



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN DE OPERACIONES  
JUNIO 2021

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

Elaboró:

PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZALEZ  
Contratista

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ  
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### Contenido

ACTIVIDADES Y AVANCES CANALES DE ATENCIÓN .....	3
1.1. Estadísticas de la operación .....	3
1.1.1. Antecedentes .....	3
1.1.2. Análisis general.....	3
1.1.3. Canal Presencial .....	6
1.1.3.1 Nivel Central .....	6
1.1.3.2 Nivel Local .....	8
1.1.3.3 SuperCade.....	9
1.1.4. Canal de Atención Telefónico.....	10
1.1.5. Canal de Atención Virtual .....	11
1.1.5.1 Gestión correo novedades PAE .....	13
1.1.5.2 Gestión correo familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co .....	13
1.1.5.3 Solicitudes de Cobertura .....	14
1.1.6. Tipificaciones .....	15
1.1.7. Satisfacción en los canales de atención.....	16
1.1.8. Trámites .....	17
1.2. Gestión de riesgos.....	17
1.3. Cualificación del servicio .....	21
1.4. Gestión de correspondencia.....	24
1.5. Logros alcanzados con la realización de las actividades .....	26
1.6. Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad .....	27
1.7. Fuente de verificación.....	27

## **ACTIVIDADES Y AVANCES CANALES DE ATENCIÓN**

### **1.1. Estadísticas de la operación**

#### **1.1.1. Antecedentes**

Se presenta informe correspondiente al mes de junio del año 2021. A continuación, se dan a conocer las novedades en la operación:

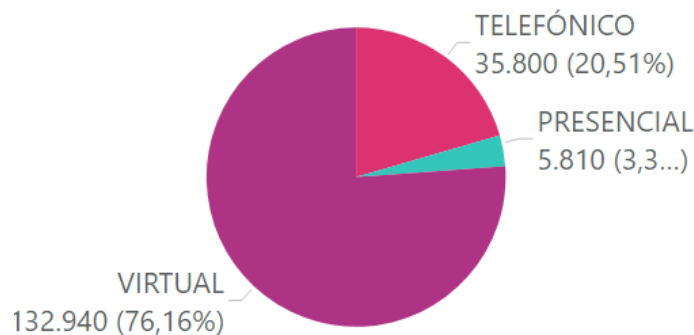
- Suspensión indefinida de la prestación del servicio en el SuperCade Américas por situaciones de orden público, para lo cual se modificó el Convenio suscrito.
- Se generan ferias de servicio lideradas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, a las cuales se asistió a:
  - a. Puente Aranda
  - b. Plazoleta SuperCade Suba
  - c. Tunjuelito
  - d. Plazoleta SuperCade Américas
- Fortalecimiento de la estrategia de la Oficina de Servicio al Ciudadano de Plan Padrino con distribución de personal en las dependencias.
- Se continua con la revisión de las mejoras en el aplicativo dexon, el cual es el administrador del correo [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co).
- Se implementa la atención virtual a personas con discapacidad visual los viernes de 7:00 am a 9:00 am, solicitando cita a través del siguiente enlace <https://forms.office.com/r/gVtfRQC5PC/>.
- Se continua con el fortalecimiento del grupo de fondo prestacional, generando controles en la gestión y reportes diarios, así como la capacitación de funcionarios de planta para la gestión de correo electrónico.
- Se continúan con los apoyos por parte de la OSC a las direcciones locales de Bosa, Suba, Kennedy y Ciudad Bolívar para temas de la dependencia de cobertura, bien sea asignación de cupos o proyección de correspondencia. Ahora bien, se amplió la cantidad de direcciones locales, realizando una distribución adicional en Usme, y Engativá, acorde a la demanda de solicitudes en cada punto.
- Se continua con el envío de mensajes de texto a los acudientes para la redención de bonos correspondientes al Programa de Alimentación Escolar, así mismo, se inició el apoyo a la Dirección de Dotaciones con el objetivo de informar a los acudientes de la entrega de un dispositivo.
- En el canal telefónico se realizó apoyo a la Dirección de Colegios Privados para alertas respiratorias.
- Se realizó mesa de trabajo con la Dirección de Cobertura para la Resolución de gestión de la cobertura 2021 – 2022.
- Se continua con el aislamiento inteligente, dado que el Ministerio de Salud expidió la resolución 738 de 2021, con la cual prorroga la emergencia sanitaria por el covid-19 hasta el 31 de agosto.
- Finalización del servicio Agente Front Office Sin Herramienta por cinco personas y Agente Centro de Contacto por dos personas, el 4 de junio. Dicho servicio se había contratado por tres meses al inicio de la orden de compra.
- Lanzamiento por parte de la Dirección de Educación Superior de Jóvenes a la U, que presentó inconvenientes en la plataforma el primer día de esta.

#### **1.1.2. Análisis general**

A continuación, se dan a conocer las estadísticas por los diferentes canales y niveles de atención:

Durante el mes de junio se recibieron un total de 174.550 solicitudes de atención, un 19% inferior al valor obtenido en el mes inmediatamente anterior y 1 punto porcentual adicional a la disminución obtenida de abril a mayo. En esta disminución juega un papel importante el canal virtual que de manera consolidada disminuyó un 28% la cantidad de atenciones, seguido del canal telefónico con una disminución del 5%. Contrarestando lo anterior, el canal presencial, incrementó un 48% su participación dada la activación paulatina de este canal a través del Regreso Gradual, Progresivo y Seguro.

Del total de las atenciones, el 81,69% correspondieron al canal virtual compuesto por las solicitudes de:



- El chat institucional
- Correo Institucional  
[contactenos@educacionbogota.gov.co](mailto:contactenos@educacionbogota.gov.co),  
[novedadespae@educacionbogota.gov.co](mailto:novedadespae@educacionbogota.gov.co)  
 (administrado por la Dirección de Bienestar Estudiantil DBE –Programa de Alimentación Escolar- PAE),

Gráfico 1 Volumen y participación de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

[familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co),  
[DefensorDelCiudadano@educacionbogota.gov.co](mailto:DefensorDelCiudadano@educacionbogota.gov.co).

[buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co), y

- Así mismo, el canal virtual contiene aquellas solicitudes ingresadas por el Formulario Único de trámites de la página web, los requerimientos aproximados de Bogotá Te Escucha, aquello recibido a través del correo de [notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co](mailto:notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co), y las atenciones realizadas a través de redes sociales como twitter, Facebook, e Instagram.

A su vez el canal telefónico tiene una participación del 20,51% con la línea 3241000 que es atendida a través del centro de contacto contratado a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, y la línea 195 que pertenece a la Alcaldía Mayor.

Por último, se encuentra el canal presencial con un 3,33% al tener 5.810 atenciones durante el mes de junio, cifra superior a la obtenida en el mes anterior, así como su participación; lo anterior, teniendo en cuenta que no se presentaron cierres por temas de orden público; en este canal se cuenta con la participación de las Direcciones Locales de Ciudad Bolívar, Kennedy, los SuperCade de Manitas, Suba, Bosa.

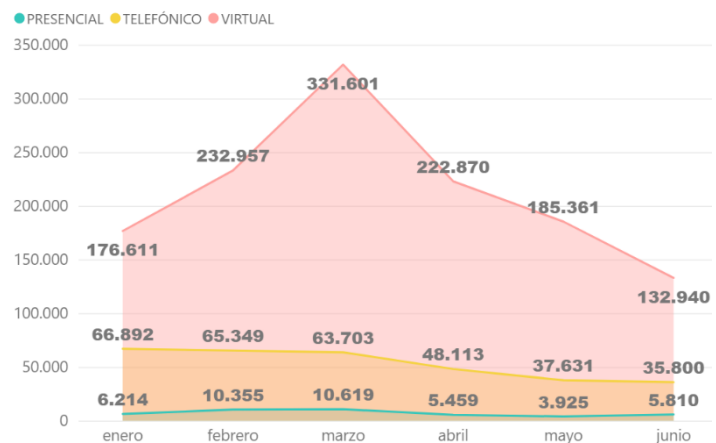
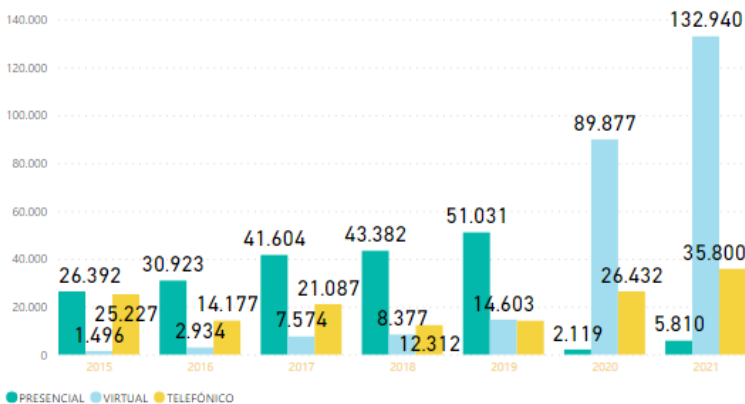


Gráfico 2 Histórico de cantidad de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Al validar el comportamiento de los canales de atención en la línea del tiempo en el primer semestre, se observa que, la volumetría disminuyó considerablemente: por su parte, el canal virtual se encontró por debajo de los demás meses, como consecuencia de la disminución en los buzones de correo que administra la Oficina de Servicio al Ciudadano, que fue en mayor proporción que la disminución del buzón de [novedadspae2021@educacionbogota.gov.co](mailto:novedadspae2021@educacionbogota.gov.co); también se vieron impactadas las solicitudes del Formulario de Radicación Virtual y la Ventanilla Única de Radicación que paulatinamente han venido disminuyendo y respecto al mes anterior fue en un 1%, adicional del volumen de solicitudes de cupo que pasaron de ser 59.969 en enero a 1.145 en junio.

Por su parte, el canal telefónico disminuyó un 5% respecto al mes anterior, dado que de mayo a junio disminuyeron 1.788 llamadas recibidas en la línea 3241000, y en la línea 195 se pasó de recibir 9.561 llamadas a 9.518 en el mes de junio.

A diferencia del canal telefónico y virtual, el canal presencial, aumentó un 38% respecto al mes anterior, dadas las novedades mencionadas anteriormente.



Es importante mencionar, que el canal virtual ha tenido una participación considerable en el año 2021, sin embargo, con respecto al año 2020, en junio aumentó un 48%, como consecuencia de las novedades presentadas en el Programa de Alimentación Escolar.

Gráfico 3 Volumen atenciones por canal durante los últimos siete años en el mes de junio.  
Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En la siguiente gráfica se observa, que junio tiende a la baja en la volumetría de solicitudes de atención:

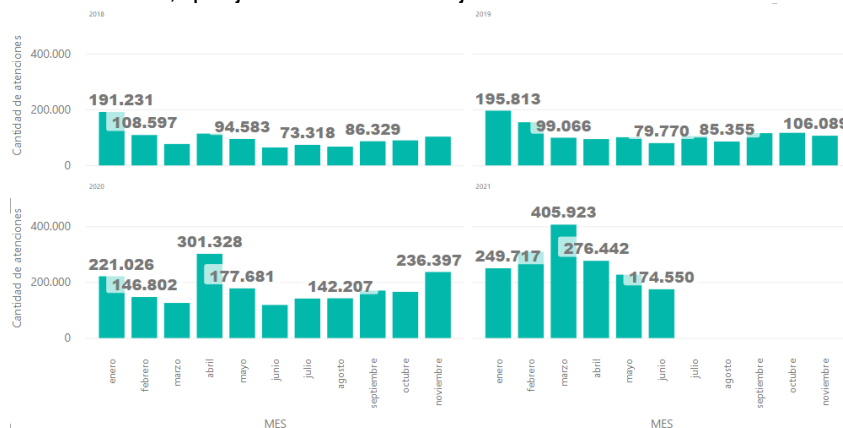


Gráfico 4 Volumen atenciones total durante los últimos cuatro años por mes.  
Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

### 1.1.3 Canal Presencial

A continuación, daremos a conocer el comportamiento del canal presencial en el nivel central nivel local y los SuperCade. Cabe precisar que actualmente se continúa la atención bajo previo agendamiento en los niveles central y local; este agendamiento se genera para los servicios de radicación, entregas, notificaciones, fondo prestacional información y olimpiadas para el nivel central, y para el nivel local se agenda según la necesidad y solicitud de cada una de ellas prevaleciendo el agendamiento para el servicio de radicación.

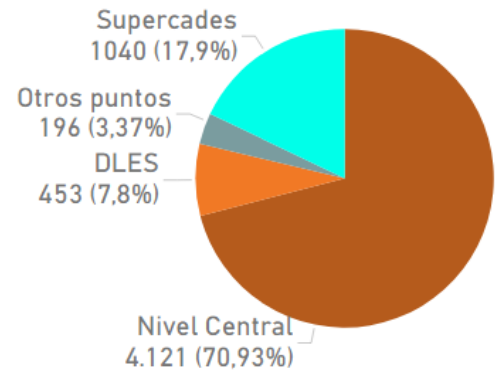


Gráfico 5 Participación por nivel en el canal presencial junio 2021. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

#### 1.1.3.1 Nivel Central

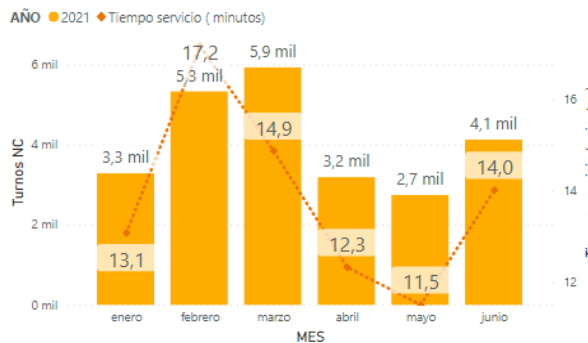


Gráfico 6 Trazabilidad comportamiento nivel central 2021. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

La atención para el nivel central, teniendo en cuenta el artículo 9 del decreto distrital 143 del 2020, fue a partir de las 10:00 am. La hora de finalización de la jornada es hasta las 6:00 pm en el nivel central.

La atención en el nivel central continuó bajo solicitud de agendamiento en junio, donde la ciudadanía pudo solicitar su cita según su necesidad a través del aplicativo web de agendamiento. En junio se generaron 3.360 agendas de las cuales asistieron el 55%.

El comportamiento de la demanda por servicios en agendamiento dentro del mes correspondió a un 45% de la ventanilla de radicación, seguido por el 20% en el servicio de notificaciones; y con el 9 con las agendas para los incentivos de ganadores olimpiadas (ventanilla prestada a la Dirección de talento Humano), este último incluyéndose en el ranking de los tres de mayor participación. Los demás servicios

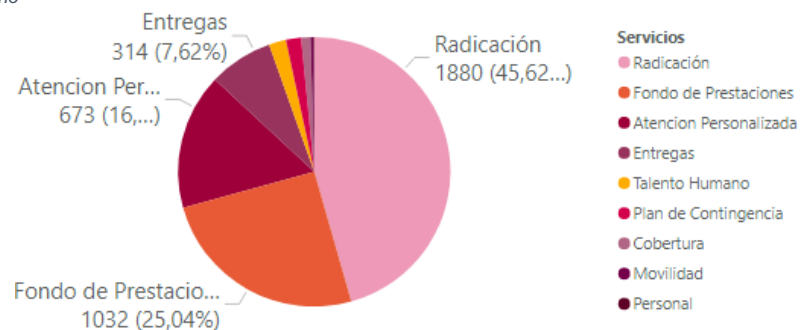


Gráfico 7 Participación por servicio en atención del nivel central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

estuvieron repartidos en radicación e información de prestaciones sociales para docentes, reclamar documentos y nombramiento docentes.

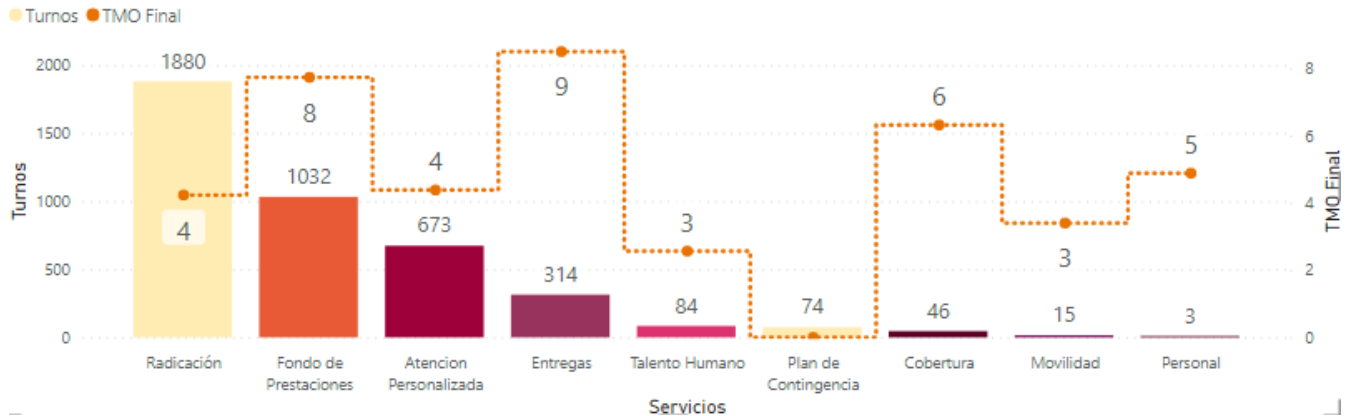


Gráfico 8 TMO por servicio Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Ahora bien, respecto a la demanda en la prestación del servicio, se tiene que el 45,62% se acercan para el servicio de radicación, seguido de un 25% para servicios de Fondo Prestacional incrementando 10 puntos su participación con respecto al mes pasado, un 16% en turnos de atención personalizada, un 7.26% para el servicio de entregas de documentos, y el restante entre plan de contingencia (debido a falla del sistema de turnos, se llevaron las estadísticas de atención con la planilla dispuesta para tal fin), talento humano, cobertura y movilidad.

Durante este periodo se continua con la atención de dos áreas misionales de manera permanente: control disciplinario y talento humano para la entrega de premios por olimpiadas docentes.

Buscando la optimización del agendamiento se lleva un control permanente del cumplimiento de las citas, durante este periodo se evidencia que del total de agendas asignadas por el servicio de radicación solo el 55% fue efectivo. En las ventanillas de fondo prestacional la efectividad alcanzó el 62%, y en la de entregas fue del 56%.

Es importante tener en cuenta que como acción de mejora en el proceso de fondo prestacional se cuenta con agendamiento para fondo prestacional radicación, destinando un recurso para dicho servicio; para este servicio se solicitaron 295 citas (un 210% mas que mayo), de las cuales fueron atendidas 167, con un 62%, manteniendo el indicador de asistencia.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### 1.1.3.2 Nivel Local

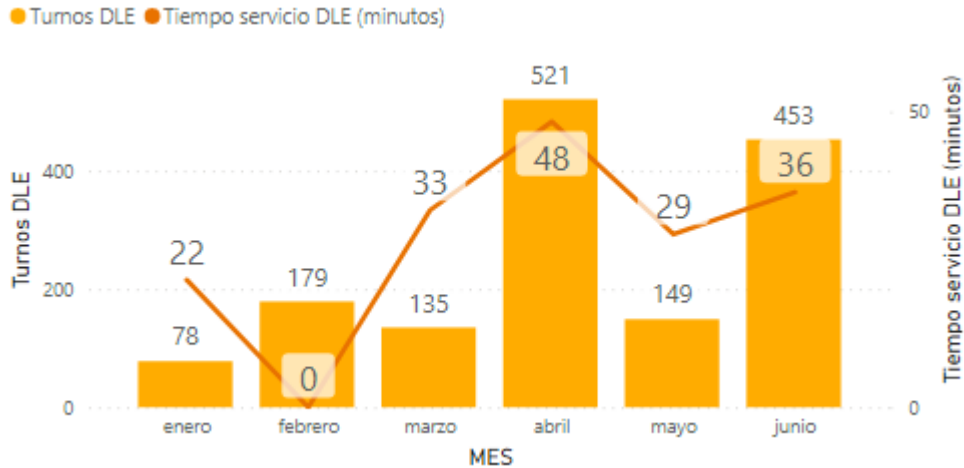


Gráfico 9 Tiempo de servicio año 2021, Nivel Local. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En el nivel local se tuvo operación en las direcciones locales de Kennedy, Ciudad Bolívar, Tunjuelito, Antonio Nariño, Usme, San Cristobal, Engativá, Mártires y Rafael Uribe Uribe, incrementando en 7 puntos la atención a diferencia del mes de mayo, y generando 453 atenciones, lo anterior dada la estrategia del Retorno Gradual Progresivo y Seguro.

PUNTO	Atencion Personalizada	Cobertura	Dirección	Juridica	Movilidad	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total
08 - DLE Kennedy	2	297			1	2			302
19 - DLE Ciudad Bolivar		64			20	5	1		90
06 - DLE Tunjuelito		12				9			21
15 - DLE Antonio Nariño		4				11			15
05 - DLE Usme			1	2	1	2		3	9
04 - DLE San Cristobal		2				2			4
10 - DLE Engativa		2					1	1	4
14 - DLE Mártires		3							3
18 - DLE Rafael Uribe Uribe						3			3
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>384</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>453</b>

Es importante tener en cuenta, que las cifras anteriormente mencionadas corresponden a las arrojadas por el sistema de turnos, por tanto, quedan excluidas aquellas que los puntos generan sin registro en el aplicativo, para lo cual el equipo de plan padrino se encuentra realizando acompañamiento.



### 1.1.3.3 SuperCade

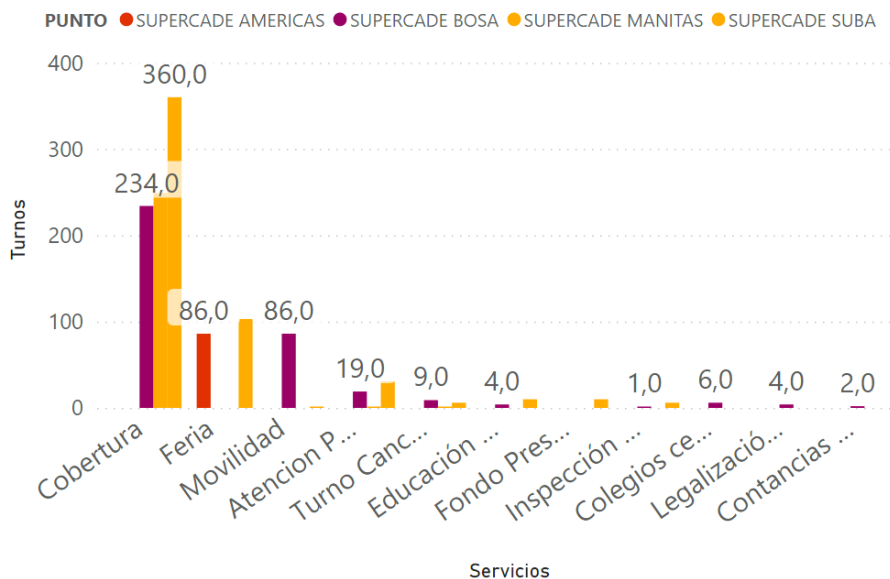


Gráfico 10 Atención por servicio Supercade. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En la Red Cade se presentó apoyo en el SuperCade de Bosa, Suba y Manitas (Ciudad Bolívar) se generaron 1.040 atenciones, lo que representa similitud al mes anterior. Como se observa en la gráfica, el servicio de cobertura con un 81,05% es el que tiene mayor incidencia en el total de atenciones, seguido por movilidad, atención personalizada con inquietudes de docentes.

Aquí también es importante mencionar, que la disminución en la volumetría corresponde al cierre indefinido del SuperCade Américas.

Ahora bien, se llevaron a cabo ferias de servicio en las localidades de Tunjuelito, Suba, Puente Aranda y Américas. Como novedad se tiene:

- La feria en la localidad de Suba fue del 27 al 2 de julio, generando 103 turnos.
- La feria en la localidad de Américas fue del 27 al 2 de julio, generando 86 turnos.
- La feria en la localidad de Puente Aranda generó 4 turnos.
- La feria en la localidad de Tunjuelito generó 3 turnos.

### 1.1.4 Canal de Atención Telefónico

El canal telefónico se subdivide en Línea 195, Punto Atención Telefónico (PAT), y transferencias. Se continúa con la instrucción de no asistir a las instalaciones de la SED permanentemente lo que influye en que no se realicen transferencias de llamadas a las dependencias, y por tanto se debe dar una respuesta en el primer nivel. Sin embargo, en el canal telefónico la ciudadanía realizó consultas por transferencias a las dependencias, sobre todo los docentes buscando las áreas misionales de la entidad como Talento Humano y Nómina, traslados docentes.

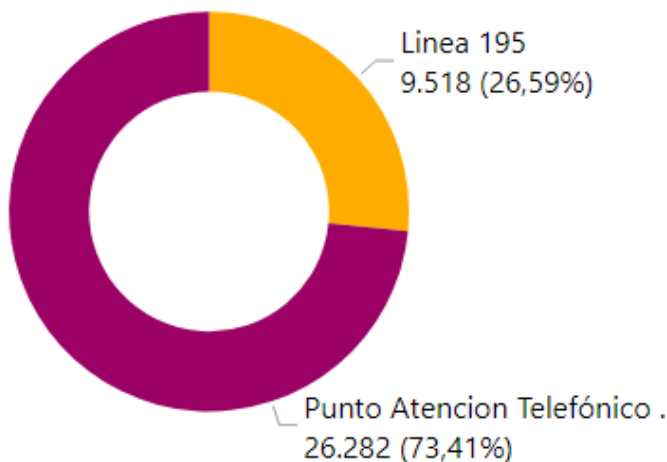


Gráfico 11 Participación Punto de Atención Telefónico. Fuente: Consolidado Canales OSC 2021. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Respecto al mes anterior, la línea 195 aumentó su participación en 1 punto porcentual en la totalidad del canal, y respecto al mes anterior, el volumen en la línea se encontró estable

Con un nivel de eficacia en la línea 195 del 36,7% (el cual ha ido disminuyendo paulatinamente), el 57% de las interacciones con el ciudadano corresponden a consultas sobre trámites y el restante a servicio. Ahora bien el 76,85% de las interacciones se encuentran relacionadas con adquisición de elementos de dotación que se relacionan con la entrega de equipos escolares con un 33%, seguido de un 23% para el bono de Alimentación Escolar, y el 24,76% a matrículas.

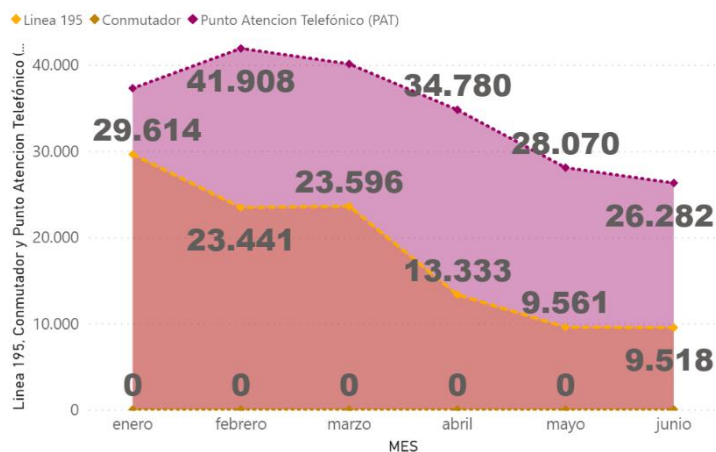


Gráfico 12 Canal telefónico en el año 2021. Fuente: Consolidado Canales OSC 2021. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En el punto de atención telefónico PAT, disminuyó en un 5% la cantidad de llamadas ingresadas, mejorando la cantidad de llamadas contestadas en un 0,54 puntos porcentuales respecto al mes anterior.

Es importante mencionar que, el canal telefónico a partir de marzo del 2020 ha incrementado su participación, desviando la pendiente negativa que se conservaba hasta dicho mes. Sin embargo, en el último trimestre se observa una disminución paulatina en el canal.

El nivel de servicio es un indicador de mayor relevancia en la línea telefónica, el cual es determinado por la cantidad de llamadas contestadas dentro del umbral, es decir, en menos de 40 segundos, y ha sido afectado

dado la volumetría de llamadas por hora; al ingresar las llamadas al mismo tiempo, no permite que se contesten en menos de lo establecido.

En el mes de junio del año 2021, el nivel de servicio mejoró dado que se pasó de un 83,89% a un 86,79%, ocasionado por una disminución en la cantidad de llamadas ingresadas, y a las mejoras que desde el proveedor se han implementado. Ahora bien, la eficiencia en el servicio se encontró 2,9 puntos porcentuales por encima al mes de mayo.

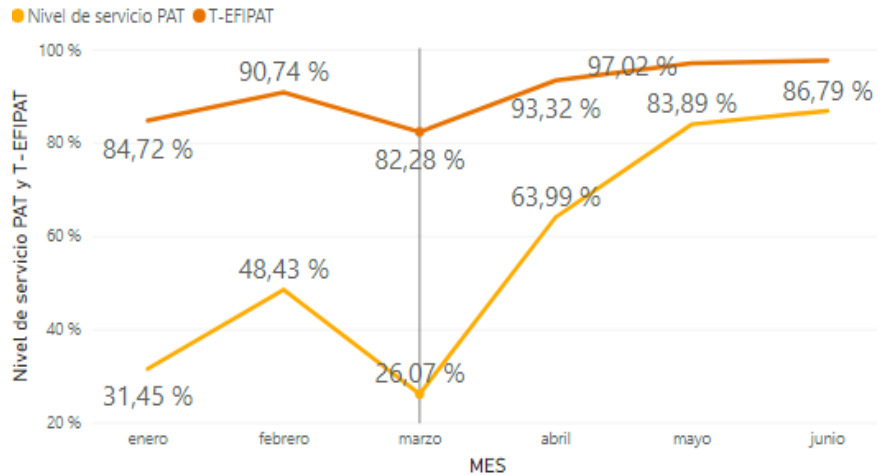


Gráfico 13 Nivel de servicio PAT 2021 Fuente: Consolidado Canales OSC 2021.. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

### 1.1.5 Canal de Atención Virtual

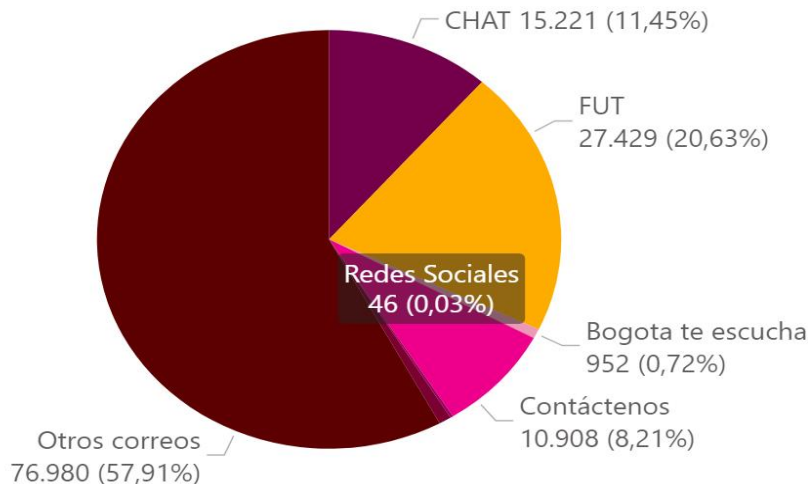


Gráfico 14. Discriminado por fuente canal virtual agosto 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2021. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante el año 2021 se continúan con medidas de aislamiento inteligente, y de priorizar los canales de atención virtual para prevenir la mitigación del virus SARS-COV2 Covid-19, es por lo anterior que desde la Secretaría de Educación del Distrito se han potencializado los canales no presenciales, como lo son los canales no presenciales, como lo son los buzones de correo electrónico, la Ventanilla de radicación virtual, el chat institucional, el apoyo en la atención de redes sociales, entre otros.

El correo electrónico [contactenos@educacionbogota.gov.co](mailto:contactenos@educacionbogota.gov.co) junto con

[buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co) y [defensorciudadano@educacionbogota.gov.co](mailto:defensorciudadano@educacionbogota.gov.co), para el mes de junio del año 2021, disminuyó su participación considerablemente al pasar de 11.223 correos para gestión en mayo a 10.908 correos electrónicos en junio, lo cual representa un decrecimiento en un 2%, el cual es inferior al 29,7% de disminución obtenido a de abril a mayo.

Este mismo comportamiento se observó en la Ventanilla de Radicación Virtual que a pesar de que en el mes de junio tuvo una participación de un 20,63 (superior en 5 puntos a mayo) con respecto a cantidad disminuyó en un 1%. Es importante mencionar que del total, 7.535 requerimientos son gestionados a través de asesores que

analizan las peticiones y responden o escalan a un tercer nivel, para mayor profundidad en la respuesta; para este mes un 24,85% fue resuelto en el primer nivel, y el restante escalado a las dependencias, lo cual refleja mayor flujo hacia un tercer nivel en la consultas en un 20%.

En este último canal, es importante mencionar que anteriormente se denominaba FUT, y para efectos de comunicación clara con la ciudadanía se denominó Ventanilla de Radicación Virtual, la cual se encuentra ubicada en la página principal de la SED [educacionbogota.edu.co](http://educacionbogota.edu.co); así mismo, que su totalidad se encuentra compuesto de las solicitudes que realiza la ciudadanía de trámites ya racionalizados y virtualizados, como de las solicitudes de manera general que por allí ingresan.

De igual manera, se continua con el manejo de los correos para temas específicos como Plan de alimentación escolar, que desde abril, se generó el cambio de dirección a [novedadespae2021@educacionbogota.gov.co](mailto:novedadespae2021@educacionbogota.gov.co); así mismo el establecido por la Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado estableció como mecanismo de comunicación con la ciudadanía la implementación del correo [familiaeduprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:familiaeduprivados@educacionbogota.gov.co) con el objetivo de validar las novedades presentadas con los colegios privados desde el momento del confinamiento preventivo obligatorio. Se continua con el control sobre las solicitudes de las entidades distritales y nacionales por medio del correo de [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co).

Aunado a lo anterior, durante el mes de junio el chat institucional mejoró su comportamiento siendo directamente proporcional con el número de chats recibidos: en el mes de enero se recibieron 45.150 interacciones de las cuales fueron atendidas 19.325; en el mes de febrero ingresaron 30.267 siendo el porcentaje de eficiencia un 62,36%, para el mes de marzo ingresaron 31.462, de las cuales se atendieron 18.290; para el mes de abril con 20.556 chats recibidos la eficiencia fue de un 70.53%, y para el mes de mayo ingresaron 13.485 de los cuales fueron atendidos 12.413 con un indicador del 92%, ahora bien para este último mes el indicador se encuentra dentro de la tolerancia, sin embargo, disminuyó en 6,73 puntos porcentuales. Es importante mencionar

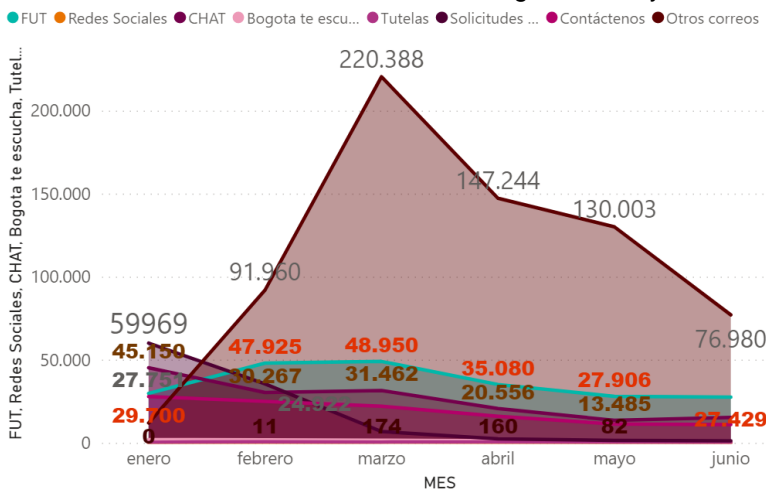


Gráfico 15 Comportamiento canal virtual 2021. Fuente: Consolidado Canales OSC. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

que el promedio de tiempo en espera se encuentra en 3 minutos con 58 segundos, y el Tiempo medio de operación se encuentran en 10 minutos con 44 segundos, superando la meta establecida.

El aplicativo de la Alcaldía, Bogotá Te Escucha, funcionó en todas las franjas y presentó una disminución del 1% frente al mes anterior. En el semestre se recibieron un total de 35.312 a través de este canal.

En promedio, el correo electrónico contáctenos tuvo participación de diversos temas en especial Plan de Alimentación Escolar, Asignación de cupos, traslados estudiantes, entre otros, teniendo en cuenta que los ciudadanos tienen claro que el medio de comunicación con la Secretaría de Educación es el correo de *contáctenos*.

### 1.1.5.1 Gestión correo novedades PAE

Continuando para el año 2021 con el programa de Plan Alimentación Escolar – PAE, se realiza la gestión de información a la ciudadanía acerca del agendamiento para un bono mensual de \$50.000 para alimentos, mientras permanezca la emergencia sanitaria, así como el envío de los mensajes de texto.

Durante el mes de junio se recibieron un total de 76.966 novedades. De las novedades anteriormente mencionadas es importante resaltar que su gran participación pertenece a la actualización de datos, o novedades en la redención del bono, y en total se respondieron 67.113. En el semestre se recibieron en total 678.169 novedades en el buzón [novedadspae@educacionbogota.gov.co](mailto:novedadspae@educacionbogota.gov.co) y a partir del mes de abril en [novedadspae2021@educacionbogota.gov.co](mailto:novedadspae2021@educacionbogota.gov.co).

### 1.1.5.2 Gestión correo [familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co)

Durante el periodo del presente informe (01 al 30 de junio), se recibieron 14 solicitudes, se dispuso de 1 agente los resultados del proceso de radicación y traslado a la dependencia correspondiente fue el siguiente:

Fecha	Recibidos	Gestionados
6/01/2021	1	1
6/02/2021	1	1
6/03/2021	1	1
6/04/2021	0	0
6/05/2021	0	0
6/06/2021	0	0
6/07/2021	0	0
6/08/2021	3	3
6/09/2021	0	0
6/10/2021	5	5
6/11/2021	0	0
6/12/2021	0	0
6/13/2021	0	0
6/14/2021	0	0
6/15/2021	0	0
6/16/2021	0	0
6/17/2021	2	2
6/18/2021	0	0
6/19/2021	0	0
6/20/2021	0	0
6/21/2021	1	1

Fecha	Recibidos	Gestionados
6/22/2021	0	0
6/23/2021	0	0
6/24/2021	0	0
6/25/2021	0	0
6/26/2021	0	0
6/27/2021	0	0
6/28/2021	0	0
6/29/2021	0	0
6/30/2021	0	0
Total general	<b>14</b>	

Es importante mencionar que en este canal se reciben las solicitudes de padres de familia que presentan novedad con colegios privados y la estrategia es un trabajo mancomunado con la Dirección de Colegios Privados.

### 1.1.5.3 Solicitudes de Cobertura

Este apartado da alcance a las solicitudes de cupo gestionadas por la Dirección de Cobertura y los Profesionales de Sistemas de Información (PSI) de las Direcciones Locales de Educación. Aquí, se puede evidenciar la incidencia que generó la volumetría en las solicitudes en los canales de atención, en la medida que incrementaban las solicitudes recibidas pero las gestionadas no respondían a la demanda:

MES	Solicitudes ingresadas	Solicitudes atendidas del mismo mes	Solicitudes atendidas de meses anteriores	Total Solicitudes totales atendidas acumuladas desde noviembre 2020	Total solicitudes pendientes
Enero	59.969	8.050	1.694	9.744	51.662
Febrero	35.467	20.644	41.951	62.595	27.539
Marzo	6.743	2.731	15.098	17.829	16.444
Abril	2.294	1.908	13.333	15.241	4.892
Mayo	1.375	1.001	3.085	4.086	1.820
Junio	1.145	978	705	1.683	38
<b>Total</b>	<b>106.993</b>	<b>35.312</b>	<b>75.866</b>	<b>111.178</b>	

En la tabla se puede evidenciar que en el mes de enero se atendieron 8050 de las solicitudes ingresadas en el mismo mes; en el mes de febrero a pesar de que, ingresaron menos (36.467), no se logró suplir la necesidad de demanda dado que del mismo mes se gestionaron 20.644 solicitudes, y dado el rezago del mes anterior, en total fueron atendidas 62.595 solicitudes. Ahora bien, en marzo disminuyeron las solicitudes considerablemente al

igual que en el último trimestre, lo cual ha logrado estabilizar, y satisfacer las expectativas de la ciudadanía respecto a la asignación de cupo.

Aquí es importante mencionar, que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se presta apoyo a seis direcciones locales de Educación (Suba, Kennedy, Ciudad Bolívar, Engativá, Usme, y Bosa), con 6 agentes que realizan labores administrativas como la asignación de cupos por novedad y la proyección de respuestas a padres de familia que solicitan cupo.

La diferencia entre el valor de solicitudes totales atendidas y las solicitudes ingresadas, es el análisis realizado solo sobre el 2021 y no el 2020, donde también se generaron solicitudes, que fueron atendidas en este año.

### 1.1.6 Tipificaciones

En este apartado se analizan los motivos de consulta de trámites y servicios de la ciudadanía que fueron resueltos en un primer nivel en los diferentes canales de atención, excluyendo aquellas atenciones del correo electrónico [novedadespae2021@educacionbogota.gov.co](mailto:novedadespae2021@educacionbogota.gov.co) y de la línea 195.

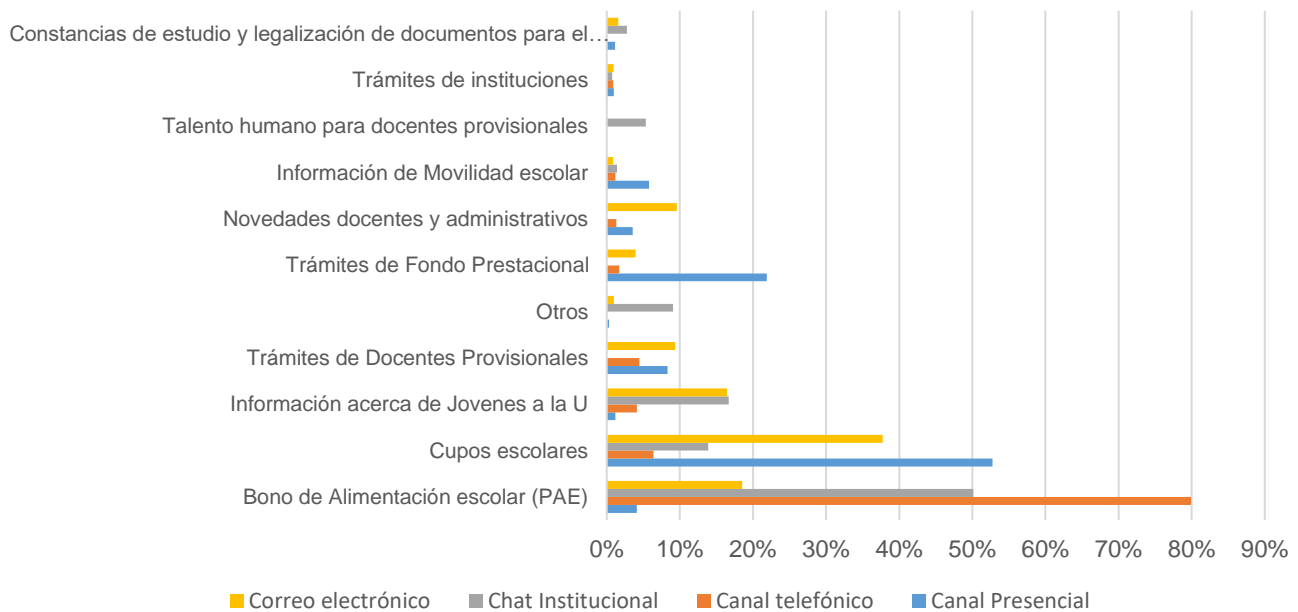


Gráfico 15 Tipificación en canales de atención. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Respecto a las tipificaciones de un primer nivel (directas) en los canales de atención se tiene que la lista se encuentra liderada por el Bono de Alimentación escolar – Bono estudiantil con un 63,42% de la participación, con mayor incidencia en el canal telefónico donde alcanza el 80%, seguido del chat institucional y por último el correo electrónico. Luego de esta se encuentra la asignación de cupo escolar con un 11,83% del total que en orden descendente por participación se encuentra el correo electrónico, el chat institucional, el canal telefónico y por último el canal presencial. Luego de lo anterior, se encuentra con un 7,72% atenciones relacionadas con educación superior dado la estrategia de Jóvenes a la U, teniendo mayor incidencia en el correo electrónico y chat institucional en igual proporción con un 16% de participación.



Es importante resaltar la preferencia de los padres de familia del bono PAE para la comunicación por teléfono, así como de matrículas para la asistencia presencial.

### 1.1.7 Satisfacción en los canales de atención

El proceso de Gestión Integral de Servicio a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para el mes de junio los resultados de cuantificación son: Canal Telefónico 88,85%; Correo electrónico 59,24%; Canal presencial 91,14%, y el canal Chat 83,44% lo cual genera una mejora en todos los canales de la percepción de la calidad de los ciudadanos; obteniendo un promedio del 87,96%. El porcentaje acumulado es del 81,35%, incrementando 2,8 puntos porcentuales, lo cual permite superar la meta anual del 70%.

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Chat	80%	%	37,08%	82,44%	83,69%	83,44%
Correo electrónico	48,08%	45,07%	38,46%	43,35%	53,76%	59,24%
Presencial	71,64%	75,63%	73,26%	80,77%	88,54%	91,14%
Telefónico	59,72%	52,25%	83,89%	81,77%	86,23%	88,85%
Total	57,93%	57,35%	65,72%	80,57%	85,28%	87,96%

Es importante mencionar que para el mes de junio se llevó a cabo nueva mesa de trabajo con la Oficina de Certificados Laborales, teniendo en cuenta que en las observaciones es persistente la inconformidad de la ciudadanía respecto a la no entrega de los documentos y la finalización en el Sistema Documental.

A continuación, se da a conocer la información básica de la aplicación de las encuestas como lo es la cantidad de atenciones, el total de encuestas aplicadas, el total de ciudadanos satisfechos, el porcentaje de satisfacción, y el consolidado.

Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Atenciones presencial nivel central	3.172	5.087	5.718	3.093	2.684	4.030
Atenciones presencial nivel local	77	179	114	391	149	374
Atenciones presencial supercade	2.677	4.708	4.469	1.731	1.037	1.024
Atenciones telefónico	31.590	38.026	32.999	32.456	27.234	25.642
Atenciones chat	19.325	18.873	18.290	14.499	12.413	12.987
Atenciones correo	28.024	25.534	22.355	15.965	11.542	11.167
Encuestas presencial	275	439	516	468	480	598
Encuestas telefónico	653	423	987	5.841	9.075	8.523
Encuestas chat	20		329	860	840	773



## INFORME DE GESTIÓN

Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Encuestas correo	547	477	455	233	279	211
Cantidad satisfechos presencial	197	332	378	378	425	545
Cantidad satisfechos telefónico	390	221	828	4.776	7.825	7.573
Cantidad satisfechos chat	16		122	709	703	645
Cantidad satisfechos correo	263	215	175	101	150	125
% Satisfacción presencial	71,64%	75,63%	73,26%	80,77%	88,54%	91,14%
% Satisfacción telefónico	59,72%	52,25%	83,89%	81,77%	86,23%	88,85%
% Satisfacción chat	80,00%		37,08%	82,44%	83,69%	83,44%
% Satisfacción correo	48,08%	45,07%	38,46%	43,35%	53,76%	59,24%
Total	57,93%	57,35%	65,72%	80,57%	85,28%	87,96%
Acumulado	57,93%	57,66%	61,26%	72,67%	78,48%	81,35%

Así mismo, en la siguiente tabla se muestran los enlaces en los cuales se registran las respuestas.

Formulario	Diligenciamiento del ciudadano
Chat Institucional	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUNDIXSFZKOUlwUII5RkILTDVHVE1VUjExSy4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUNDIXSFZKOUlwUII5RkILTDVHVE1VUjExSy4u</a>
Correo electrónico	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVJWU09LWU81SUFVTktBVzBGOE5DNkiYSy4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVJWU09LWU81SUFVTktBVzBGOE5DNkiYSy4u</a>
Canal Presencial	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVdYOvhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVdYOvhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u</a>
Canal telefónico	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUQU9SVUU1MkgwNzY5MjJSM0Y2R01NMVpEQy4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUQU9SVUU1MkgwNzY5MjJSM0Y2R01NMVpEQy4u</a>

### 1.1.8 Trámites

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

TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
03 - LEGALIZACION DOCUMENTOS AL EXTERIOR (15 DÍAS)	2.341	3.364	3.340	2.785	2.878	3.443
04 - REGISTRO DE DIPLOMA (15 DÍAS)	136	137	109	112	150	111
<b>Total general</b>	<b>2.477</b>	<b>3.501</b>	<b>3.449</b>	<b>2.897</b>	<b>3.028</b>	<b>3.554</b>

En total se han generado 18.906. Así mismo, se da alcance al valor del Registro de diploma del mes de mayo que corresponde a 150 registros.

## 1.2 Gestión de riesgos

## INFORME DE GESTIÓN

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

Riesgo	Soporte	Indicador	Cálculo indicador
Posibilidad de afectar la prestación de un servicio integral a la comunidad educativa del distrito en los canales de atención vigentes.	Bitácora de servicio	Acciones de contingencia implementada	(No. de veces de acciones de contingencia implementadas/ No. total de incidentes presentados) * 100
		Nivel de servicio	Número de atenciones realizadas/No total de solicitudes recibidas.
Falta de comunicación y articulación entre las dependencias para el trámite de las solicitudes y respuestas dadas al ciudadano en términos de calidad y oportunidad.	Informes mensuales de calidad y satisfacción mes vencido, memorias, actas de asistencia. Nivel de satisfacción	Cumplimiento de las acciones definidas	(No. de acciones de mejora definidas / número de acciones de mejora cumplidas) *100
		Nivel de satisfacción	((Resultado encuesta del nivel de satisfacción/Meta programada)*100)

Ahora bien, a continuación, se presenta el resultado de cada uno de ellos:

- Acciones de contingencia implementadas

Fecha	Canal	Duración (hh:mm)	Evento	Plan utilizado	Implementación acciones de contingencia	Eventos presentados	Efectividad acciones de contingencia
02-jun-21	Canal Presencial Y Virtual	0:08	Siga-Digiturno-Dexon	Se reporto la caída de los aplicativos a Redp el cual realiza un diagnóstico, 4:35PM subieron las plataformas, razón Fallas eléctricas en el centro de innovación, donde se encuentra el data center.	11	11	100%
08-jun-21	Supercade Bosa	1:00	Internet	Brindar información general de los trámites, y apoyarse a través de herramientas tecnológicas de comunicación			



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Fecha	Canal	Duración (hh:mm)	Evento	Plan utilizado	Implementación acciones de contingencia	Eventos presentados	Efectividad acciones de contingencia
08-jun-21	Correo - Fut	3:00	On Base	Gestión de radicados de información			
15-jun-21	Canal Presencial Y Virtual	0:21	Siga	Gestión de radicados de respuesta inmediata			
16-jun-21	Canal Presencial Y Virtual	0:10	Siga	Gestión de radicados de respuesta inmediata			
17-jun-21	Canal Presencial Y Virtual	1:00	Siga	Gestión de radicados de respuesta inmediata			
17-jun-21	Nivel Central	2:00	Digiturno - Atriles - Touch	Realizar la atención por medio de planilla y forms para la atención e ingreso, adicional se sacaron los ficheros para repartir turno			
18-jun-21	Correo - Fut	7:35	On Base	Realizar gestión de correos informativos			
18-jun-21	Correo - Fut	7:35	On Base	Realizar gestión de correos informativos			
18-jun-21	Chat	10:00		Refuerzo del equipo con Kevin Saray un recurso más-			
18-jun-21	Correo - Fut	1:00	On Base	Se reporto la caída de los aplicativos a Redp el cual realiza un diagnóstico, 4:35PM subieron las plataformas, razón Fallas eléctricas en el centro de innovación, donde se encuentra el data center.			

- Nivel de Servicio

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

MES	INDICADOR
Enero	78,55%
Febrero	90,08%
Marzo	86,73%
Abril	92,41%
Mayo	97,69%
Junio	96,55%
<b>Acumulado Anual</b>	<b>89,08%</b>

Para el mes de junio,

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial – Nivel Central	4.047	4.030	99,58%
Presencial – Nivel Local	453	374	82,60%
Presencial – SuperCade	1.040	1.024	98,46%
Telefónico	26.282	25.642	97,56%
Ventanilla de radicación virtual	27.429	27.429	100,00%
Chat	15.221	12.987	85,32%
Correo electrónico	11.167	11.167	100,00%
Redes	46	46	100,00%
SDQS	952	952	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>86.637</b>	<b>83.651</b>	<b>96,55%</b>

Acumulado anual:

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial – Nivel Central	24.496	23.784	97,10%
Presencial – Nivel Local	1.515	1.274	84,09%
Presencial – SuperCade	16.101	15.635	97,11%
Telefónico	208.425	187.947	90,17%
Ventanilla de radicación virtual	216.990	216.990	100,00%
Chat	156.141	96.387	61,73%
Correo electrónico	115.016	115.016	100,00%
Redes	473	473	100,00%
SDQS	8.256	8.256	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>747.413</b>	<b>665.763</b>	<b>89,08%</b>

- Cumplimiento de las acciones definidas

Mes	Acciones de mejora planteadas	Acciones de mejora cumplidas	Indicador
Enero	8	8	100%
Febrero	9	9	100%
Marzo	36	36	100%
Abril	31	29	94%
Mayo	21	17	81%
Junio	19	14	74%
<b>General</b>	124	113	91%

- Nivel de satisfacción

MES	INDICADOR
Enero	57,93%
Febrero	57,35%
Marzo	65,72%
Abril	80,57%
Mayo	85,28%
Junio	87,96%
<b>Acumulado Anual</b>	<b>81,35%</b>

Canal	Cantidad de encuestas	Numero de encuestas de 7 a 10	% Satisfacción (numero de encuestas de 7-10/total de encuestas)
Presencial	598	545	91,14%
Telefónico	8.523	7.573	88,85%
Chat	773	645	83,44%
Correo electrónico	211	125	59,24%
Total	10.105	8.888	87,96%

### 1.3 Cualificación del servicio

A continuación, se presentan 40 socializaciones realizadas a distintos grupos de interés de la SED, en las cuales participaron 1.130 colaboradores entre administrativos, outsourcing, y contratistas:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN  
Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
01/06/2021	Teams	Inducción nivel de oportunidad colegios 1 de junio 2021	Funcionarios administrativos colegios	1
01/06/2021	Teams	Inducción protocolos de atención al personal de Seguridad y Vigilancia 1 junio 2 sesiones	Personal de seguridad y vigilancia	77
02/06/2021	Teams	Inducción nivel de oportunidad colegios 2 de junio 2021	Funcionarios administrativos colegios	4
02/06/2021	Teams	Inducción protocolos de atención al personal de Seguridad y Vigilancia 2 junio 2 sesiones	Personal de seguridad y vigilancia	57
03/06/2021	Teams	Inducción canal virtual chat 3 junio 2021	Personal OSC	3
03/06/2021	Teams	Inducción Convocatoria Fondo Fest 3 de junio 2021	Personal OSC	13
03/06/2021	Teams	Inducción protocolos de atención al personal de Seguridad y Vigilancia 3 junio	Personal de seguridad y vigilancia	82
03/06/2021	Teams	Socialización nivel de oportunidad colegios 3 junio 2021	Funcionarios administrativos colegios	4
04/06/2021	Teams	Capacitación SIGA 4 de junio colegios	Funcionarios administrativos colegios	9
04/06/2021	Teams	Inducción protocolos de atención al personal de Seguridad y Vigilancia 4 junio	Personal de seguridad y vigilancia	163
08/06/2021	Teams	Capacitación BPO 8 de junio	Personal OSC	2
08/06/2021	Teams	Capacitación Lenguaje Claro Departamento Administrativo de la Función Pública 8 junio	Personal SED	9
08/06/2021	Teams	Capacitación generalidades Acuerdo Marco BOP Colombia Compra Eficiente 8 junio 2021	Personal OSC	7
08/06/2021	Teams	Inducción protocolos de atención personal Vigilancia y Seguridad 8 junio	Personal de seguridad y vigilancia	205
10/06/2021	Teams	Socialización nivel de oportunidad 1er trimestre 2021 colegios 10 junio	Funcionarios administrativos colegios y DLE	4
10/06/2021	Teams	Socialización Nivel de Oportunidad funcionarios Colegio Rural el Destino 10 de junio	Funcionarios administrativos colegios y DLE	4
10/06/2021	Teams	Inducción protocolos de atención personal Vigilancia y Seguridad 10 junio	Personal de seguridad y vigilancia	239
11/06/2021	Teams	Capacitación SIGA a funcionarios de la Dirección de Dotaciones Escolares 11 de junio 2021	Funcionarios dependencias SED	12
16/06/2021	Teams	Capacitación funcionamiento digiturno a funcionarios DLE Ciudad Bolívar 16 junio 2021	Funcionarios administrativos colegios y DLE	5



## INFORME DE GESTIÓN

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
16/06/2021	Teams	Inducción funcionamiento digiturno 16 junio	Funcionarios administrativos colegios	5
16/06/2021	Teams	Inducción protocolos de atención personal Vigilancia y Seguridad 16 junio	Personal de seguridad y vigilancia	417
17/06/2021	Teams	Taller Experiencia en servicio sesion 1 grupo 1 17 junio	Funcionarios administrativos colegios y DLE	15
17/06/2021	Teams	Inducción protocolos de atención personal Vigilancia y Seguridad 17 junio	Personal de seguridad y vigilancia	9
18/06/2021	Teams	Capacitación SIGA a funcionarios de la Dirección Local de Usaquen 18 junio	Funcionarios administrativos colegios y DLE	5
18/06/2021	Teams	Capacitación SIGA a funcionarios Dirección de Relaciones con el Sector Educativo privado 18 junio	Funcionarios dependencias SED	16
18/06/2021	Teams	Capacitación SIGA a la DLE Usaquén 18 junio	Funcionarios administrativos colegios y DLE	7
18/06/2021	Teams	Taller Experiencia en servicio Sesión 2 grupo 1 18 junio	Funcionarios dependencias SED	15
21/06/2021	Teams	Socialización Jóvenes a la U 21 de junio	Personal OSC	3
21/06/2021	Teams	Taller Experiencia en servicio Sesión 3, grupo 1, 21 de junio 2021	Funcionarios tres niveles SED	9
22/06/2021	Teams	Taller Experiencia en servicio Sesión 4, grupo 1, 22 de junio 2021	Funcionarios tres niveles SED	10
22/06/2021	Teams	Inducción protocolos de atención personal Vigilancia y Seguridad 22 junio	Personal de seguridad y vigilancia	567
23/06/2021	Teams	Taller Experiencia en servicio Sesión 1, grupo 2, 23 de junio 2021	Funcionarios tres niveles SED	50
23/06/2021	Teams	Inducción protocolos de atención personal Vigilancia y Seguridad 23 junio	Personal de seguridad y vigilancia	90
24/06/2021	Teams	Taller Experiencia en servicio Sesión 2, grupo 2, 24 de junio 2021	Funcionarios tres niveles SED	55
24/06/2021	Teams	Inducción protocolos de atención personal Vigilancia y Seguridad 24 junio	Personal de seguridad y vigilancia	26
25/06/2021	Teams	Inducción Sistema Bogotá te Escucha 25 junio	Funcionarios administrativos colegios y DLE	5
25/06/2021	Teams	Taller Experiencia en servicio Sesión 3, grupo 2, 25 de junio 2021	Funcionarios tres niveles SED	54
28/06/2021	Teams	Taller Experiencia en servicio Sesión 4, grupo 2, 28 de junio 2021	Funcionarios tres niveles SED	44

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
29/06/2021	Teams	Inducción SIGA DEL Antonio Nariño y colegios localidad 29 junio	Funcionarios administrativos colegios y DLE	14
29/06/2021	Teams	Taller Experiencia en servicio Sesión 1, grupo 3, 29 de junio 2021	Funcionarios tres niveles SED	20
30/06/2021	Teams	Inducción SIGA Escuela Normal Superior distrital María Montessori 30 junio	Funcionarios administrativos colegios y DLE	2
30/06/2021	Teams	Taller Experiencia en servicio Sesión 2, grupo 3, 30 de junio 2021	Funcionarios tres niveles SED	20

#### 1.4 Gestión de correspondencia

Durante el mes de junio se recibieron 1639 documentos que fueron radicados en las diferentes ventanillas del nivel central

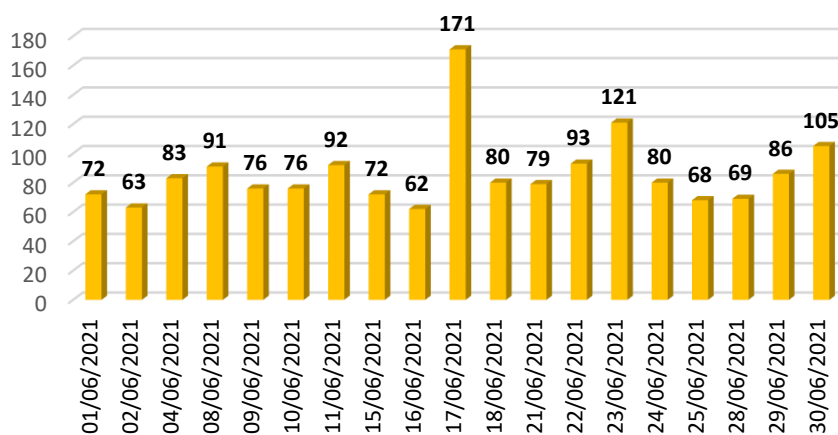


Gráfico 16 Comportamiento radicados de entrada. Fuente y. Elaboración Correspondencia Oficina de Servicio al Ciudadano

A corte de fin de mes continúan en custodia 1639 recibidos durante el mes de junio



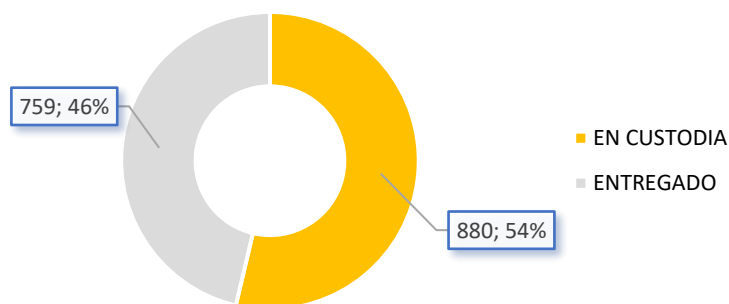


Gráfico 17 Estado radicados entrada. Fuente y. Elaboración Correspondencia Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante el mes de junio se recibieron 11.486 comunicaciones de salida a través del correo electrónico [sednotificaciones@educacionbogota.edu.co](mailto:sednotificaciones@educacionbogota.edu.co) y en forma presencial en la unidad de correspondencia.

De estas comunicaciones 7146 se gestionaron a través de correo electrónicos y 1.766 se gestionaron de manera física ya que no contaban con correo electrónico disponible, o por petición directa del área.

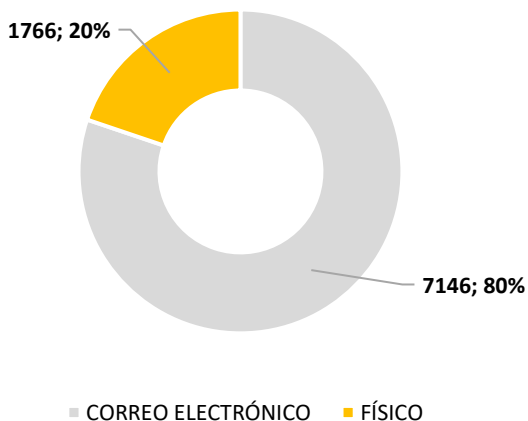


Gráfico 18 Gestión solicitudes recibidas. Fuente y. Elaboración Correspondencia Oficina de Servicio al Ciudadano

El comportamiento de los diferentes envíos se registra en la siguiente gráfica, mostrando que en la gestión completa de la correspondencia la efectividad de entrega corresponde al 91.16%

### Estados de gestión por medio de envío

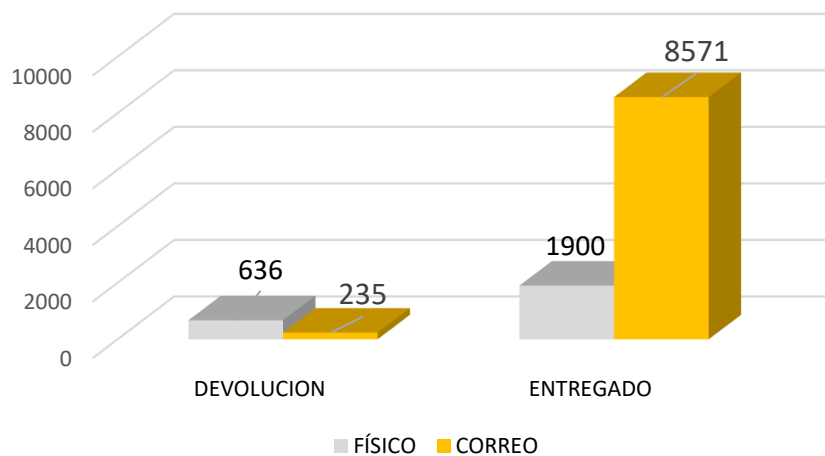


Gráfico 19 Estados de gestión por medio de envío. Elaboración Correspondencia Oficina de Servicio al Ciudadano

#### 1.5 Logros alcanzados con la realización de las actividades

Mejorar la percepción de la calidad del servicio que se ve reflejado en el indicador de satisfacción a nivel general pasando de un 85,23% en el mes de mayo, a un 87,96% en el mes de junio, con un acumulado anual de 81%.

Mejorar el nivel de servicio, ubicando el total en un 89%.

Iniciar con el agendamiento para personas con discapacidad visual.

Continuar con la prestación del servicio con indicadores de nivel de servicio altos, a pesar de la finalización del servicio en la orden de compra 64168 de Agente Front Office Sin Herramienta y Centro de Contacto que incluye a 7 personas en total del Centro de Contacto Conalcréditos.

Apoyo de la campaña telefónica para hacer seguimiento a las alertas tempranas causadas por COVID-19 liderada por la Dirección de Colegios Privados.

Incremento de la participación de las Direcciones Locales en el uso de digiturno y la apertura a la atención en los puntos.

Mayor acompañamiento por parte del equipo de Plan Padrino a las Direcciones Locales de Educación.

Incremento en la atención a docentes para los trámites relacionados con Fondo Prestacional en Nivel Central.

### 1.6 Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad

Como dificultad se presentó el retraso en la entrega de las respuestas por parte del Grupo de Certificaciones Laborales, dado que incrementa el volumen de solicitudes en los canales e insatisfacción en la ciudadanía, para lo cual se llevó a cabo mesa de trabajo con el jefe de dicha oficina.

Por otra parte, no contar con un aplicativo de chat óptimo para la gestión, al no permitir relacionar la gestión hecha con el ciudadano. Frente a esto se están llevando a cabo mesas de trabajo con la Oficina Administrativa de RedP.

Desde el punto de vista de correspondencia como dificultades se encontraron Dificultades con el correo por fallas de internet de manera intermitente durante el mes, continúan con fallas algunas guías mal escaneadas o cargadas de manera errada en el aplicativo, Fallas del SIGA en el mes y Falencias encontradas en los reportes del operador lo que dificultó el seguimiento de la gestión.

Así mismo, con el fin de tener seguimiento de las situaciones presentadas en los distintos canales de atención, la información correspondiente a dificultades y acciones se encuentra registrada en el plan de mejoramiento el cual se complementa de manera colaborativa:

[https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B8D8A13C5-9BFF-4061-B307-851ED33D71C2%7D&file=PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20-%20OSC.xlsx&action=default&mobileredirect=true](https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B8D8A13C5-9BFF-4061-B307-851ED33D71C2%7D&file=PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20-%20OSC.xlsx&action=default&mobileredirect=true)

Ahora bien, es importante mencionar que adicional a las acciones de mejora encontradas durante el mes, se generan las siguientes al analizar de manera global los indicadores:

- Solicitar al centro de contacto el planteamiento de acciones que permitan la disminución del tiempo de espera en la sala de nivel central dado que de mayo a junio incrementó 0:01:58 (un minuto, cincuenta y ocho segundos).
- Analizar el tiempo de ocupación del canal presencial para la distribución del personal en el Regreso Gradual, Progresivo y Seguro.

### 1.7 Fuente de verificación

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

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
Sistema de gestión documental SIGA	30/06/2021	Sistema de Información	<a href="https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/">https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/</a>
Sistema distrital de quejas y soluciones SDQS	30/06/2021	Sistema de Información	<a href="https://bogota.gov.co/sdqs/">https://bogota.gov.co/sdqs/</a>
Agendamiento	30/06/2021	Sistema de información	<a href="http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8814/">http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8814/</a>
Actas Comité de operaciones	30/06/2021	Reunión Teams - Actas	Archivo OSC



Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
Informe de gestión del proveedor Américas BPS	30/06/2021	Documento informe mensual	Archivo OSC
Tablero de Indicadores OSC	30/06/2021	Documento consolidado Excel	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BECB03B00-1999-449B-A954-F8E558F37293%7D&amp;file=CANALES%20OSC%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true">https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BECB03B00-1999-449B-A954-F8E558F37293%7D&amp;file=CANALES%20OSC%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true</a>
Mapa de riesgos	30/06/2021	Documento seguimiento Mapa de riesgos	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&amp;viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FMAPA%20DE%20RIESGOS%20DE%20GESTI%C3%93N%20OSC">https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&amp;viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FMAPA%20DE%20RIESGOS%20DE%20GESTI%C3%93N%20OSC</a>
Informe mensual de operaciones	30/06/2021	Informe operaciones mensual	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&amp;viewpath=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2021%2FINFORMES%20DE%20OPERACIONES">https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&amp;viewpath=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2021%2FINFORMES%20DE%20OPERACIONES</a>
Cualificación del servicio	30/06/2021	Consolidado	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BA6D35030-7AA6-45CB-B42D-824E44B8A663%7D&amp;file=Total%20Capacitaciones%20OSC%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true">https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BA6D35030-7AA6-45CB-B42D-824E44B8A663%7D&amp;file=Total%20Capacitaciones%20OSC%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true</a>
Plan de mejoramiento	30/06/2021	Consolidado	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&amp;viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FPLANES%20DE%20MEJORAMIENTO">https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&amp;viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FPLANES%20DE%20MEJORAMIENTO</a>
Seguimiento a indicadores	30/06/2021	Consolidado	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/programacion/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B726A9A38-BF5D-4A42-9ADD-D1C029020D0A%7D&amp;file=02%20Febrero%20-%20Reporte%20General%20Radicados%20Sed">https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/programacion/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B726A9A38-BF5D-4A42-9ADD-D1C029020D0A%7D&amp;file=02%20Febrero%20-%20Reporte%20General%20Radicados%20Sed</a>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
			e%20-2021.xlsx&action=default&mobileredirect=true
Análisis tipificación	30/06/2021	Consolidado	Archivo OSC