023	27/05/2023	Publicado
3070	Publicación informes calidad en las respuestas enero, febrero, marzo, abril 2023	27/05/2023	Publicado
3071	Publicación instructivo interno Gestión solicitudes de prestaciones sociales docentes en el aplicativo Humano en línea 26-05-2023	27/05/2023	Publicado
3080	Publicación de notificación de actos administrativos	30/05/2023	Publicado
3082	Publicación de notificación de actos administrativos	31/05/2023	Publicado

Fuente: SharePoint Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

8.5 Lenguaje Claro.

Desde el equipo de cualificación y formación para el presente periodo se realizó la revisión, traducción y evaluación de nueve (9) documentos internos de la oficina:

- Instructivo Actualización y revisión base conocimiento.

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



Certificate No.
LAT 0992
Proceso Servicio Integral
a la Ciudadanía



- Instructivo Gestión solicitudes de prestaciones sociales docentes en el aplicativo Humano en Línea.
- Instructivo Seguimiento de vencidos y no digitalizados en SIGA y Bogotá te Escucha.
- Instructivo Acompañamiento Plan Padrino
- Instructiva atención telefónica
- Instructiva atención presencial
- Instructivo Gestión Buzones Correo Electrónico
- Instructivo Manejo contingencias y de continuidad de negocio en los canales de atención
- Instructivo atención virtual chat

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 socializó el tema de lenguaje claro al personal de la Oficina para la Convivencia Escolar.

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 70 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%
Mayo	29 seguimientos: 100%
Total	100%

Fuente: Plataforma estratégica OSC

*Elaboración propia. Fuente: Archivo OSC

*Este indicador cuenta con actas de reunión semanales que se llevan a cabo en mayo 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 las instalaciones del Nivel Central, los días 8,9,10,11 y 12 de mayo debido a la toma de las instalaciones de la Secretaría por parte de los docentes pertenecientes al sindicato ADE se desarrollaron reuniones de planeación del servicio y la continuidad de este, generando las siguientes acciones que permitieron prestar el servicio con normalidad:

- El día 08 de mayo inicia la toma de la Oficina de Servicio al Ciudadano de Nivel Central desde las 09:15 am donde los docentes impiden la entrada de ciudadanos a las instalaciones, en este caso se genera la atención en la puerta por parte de los funcionarios, organizando a la ciudadanía según el turno de atención y generando las radicaciones correspondientes y/o brindando la información solicitada; hacia las 11:15 la atención es nuevamente bloqueada por otro grupo de docentes motivo por el cual los funcionarios de Nivel Central son evacuados por seguridad.
- Durante la contingencia la entidad expide la circular 005 del 08/05/2023 que indica el trabajo en casa para los funcionarios del nivel central los días 8 y 9 de mayo y la circular 006 del 09/05/2023 la cual indica trabajo en casa del 10 al 12 de mayo lo que genera una serie de medidas para garantizar la prestación del servicio.
- La primera acción de mejora definida por la jefatura de la Oficina de Servicio al Ciudadano es la atención a partir del día 09 de mayo hasta el 11 de mayo en las Direcciones Locales (DILES) de Barrios Unidos, Fontibón, Engativá y Chapinero; el día 10 de mayo se habilitan 3 puntos adicionales de atención: Ciudad Bolívar, Suba y Bosa con el fin de garantizar la atención de todos los

servicios, en este caso la DILE de Barrios Unidos atendió todos los casos de notificación y en las demás oficinas mencionadas se atienden turnos de información prestaciones y/o atención personalizada.

- Para el proceso de fijación en cartelera de notificaciones se dispuso la ventana de la OSC ubicada en nivel central para que la ciudadanía interesada conociera las fijaciones por aviso disponibles, el proceso de fijación en página web se realizó con normalidad. Durante toda la contingencia se informó a la ciudadanía los diferentes puntos de atención disponibles mediante la publicación de notas de prensa publicadas en la página web de la Secretaría, mensajes en el agendamiento web y el contacto telefónico a la ciudadanía con citas agendadas.
 - El día 12 de mayo se reestablece paulatinamente la atención hacia las 03:00 pm permitiendo atender nuevamente en el Nivel Central. Durante la totalidad de la contingencia se garantizó la prestación del servicio generando planes de acción oportunos que permitieron descentralizar el procedimiento de notificaciones y brindar información de todos los servicios en los diferentes puntos habilitados.
- 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 71 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%
Mayo	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.

MES	Indicador Control 3*: Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones
Mayo	100%
Total	100%

Fuente: Plataforma estratégica OSC

*Este indicador es aplicable al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano, que desarrollar las actividades de atención en los canales.

A continuación, se evidencian número de evaluaciones y la nota obtenida:

Evaluación	Nro. de evaluaciones	% nota final
Lección Evaluativa Instructivos DEXON – FUT	30	8.60
Evaluación Socialización instructivo Base de Conocimiento	4	10.00
Evaluación inicial manejo aplicativos SIGA y Bogotá Te Escucha	13	8.00
Socialización manejo canal chat	11	8.86
Evaluación semana 1	54	9.57
Evaluación semana 2	53	9.62
Evaluación Final	54	9.09
Promedio Nota		9.14

Fuente: Aula virtual y forms

- 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.

MES	Indicador Control 4*: Seguimientos realizados a la muestra determinada/ total muestra seleccionada
Mayo	83.23%
Total	83.23%

Fuente: matriz de valoración de calidad en las respuestas – elaboración osc

Del total de respuestas que cumplen para la valoración de calidad en el mes de mayo fueron 9.086, de las cuales se tomó una muestra para la valoración de los criterios de calidad de un total de 3.761, avaluando el 100% de estas. de ese ejercicio se pudo evidenciar para este mes, la Dirección Local de Suba presenta incumplimiento en alguno de los criterios de evaluación en un 60% del total de las salidas evaluadas. Cabe recordar que con no cumplir con alguno de los 5 criterios

establecidos la valoración final es “no cumple”. Seguida a esta Dirección se encuentra la oficina de personal con un 27% y finalmente el Grupo De Certificados Laborales con un 20%.

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 72 Seguimiento al riesgo de Corrupción.

Causas	Control	Seguimiento mayo	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 mayo realizó 18 capacitaciones al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	8 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.	33 documentos reportados a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos 473 monitoreos	103 reportes a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos por parte de los ciudadanos. 2.337 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.

El proceso determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad. Por ello, hizo 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 para marzo, en cumplimiento de igual manera en lo establecido en el No. 6.2 Objetivos de calidad y planificación.

En el marco del numeral 7.2 de la ISO9001:2015, se realizó la actualización y ajuste de los indicadores del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y los de la Dirección de Servicios Administrativos en lo referente a la Oficina de Servicio al Ciudadano, revisados en conjunto con los profesionales de la OSC y remitidos a las respectivas dependencias.

Bajo un enfoque basado en Procesos el Sistema de Gestión de la Calidad pone de manifiesto la importancia de llevar a cabo un seguimiento y medición de los procesos con el fin de conocer los resultados que se están obteniendo y si estos resultados cubren los objetivos previstos. Por ello, se realizó el acompañamiento a los seguimientos en la mesa de operaciones con el fin de realizar seguimiento al posible reporte de acciones de mejora o Servicio No Conforme de la operación, dando cumplimiento al numeral 7.2 Competencia y 10.2 No Conformidad.

De acuerdo con el numeral de 7.5 Información documentada, se realizó la revisión y actualización de 9 documentos internos de trabajo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, los cuales fueron ajustados con los responsables asignados y de conformidad a los lineamientos vigentes de Lenguaje Claro. Los cuales se citan a continuación:

- Instructivo Atención telefónica 01-06-2023

- Instructivo Atención Presencial 01-06-2023
- Instructivo Gestión Buzones Correo Electrónico 01-06-2023
- Instructivo Actualización revisión base del conocimiento 01-06-2023
- Instructivo Acompañamiento Plan Padrino 01-06-2023
- Instructivo manejo contingencias y de continuidad de negocio en los canales de atención 01-06-2023
- Instructivo Atención Virtual Chat 01-06-2023
- Instructivo Seguimiento de vencidos y no digitalizados en SIGA y Bogotá te Escucha 01-06-2023
- Instructivo Gestión documental de la OSC 26-04-2023

Se realizó el acompañamiento a las observaciones realizadas producto de auditoría interna realizada por la dependencia de Control Interno en el marco del proyecto 7818 – Fortalecimiento a la Gestión Institucional Educativa, lo cual se dio respuesta mediante memorando incluyendo el hallazgo identificado. De esto resultará, la inclusión de acciones de mejora en el aplicativo ISolucion.

Se realizó el acompañamiento, estructuración, revisión y ajuste de los acuerdos de Servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano Dirección de Cobertura - Matrículas y Dirección de Bienestar Estudiantil - Programa de Movilidad escolar y Control Disciplinario y de Instrucción. De igual manera, se realizaron los respectivos seguimientos y reportes de los acuerdos en el Informe de Operaciones.

En el marco del seguimiento y medición, se realizó el registro y ajuste del reporte PAAC I cuatrimestre en los componentes riesgo de corrupción, Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Transparencia y Acceso a la Información, al igual que la aclaración para subsanar evidencias en el componente Racionalización de Trámites y Transparencia.

Se realizó el ajuste y proyección de la resolución que une las políticas de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites en la operatividad de los equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional. Actualmente, se encuentra remitida a la Dirección de Servicios Administrativos.

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 73 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado.

Objetivos	Indicador	Seguimiento mayo
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 88% Cumplimiento sin Error Crítico, es decir, dentro de la meta fijada del 85%. Aumentando 0.09 puntos porcentuales respecto al mes anterior.
	Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 94.71% 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 39 actividades con 439 asistentes de las 39 programadas.
Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.	Cumplimiento de las acciones definidas = Acciones de mejora cumplidas para el período evaluado / Acciones de mejora planteadas para el período.	Se establecieron 19 acciones de mejora de las cuales se han cumplido 5. Con un avance porcentual del 74%

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 quince (15) Servicios No Conforme, con un porcentaje de

cumplimiento del 100%-

- 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.

Con las actividades de retroalimentación y acompañamiento en piso en el canal telefónico desde aliados incondicionales y validando tiempos de atención. Para mayo incremento en un 94.71%, lo que evidencia la efectividad de las acciones realizadas.

- Incumplimiento del estándar del indicador de tiempo de servicio en los canales de atención de Presencial y de telefónico.

Con el soporte de base de seguimiento de la operación en el NVC durante el mes de abril, se evidencia la mejora del indicador, sin embargo, la meta establecida no fue alcanzada. Meta 05:45 minutos - Cumplimiento al cierre 00:06:41 tmo – 00:00:05 tiempo de espera (Incumplió) en el canal telefónico. Meta 17:00 minutos - Cumplimiento al cierre 00:20:53 en el canal presencial

- Incumplimiento del de los indicadores de satisfacción de canal telefónico y correo electrónico al proyectado para el mes.

Según los resultados de los meses abril y mayo, los cuales se ha dado de la siguiente manera: abril cierre 8:51 y al corte 15 de mayo 8:50, se evidencia incumplimiento debido a que se supera el umbral de 5:30 (estipulado por OC). Se aclara que se realizó plan de acción durante el mes anterior con el fin de brindar las herramientas para la mejora del indicador. Diariamente se está haciendo el debido seguimiento, pero no se evidencian muestras de mejora

- Incumplimiento en la devolución de la resolución S-2023-116424, correspondiente a cesantías administrativos a la oficina de nómina.

El funcionario Jesús Gil, se compromete a generar mayor atención en los procesos relacionados a la devolución de actos administrativos y a realizar a más tardar 12:00 m las devoluciones y cargue de información a las bases y de ser necesario solicitar apoyo con el líder del proceso y jefe de oficina.

Así mismo la servidora Carolina Arenas realiza concienzudamente el proceso de revisión de 1:00 pm a 3:00 pm evitando se incumplan los tiempos establecidos para la gestión.

Se generará solicitud de cambio de equipo de cómputo dando cumplimiento el día

30 de mayo de 2023

11. Seguimiento acciones de mejora

- Actividades con las áreas para sensibilizar el manejo de tiempos de atención en ventanillas prestadas, con el apoyo de plan padrino.

En relación con la actividad descrita se establecen los siguientes compromisos:

- Definir nuevo personal como anfitrión en el Touch con el fin de filtrar las atenciones que no requieren un turno; de igual forma, realizar la gestión para que el ciudadano llegue a la ventanilla de atención con los documentos cumpliendo los criterios para ser recibidos por la Entidad, de ser necesario. (Por ejemplo, si un ciudadano viene a radicar una solicitud, que este lleve la copia, y que se encuentre con los datos mínimos).
 - Reforzar el seguimiento de la meta del ANS de TMO, Tiempo de espera, y satisfacción, a través de post turno, el cual tendrá como evidencia un acta de socialización, y seguimiento semanal.
 - Generar estrategia para los turnos que superan los tiempos establecidos, por parte de la Supervisión de Nivel Central.
 - Mejorar los tiempos de radicación a través de una nueva estrategia, por parte de la Supervisión de Nivel Central.
 - Generar un modelo de trabajo que permita optimizar los procesos, por parte de la Supervisión de Nivel Central.
 - A través de Red Contacto evidenciar los temas que generan tiempos superiores al promedio, y buscar la estrategia para mejorarlos: a cargo de Alexandra Murillo.
 - Realizar una socialización a los agentes en Fondo Prestacional, de los formatos que están siendo trabajados por el grupo de contratistas de la oficina que realizan apoyo en la revisión de prestaciones sociales en Humano: a cargo de Paola Cristancho.
- Semanalmente se realizará reunión con el supervisor canal telefónico para revisar los tiempos de atención y calidad de los agentes, y los progresos correspondientes.
- Al respecto se está realizando seguimiento por parte del supervisor de manera permanente, socializándole la información a los agentes, además

se implementó un trabajo en conjunto con el equipo de Red Contacto para dar respuesta a casos donde la ciudadanía se comunica porque aún no tiene respuesta de sus solicitudes y ya están vencidos en tiempo.

- Se realizará acompañamiento en piso en el canal telefónico desde aliados incondicionales, validando tiempos de atención.
 - A la fecha se viene dando cumplimiento en el error no crítico realizando acompañamiento en piso con el Grupo de Operaciones y Aliados Incondicionales.

- Taller de sensibilización respecto “atención” con los agentes canal telefónico por parte del supervisor.
 - Se desarrolla capacitación el día 24/04/2023, con el equipo de trabajo para socializar la estrategia de lenguaje claro y como se desarrolla la simplificación y traducción de documentos a lenguaje claro.
 - Se realiza al respecto un taller titulado "¿Cómo escribir en lenguaje claro para la ciudadanía?" soportada con presentación power point

- 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 modificó el Instructivo Atención Virtual Chat e Instructivo Atención telefónica. Se adiciono el Instructivo Gestión Buzones Correo Electrónico e Instructivo manejo contingencias y de continuidad de negocio en los canales de atención. Del mismo modo se unificaron los Instructivos de Atención Personalizada y Atención Fondo Prestacional por "Instructivo Atención Presencial"
 - Socialización con BPM el día 31/05/2023, con el Centro de Contacto el día 01/06/2023

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 mayo fue 98% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 98 ciudadanos fueron atendidos.

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 94%, 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	19.398	18.246	94%
Virtual	36.796	36.796	100%
Telefónico	7.447	7.436	100%
Total, general	63.641	62.478	98%

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 93%, logrando un nivel de servicio del 98%.

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 mayo fue de 86.59%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 87.20% 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 91.20% aumentando un 1.79%, Correo electrónico 62.18% registro un aumento del 0.23%, Canal presencial 89.62% registro una disminución del 2.96%, y el canal Chat 77.47% disminuyendo en 1.38% 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 (9) documentos de la oficina:

- Instructivo Actualización y revisión base conocimiento.
- Instructivo Gestión solicitudes de prestaciones sociales docentes en el aplicativo Humano en Línea.
- Instructivo Seguimiento de vencidos y no digitalizados en SIGA y Bogotá te Escucha.
- Instructivo Acompañamiento Plan Padrino
- Instructiva atención telefónica
- Instructiva atención presencial
- Instructivo Gestión Buzones Correo Electrónico
- Instructivo Manejo contingencias y de continuidad de negocio en los canales de atención
- Instructivo atención virtual chat

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 socializó el tema de lenguaje claro al personal de la Oficina para la Convivencia Escolar.

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 mayo se realizaron 40 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, elaboración de piezas graficas para divulgar la carta de trato digno, campaña del defensor de la ciudadanía, invitación presentación competencias sector educación, toma de fotografías para cambio de imagen del manual de servicio a la ciudadanía y publicación de instructivos internos de trabajo.
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 39 socializaciones de las 39 programadas, teniendo un total de 439 asistentes”

6. Se presentaron situaciones atípicas en las instalaciones del Nivel Central, los días 8,9,10,11 y 12 de mayo debido a la toma de las instalaciones de la Secretaría por parte de los docentes pertenecientes al sindicato ADE .Durante la contingencia la entidad expide la circular 005 del 08/05/2023 que indica el trabajo en casa para los funcionarios del nivel central los días 8 y 9 de mayo y la circular 006 del 09/05/2023 la cual indica trabajo en casa del 10 al 12 de mayo lo que genera una serie de medidas para garantizar la prestación del servicio.
 7. La Oficina de Servicio al Ciudadano estableció como estrategias la atención a partir del día 09 de mayo hasta el 11 de mayo en las Direcciones Locales (DLE) de Barrios Unidos, Fontibón, Engativá y Chapinero; el día 10 de mayo se habilitan 3 puntos adicionales de atención: Ciudad Bolívar, Suba y Bosa con el fin de garantizar la atención de todos los servicios, en este caso la DILE de Barrios Unidos atendió todos los casos de notificación y en las demás oficinas mencionadas se atienden turnos de información prestaciones y/o atención personalizada.
 8. Durante de mayo en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron movilidad escolar con un 26.25% presenta un aumento del 12.39% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 25.30% solicitaba “Subsidio de transporte” y “actualización de datos” 0.91%; debido al pago del primer ciclo de movilidad escolar.
 9. El indicador de satisfacción de chat institucional mejoró considerablemente, ubicándose nuevamente por encima del 75%, se seguirá realizando seguimiento por agente y temática de las calificaciones obtenidas.
 10. Se continuó con el acompañamiento y gestión de atención en la Direcciones Locales, 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 mayo se realizó una atención de 6.3794 ciudadanos, siendo la DILE de Bosa la de mayor volumetría.
11. Se participó en las Ferias de Servicio realizadas por la Alcaldía Mayor los días 8 de mayo en la Localidad de Kennedy, el 25 y 26 de mayo en Usaquén

Fecha	Localidad	Cantidad
08 de mayo	Localidad Kennedy	
25 y 26 de mayo	Localidad Usaquén	19

12. 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.
13. Durante el periodo de mayo 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 a la demora en proceso de atención.
14. El Colegio Rodrigo Arenas Betancourth y Colegio Campestre Campo Verde, hicieron uso del servicio de Red contacto prestado por la oficina de servicio al ciudadano, al igual que la DLE Antonio Nariño.
15. Para mejorar los tiempos en la radicación de las tutelas, la OSC propuso a la Oficina Asesora de Jurídica que esta asuma la administración completa del correo de notificacionestutelas@educacionbogota.gov.co, lo cual aceptado por esta oficina y la prueba piloto inicio el 30 de mayo hasta el 14 junio. Dejando como novedad que los correos que no correspondan a tutelas serán reenviados al correo contactenos@educacionbogota.gov.co para radicación por la OSC.
16. Se generaron socializaciones con el equipo de trabajo del tema de ampliación de información según el instructivo interno de trabajo “Gestión Buzones Correo Electrónico”.
17. Se inicio proceso de cambio de IVR, con el operador del centro de contacto, modificando la estructura y tipificación usada en los canales de atención.
18. Se actualizó el instructivo interno de trabajo “Manejo contingencias y de continuidad de negocio en los canales de atención”.
19. Se genero modificación en el formulario de captura de datos de satisfacción en el canal virtual – correo, estableciendo dos encuestas enfocadas en “respuesta informativa” y “respuesta radicada”, 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.

1. Se realizará una jornada de retroalimentación y reinducción para fortalecer los conocimientos referentes al Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía con los Supervisores y Líderes de Calidad, debido a los resultados a la evaluación aplicada el 31 de mayo.
2. Aunque el indicador del TMO en el canal telefónico se cumplió, el equipo de agentes solicitó un refuerzo en el protocolo de radicación de quejas en el aplicativo de Bogotá te Escucha.
3. Realizando el seguimiento a la atención en los diferentes canales se evidencia que en algunos casos no es falta de conocimientos sino actitudinal, por lo cual se hace necesario desarrollar actividades de sensibilización al respecto.
4. De acuerdo con el acompañamiento realizado por plan padrino a la radicación en los sistemas de información, se evidencia falencias de conocimientos respecto a los trámites que gestiona cada dependencia.

14. Servicios no conformes

1. Incumplimiento del indicador de satisfacción proyectado para el mes de mayo en los canales virtual- chat cuya meta era 80% quedando este en 77,47% y canal virtual- correo cuya meta era 65% quedando este en 62.18%.
2. Incumplimiento en el indicador de calidad error no crítico, el indicador promedio mensual fue del 94.71% teniendo una meta fijada del 95%.