

## INFORME EJECUTIVO JUNIO 2023

### INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló



---

**EVA MARIA VERA CRUZ**  
Contratista

Revisó:



---

**FERNANDO BENAVIDEZ MENDEZ**  
Contratista

Aprobó:



Narda Lizeth Rodriguez Toro

---

**NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO**  
Jefe de la oficina de Servicio al ciudadano (E)

Revisó:



---

**Paola Andrea Cristancho**  
Contratista

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



## Tabla de Contenido.

Introducción .....	7
1. Canales de atención.....	8
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.....	9
1.2 Volumen de participación mensual .....	10
1.2.1 Presencial .....	11
1.2.1.1 Nivel Central.....	13
1.2.1.2 Nivel Local.....	14
1.2.1.3 SuperCades .....	15
1.2.1.4 Personería de Bogotá.....	17
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía .....	17
1.2.2 Telefónico.....	18
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía .....	21
1.2.3 Virtual .....	22
1.2.3.1 Chat Institucional .....	23
1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía .....	23
1.2.3.1.2 Los Buzones de Correo .....	23
1.2.3.1.3 Ventanilla de Radicación Virtual .....	24
1.2.3.1.4 Bogotá te Escucha .....	24
1.2.3.1.5 Voz de la ciudadanía .....	24
1.2.3.1.6 Redes Sociales .....	24
1.3 Nivel de servicio.....	25
2. Satisfacción.....	28
2.1 Canal presencial .....	28
2.2 Canal telefónico .....	30
2.3 Canal virtual – Chat institucional.....	31
2.4 Canal virtual – Correo electrónico .....	34
2.4.1 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico "Respuesta informativa" .....	34
2.4.2 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico "Respuesta radicada" .....	36
2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma.....	38
3. Partes interesadas .....	40
3.1 Caracterización.....	40
3.2 Gestión Atención Accesible .....	42
3.2.1 Acceso página web .....	42
3.2.2 Atención Presencial.....	43
4. Soluciones estratégicas.....	43
4.1 Gestión Correo Electrónico .....	44

4.1	Distribución PQRS.....	45
5.	Seguimiento ANS .....	46
6.	Servicios OSC.....	49
6.1	Notificaciones .....	49
6.2	Legalizaciones y registro de diploma .....	50
7.	Monitoreos y seguimiento.....	50
7.1	Ficha Técnica .....	51
7.2	Cálculo cifras de monitoreo.....	51
8.	Cualificación y promoción.....	54
8.1	Actividades desarrolladas por objetivos específicos.....	55
8.2	Resultados evaluación de conocimientos .....	57
8.3	Estrategias de Comunicación.....	58
8.4	Promoción.....	59
8.5	Lenguaje Claro. ....	61
9.	Riesgo.....	62
9.1	Gestión del proceso .....	62
9.2	Anticorrupción.....	65
10.	Seguimiento Sistema de Gestión de la Calidad – SGC .....	66
10.1	Seguimiento objetivos de calidad.....	72
10.2	Seguimiento No conformidades .....	73
10.3	Seguimiento Servicio No conforme .....	73
11.	Seguimiento acciones de mejora .....	74
12.	Seguimiento POA .....	75
13.	Conclusiones y recomendaciones .....	79
14.	Acciones de mejora. ....	84
15.	Servicios no conformes.....	85

Contenido de Tablas

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de junio. ....	9
Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2023. ....	12
Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2023. ....	13
Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central. ....	13
Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio. ....	14
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023. ....	15
Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio. ....	15
Tabla 8 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2023. ....	16
Tabla 9 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2023 (Promedio Ponderado). ....	16
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial. ....	17
Tabla 11 Reporte Gestión Envío Mensajes de Texto. ....	19
Tabla 12 Reporte Gestión Quejas. ....	20
Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico. ....	21
Tabla 14 Volúmenes de atención Virtual por mes. ....	22
Tabla 15 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional. ....	23
Tabla 16 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico. ....	24
Tabla 17 Gestión Redes Sociales. ....	24
Tabla 18 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa. ....	25
Tabla 19 Tipo de Radicado Acumulado 2023. ....	25
Tabla 20 Sistema de Radicación. ....	25
Tabla 21 Indicador Nivel de servicio acumulado. ....	27
Tabla 22 Indicador Nivel de Servicio Junio Histórico. ....	27
Tabla 23 Nivel de servicio detallado mensual junio. ....	27
Tabla 24 Satisfacción detallado Mensual. ....	28
Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones. ....	28
Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió. ....	29
Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor. ....	29
Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida. ....	29
Tabla 29 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor. ....	30
Tabla 30 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud. ....	30
Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor. ....	30
Tabla 32 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud. ....	31
Tabla 33 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido. ....	31
Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido. ....	32
Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención. ....	32
Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor. ....	32
Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio. ....	33
Tabla 38 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida. ....	33
Tabla 39 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud. ....	33
Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad. ....	34
Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento. ....	34
Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida. ....	35
Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada. ....	35
Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espero la información recibida. ....	35
Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud. ....	36

Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio. ....	36
Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, claridad de la información recibida .....	36
Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado .....	37
Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud .....	37
Tabla 50 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud ...	37
Tabla 51 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio. ....	38
Tabla 52 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud. ....	39
Tabla 53 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida. ....	39
Tabla 54 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida. ....	39
Tabla 55 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud. ....	39
Tabla 56 Atención accesible temática. ....	43
Tabla 57 Atención accesible temática. ....	43
Tabla 58 Seguimiento Notificaciones. ....	49
Tabla 59 Estadística Legalizaciones y registro de diploma. ....	50
Tabla 60 Ficha Técnica. ....	51
Tabla 61 Muestra de Monitoreos aplicables Operador. ....	52
Tabla 62 Muestra de Monitoreos aplicables OSC. ....	52
Tabla 63 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico. ....	53
Tabla 64 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico. ....	53
Tabla 65 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico Usuario Final. ....	53
Tabla 66 Acumulado Socializaciones y participantes. ....	54
Tabla 67 Publicaciones estrategias de comunicación. ....	58
Tabla 68 Publicaciones. ....	59
Tabla 69 Seguimiento al riesgo de operación Control 1. ....	62
Tabla 70 Seguimiento al riesgo de operación Control 2. ....	63
Tabla 71 Seguimiento al riesgo de operación Control 3. ....	64
Tabla 72 Seguimiento al riesgo de operación Control 4. ....	65
Tabla 73 Seguimiento al riesgo de Corrupción. ....	65
Tabla 74 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado. ....	72

## Contenido de Graficas

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de junio .....	9
Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico junio .....	10
Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales junio vs mayo .....	11
Grafica 4 Participación por puntos de atención junio por año.....	11
Grafica 5 Participación por puntos de atención junio .....	12
Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades.....	15
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico junio.....	18
Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.....	18
Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual junio. ....	22
Grafica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023 .....	26
Grafica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial .....	26
Grafica 12 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Telefónico .....	26
Grafica 13 Categorización Distribución Canales.....	40
Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica. ....	40
Grafica 15 Categorización Estratificación. ....	41
Grafica 16 Categorización Edades.....	41
Grafica 17 Categorización Genero .....	41
Grafica 18 Categorización Grupo Étnico.....	42
Grafica 19 Categorización Discapacidades. ....	42
Grafica 20 Categorización Discapacidades. ....	43
Grafica 21 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Monitoreos .....	51
Grafica 22 Cualificación Participación por Objetivos. ....	56
Grafica 23 Tomado del plan de trabajo aprobado con el líder del proceso para el 2023. Medición y seguimiento .....	66

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



electrónico [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co)

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

- **Redes sociales:** Instagram: educacion\_bogota, Facebook: Secretaría de Educación de Bogotá, Twitter: @Educacionbogota
- **Chat Institucional**
- Contactos a través del enlace del chat interpuesto en la página web de la Secretaría de Educación [https://educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/](https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/).

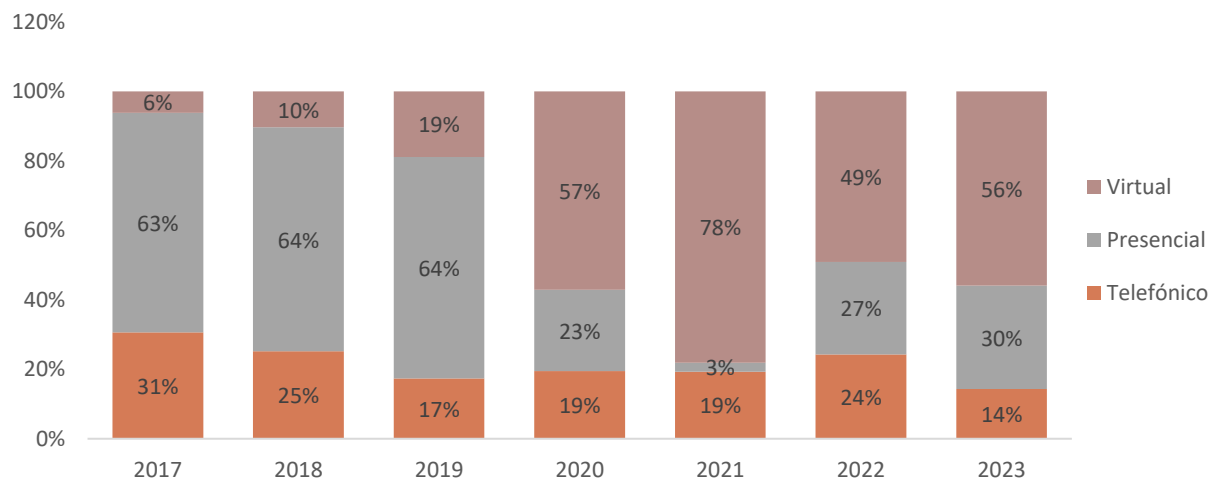
### 1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de junio.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	204.702	422.567	41.641	668.910
2018	163.327	418.398	67.050	648.775
2019	112.299	412.804	122.741	647.844
2020	205.807	247.542	605.137	1.058.486
2021	317.488	42.382	1.282.340	1.642.210
2022	199.167	218.405	402.442	820.014
2023	79.105	165.143	309.543	553.791

Fuente: Datos Canales OSC.

Gráfica 1 Participación Canales acumulado al mes de junio



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a junio de los

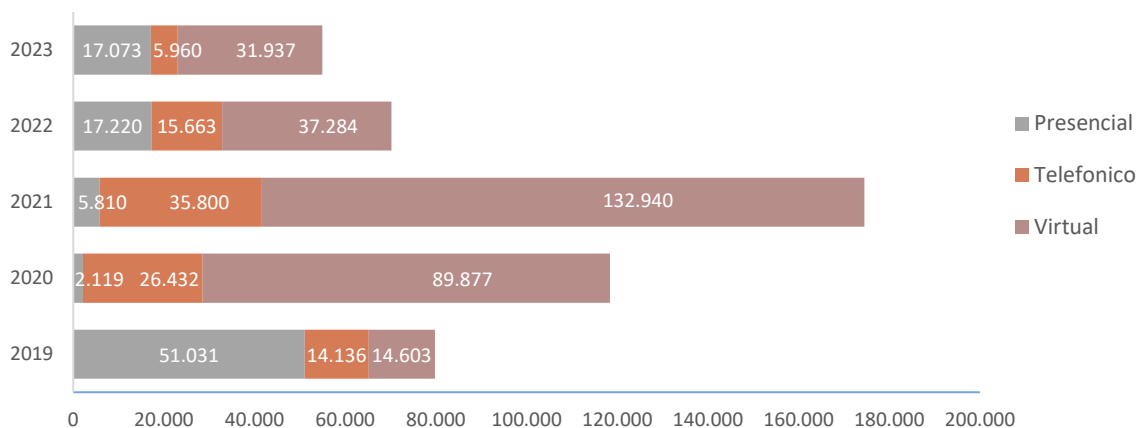
canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para este periodo en el año 2020 se presentó un incremento en el canal virtual del 38%, disminuyendo la participación del canal presencial en 41% y el telefónico aumento en 2% respecto al año anterior.

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 21%, 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 20% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 14% 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 junio



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
2019	51.031	14.136	14.603	79.770
2020	2.119	26.432	89.877	118.428
2021	5.810	35.800	132.940	174.550
2022	17.220	15.663	37.284	70.167
2023	17.073	5.960	31.937	54.970

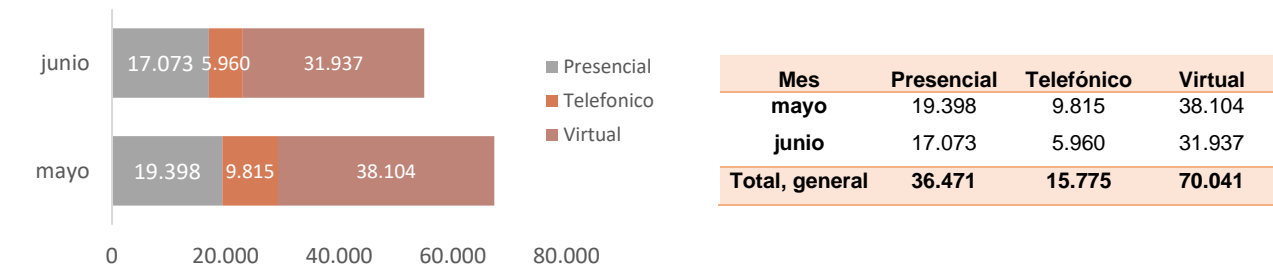
A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante junio presentó una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento del 21.66% respecto al mismo mes en el año 2022. El canal presencial reportó

una disminución del 0.85%, así mismo el canal telefónico en 61.95% y virtual 14.34% con respecto a junio 2022.

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

- Canal Presencial disminuyó un 11.99%.
- Canal Telefónico disminuyó 39.28%.
- Canal Virtual disminuyó 16.18%.

Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales junio vs mayo

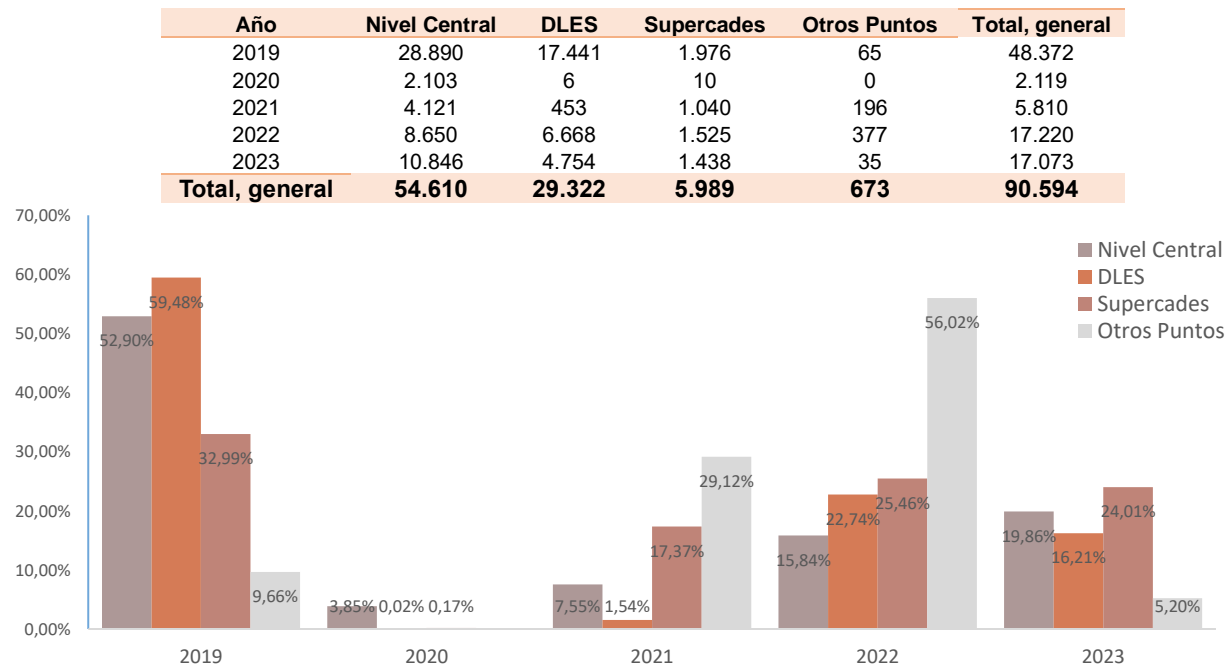


Fuente: Datos Canales OSC.

### 1.2.1 Presencial

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

Grafica 4 Participación por puntos de atención junio por año.



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

Por otra parte, se detalla el comportamiento del volumen mes a mes durante el 2023:

Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2023.

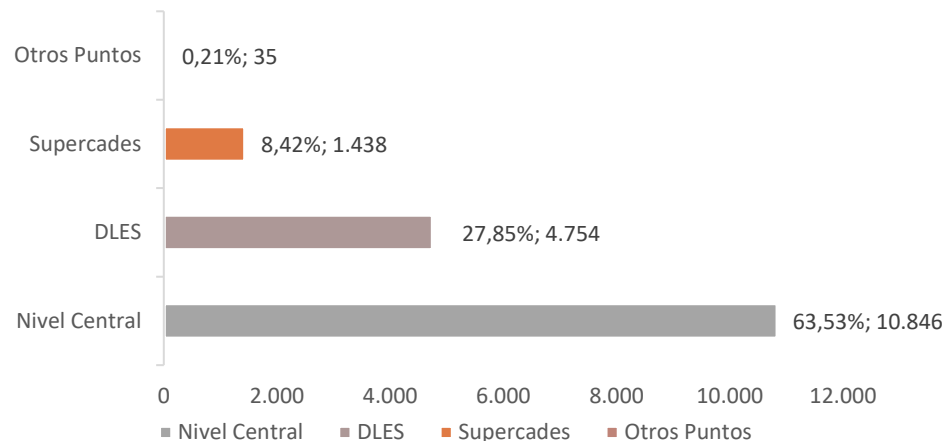
Mes	Nivel Central	DLES	SuperCades	Otros Puntos	Total, general
Enero	8.810	28.656	8.834	33	46.333
Febrero	7.750	30.438	5.443	2.711	46.342
Marzo	7.719	10.085	2.871	73	20.748
Abril	8.030	5.263	1.858	98	15.249
Mayo	10.126	6.963	2.261	48	19.398
junio	10.846	4.754	1.438	35	17.073
<b>Total, general</b>	<b>53.281</b>	<b>86.159</b>	<b>22.705</b>	<b>2.998</b>	<b>165.143</b>

Fuente: Datos Canales OSC.

El canal presencial presentó una disminución del 0.85% respecto al año anterior en el periodo de junio, para este mismo periodo en 2023 el 63.53% de las atenciones correspondieron a Nivel Central, la atención en direcciones locales corresponde al 27.85%, el 8.42% a SuperCade y otros puntos 0.21%.

Respecto a junio, las direcciones locales de educación disminuyeron su participación en 31.72% pasando de 6.963 atenciones en mayo a 4.754 del presente mes objeto de análisis, al igual que, la Red Cade registra una disminución del 36.40% registrando 2.261 atenciones en mayo y en junio 1.438. Por último, Nivel central aumento en 7.11%.

Grafica 5 Participación por puntos de atención junio



Fuente: Datos Canales OSC.

### 1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendieron 10.846 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue dotaciones servicio entrega de dispositivos 2.688 atenciones con una participación del 24.78%, atención personalizada 2.624 atenciones con una participación del total del 24.19%, seguido por radicación con 2.061 atenciones con el 19.00% y Fondo de prestaciones con 1.678 atenciones con el 15.47%.

Aplicando una metodología de promedio ponderado, el **tiempo de espera general** en sala fue de 16 minutos con 09 segundos, es preciso señalar **tiempo de espera para los servicios atendidos por la OSC** fue de 8 minutos con 41 segundos, ya que los servicios de dotaciones entrega de dispositivos y servicios de control disciplinarios son atendidos directamente por estas áreas. Por último, el TMO de 5 minutos disminuyendo 45 segundos respecto al mes anterior y un nivel de atención del 97%.

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
Junio	10846	0:16:09

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.

Servicio	Turnos.	Tiempo Atención.
Dotaciones	2688	0:01:52
Atención Personalizada	2624	0:04:44
Radicación	2061	0:03:58
Fondo de Prestaciones	1678	0:06:18
Consulta a las dependencias	1237	0:12:10
Movilidad	255	0:05:14
Control Disciplinario	184	0:03:08
Cobertura	94	0:05:11
Plan contingencia	18	
Entregas	2	0:03:00
(G) Atenea 2	2	0:04:49
Respuesta a consulta a las dependencias Personal	2	0:17:17
	1	0:23:42
<b>Total, general</b>	<b>10.846</b>	

Fuente: Datos Canales OSC

Este mes dotaciones servicio de entrega de dispositivos reporta 2.688 turnos se tiene adecuadas 6 ventanillas para el uso del equipo, radicación reporta 2.061 turnos y se continua con dos ventanillas fijas, lo más consultado atención personalizada 2.624, aclaración de pagos, licencias no remuneradas, resoluciones de posesión, vacantes provisionales renuncias, fondo prestaciones con 1.678.

### 1.2.1.2 Nivel Local

En general las Direcciones Locales atendieron 4.754 solicitudes, atendiendo el 98% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 17 minutos con 32 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 8 minutos con 22 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 17 segundos y el tiempo de atención fue de 9 minutos con 11 segundos (aumentando 2 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

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilizada	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Plan contingencia	Total, general
07 - DLE Bosa	6	1182	1	2	8	10	35	2	17	1263
19 - DLE Ciudad Bolívar	6	654		1	31	70	4	3		769
08 - DLE Kennedy	2	592		1	2	140		1		738
11 - DLE Suba	1	460			2					463
10 - DLE Engativá		414		1	7	25	2	2		451
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		237				65	2			304
04 - DLE San Cristóbal		130			30	6	5			171
09 - DLE Fontibón		138			2	22				162
06 - DLE Tunjuelito		79			30	3	1	1		114
01 - DLE Usaquén		78	1			1				80
14 - DLE Mártires		69								69
15 - DLE Antonio Nariño		65				1				66
12 - DLE Barrios Unidos		29			2					31
16 - DLE Puente Aranda		27			4					31
02 - 13 DLE Teusaquá-Chap		30								30
03 - 17 DLE Santafé - Candelaria		7			2	3				12
<b>Total, general</b>	<b>15</b>	<b>4191</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>120</b>	<b>346</b>	<b>49</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>4754</b>

La dirección local con más atención en el primer lugar estuvo DLE-Bosa con 1.263, seguida de DLE Ciudad Bolívar con 769 y la tercera posición por DLE Kennedy con 738.

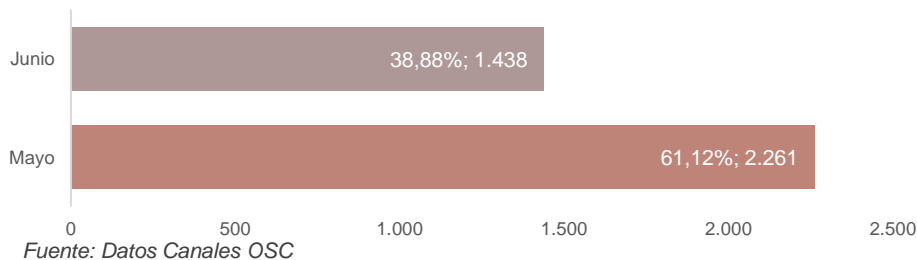
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.

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
junio	4754	0:08:22

Fuente: Datos Canales OSC.

### 1.2.1.3 SuperCades

Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades



Fuente: Datos Canales OSC

La Redcade cuenta con seis puntos de atención (SuperCade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá), en los cuales se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En este mes se recibieron 1.438 usuarios de los cuales fueron atendidos 1.438, el tiempo de atención fue de 5 minutos con 46 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.

Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio.

Servicio	Supercade Américas	Supercade Bosa	Supercade CAD	Supercade Engativá	Supercade Manitas	Supercade Suba	Total, General
<b>Cobertura</b>	172	118	114	113	173	238	<b>928</b>
<b>Movilidad</b>	128	33	4		50	77	<b>292</b>
<b>Turno Cancelado Atención Personalizada</b>	15	15	6		6	76	<b>118</b>
<b>Educación Superior</b>	13	4			4	15	<b>36</b>
	8	6			6	10	<b>30</b>



Servicio	Supercade Américas	Supercade Bosa	Supercade CAD	Supercade Engativá	Supercade Manitas	Supercade Suba	Total, General
Constancia	4	2				10	16
Constancias de estudio		6			3		9
Fondo Prestacional	1		1			1	3
Legalización de documentos para el exterior		2					2
Certificados		1					1
Talento Humano	1						1
Colegios cerrados					1		1
Certificados de funciones para administrativos	1						1
<b>Total, general</b>	<b>343</b>	<b>187</b>	<b>125</b>	<b>113</b>	<b>243</b>	<b>427</b>	<b>1438</b>

Fuente: Datos Canales OSC.

Los servicios más solicitados están consolidados en cobertura con un total de 928 y movilidad 292 gestiones, el Supercade de suba registró una participación del 29.69%, Supercade Américas del 23.85%.

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

Punto Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total, general
SUPERCAD E SUBA	2708	1518	709	498	730	427	<b>6.590</b>
SUPERCAD E MANITAS	1941	1305	836	414	402	243	<b>5.141</b>
SUPERCAD E AMERICAS	1249	1166	576	450	487	343	<b>4.271</b>
SUPERCAD E BOSA	1435	910	384	272	273	187	<b>3.461</b>
SUPERCAD E ENGATIVA	1002	364	215	105	182	113	<b>1.981</b>
SUPERCAD E CAD	499	180	151	119	187	125	<b>1.261</b>
<b>Total, general</b>	<b>8.834</b>	<b>5.443</b>	<b>2.871</b>	<b>1.858</b>	<b>2.261</b>	<b>1.438</b>	<b>22.705</b>

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 9 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2023 (Promedio Ponderado).

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	8834	0:30:32
febrero	5443	0:12:49
marzo	2871	0:05:19
Abril	1858	0:04:51
mayo	2261	0:07:43
junio	1438	0:03:19

Fuente: Datos Canales OSC.



### 1.2.1.4 Personería de Bogotá

Mes	Requerimientos
Enero	36
Febrero	49
Marzo	44
Abril	20
Mayo	29
Junio	20
<b>Total, general</b>	<b>198</b>

Se continúa con el acompañamiento a los Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá, recordemos que dicha estrategia inicio el 25 de mayo de 2022, a continuación, se relacionan las actividades realizadas durante el mes de junio.

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

### 1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

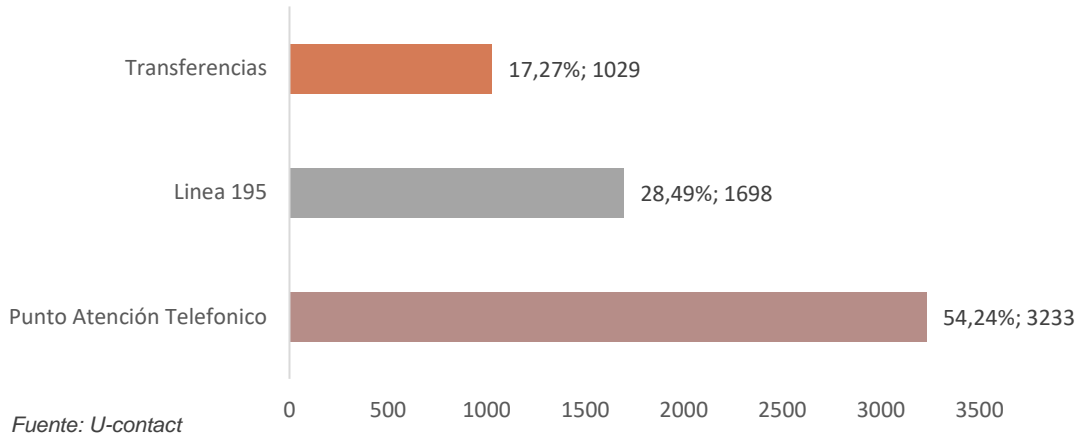
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	30,19%
Prestaciones sociales de docentes	18,23%
Traslado de estudiantes antiguos	15,68%
Subsidio de transporte	11,68%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	3,19%
Información pago de nómina	3,03%
Consulta a solicitudes radicadas	2,78%
Escalafón Docente	2,56%
Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes.	1,26%
Actualización de datos.	0,80%
<b>Total, general</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Datos CRM.

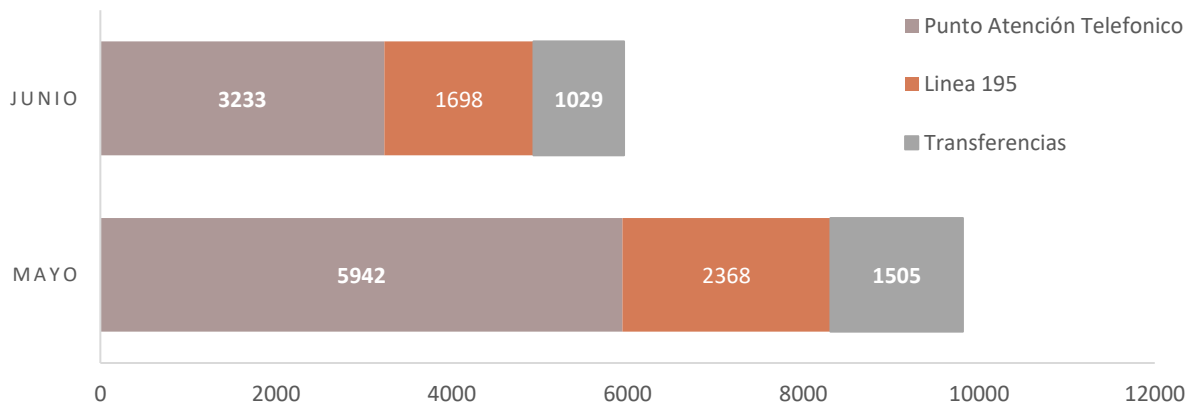
## 1.2.2 Telefónico

Grafica 7 Comportamiento canal telefónico junio



A través del canal telefónico se recibieron 5.960 (se presentó disminución del 39.28%) llamadas respecto al mes anterior, de las cuales 3.233 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, 1.029 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 1.698 con una participación del 28.49%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 4.10% aproximadamente.

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

- Envió Mensaje de Texto

Tabla 11 Reporte Gestión Envió Mensajes de Texto

Dependencia	Fecha de Solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	1/06/2023	BASE_MENSAJES_COBRO_TMSA_CICLO_1_2023	2142
Dirección de Bienestar Estudiantil	1/06/2023	SMS_SIN_TU_LLAVE_PERSONALIZADA_CICLO_I_01062023	1038
Dirección de Cobertura	6/06/2023	SMS_ASIGNADOS_NOVEDADES_30052023	52
Dirección de Cobertura	8/06/2023	SMS_ASIGNADOS_NOVEDADES_WEB_03062023	69
Talento Humano	8/06/2023	SMS_PRONUNCIAMIENTO_SED_PAGO_RETROACTIVO_08062023	38715
Dirección de Cobertura	14/06/2023	SMS_ASIGNADOS_NOVEDADES_WEB_14062023	35
Talento Humano	19/06/2023	SMS_PRONUNCIAMIENTO_SED_PAGO_RETROACTIVO_19062023	38715
Dirección de Cobertura	20/06/2023	SMS_ASIGNADOS_NOVEDADES_WEB_12062023_JUNIO_20_2023	27
Dirección de Cobertura	21/06/2023	SMS_Beneficiarios_Uniformes_20-06-2023	453
DRESET	21/06/2023	SMS_INVITACIÓN_FONDO_FEST_21_06_2023	7360
Dirección de Cobertura	23/06/2023	SMS_Beneficiarios_Uniformes_23-06-2023	349
Dirección de Cobertura	23/06/2023	SMS_ASIGNADO_NOVEDADES_23_06_2023	78
Talento Humano	26/06/2023	SMS_PRONUNCIAMIENTO_SED_PAGO_RETROACTIVO_26062023	38715
Talento Humano	27/06/2023	SMS_PRONUNCIAMIENTO_SED_PAGO_RETROACTIVO_27062023	38715
Dirección de Cobertura	27/06/2023	SMS_ASIGNADOS_NOVEDADES_WEB_27062023	105
Dirección de Bienestar Estudiantil	28/06/2023	SM_COBRO_TMSA_CICLO_1_2023 (B3)_28062023	1328
Dirección de Bienestar Estudiantil	28/06/2023	SMS_PERSONALIZACIÓN_TARJETA_TU_LLAVE_CICLO_1-2023_28062023	799
Dirección de Cobertura	29/06/2023	SMS_Beneficiarios_Uniformes_28_06_2023	349
Dirección de Cobertura	29/06/2023	SMS_ASIGNADOS_novedades_28062023	55

- Tratamiento Quejas asignadas a la Oficina de Servicio al Ciudadano

Tabla 12 Reporte Gestión Quejas

NÚMERO QUEJA	MOTIVO QUEJA	CANAL AFECTADO
2575022023	1/06/2023	Canal Virtual
2792762023	15/06/2023	Canal Presencial
2792932023	15/06/2023	Canal Presencial
2792422023	15/06/2023	Canal Presencial
2792662023	15/06/2023	Canal Presencial
2792532023	15/06/2023	Canal Presencial
2792292023	15/06/2023	Canal Presencial
2792122023	16/06/2023	Canal Presencial
2791942023	16/06/2023	Canal Presencial
2858702023	22/06/2023	Canal Presencial
2818512023	22/06/2023	Canal Presencial
2932102023	27/06/2023	Canal Telefónico
2932072023	27/06/2023	Canal Telefónico
2915242023	26/06/2023	Canal Telefónico

Desde el equipo se han realizado las gestiones de seguimiento a cada caso, revisando aplicativos, contactando telefónicamente a los ciudadanos, generando las respuestas correspondientes en el marco de la calidad

- Apoyó labores adicionales trámite Legalización de documentos para el exterior

Se realizaron 294 llamadas a diferentes Instituciones Educativas Distritales, así como el envío de 1.352 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 14 casos solicitados para el periodo, logrando efectividad en el contacto con el 45%, gestionando temas de cupos y movilidad escolar.

- Campañas de outbound Subsecretaría de Calidad y Pertinencia

Objetivo: Llamadas invitando a los ciudadanos a reclamar las SIMCARD asignadas.

Base: 749 registros

Resultados:

Contacto	Cantidad	Participación
Si	266	35,51%
No	483	64,49%
Total	749	100%

### 1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico.

Trámite de Consulta	Participación
Subsidio de transporte	21,19%
Prestaciones sociales de docentes	12,61%
Consulta a solicitudes radicadas	10,59%
Información pago de nómina	8,68%
Escalafón Docente	4,94%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	3,88%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	3,58%
Instituciones generales	3,40%
Asignación de cupo escolar	2,72%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	2,47%
<b>Total, general</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente: Datos CRM.*

### 1.2.2.2 Implementación IVR

Con la implementación de la nueva versión del IVR a partir del 20 de junio de 2.023, el comportamiento que se muestra es:

Dentro de las opciones principales, el 64% de la ciudadanía selecciono Trámites donde ubicamos información sobre diferentes servicios de la Entidad como Cupos Escolares, Programa de Movilidad Escolar, Trámites Docentes y otros trámites.

Con relación a los trámites dirigidos a Padres de familia y/o estudiantes, la opción de mayor consulta es el Programa de Movilidad Escolar con 16,75%, esto claramente por que están pendientes de los pagos del Programa en su segundo ciclo.

Para los trámites de docentes el 63,44% ingresaron a consultar sobre las Prestaciones sociales (cesantías, pensión, etc.)

En cuanto a la opción de Otros trámites donde se cuenta con información sobre cómo realizar solicitudes la participación fue: a) Legalización de documentos para el exterior con un 32,3%, b) Solicitud de Certificados Escolares con un 35,7% y c) Solicitud de apoyo para Educación Superior con un 31,6%

La opción “Si desea Denunciar un posible acto de corrupción o radicar una Queja marque 2” fue utilizada aproximadamente por el 13% de los ciudadanos que ingresaron por algún motivo al canal.

### 1.2.3 Virtual

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

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

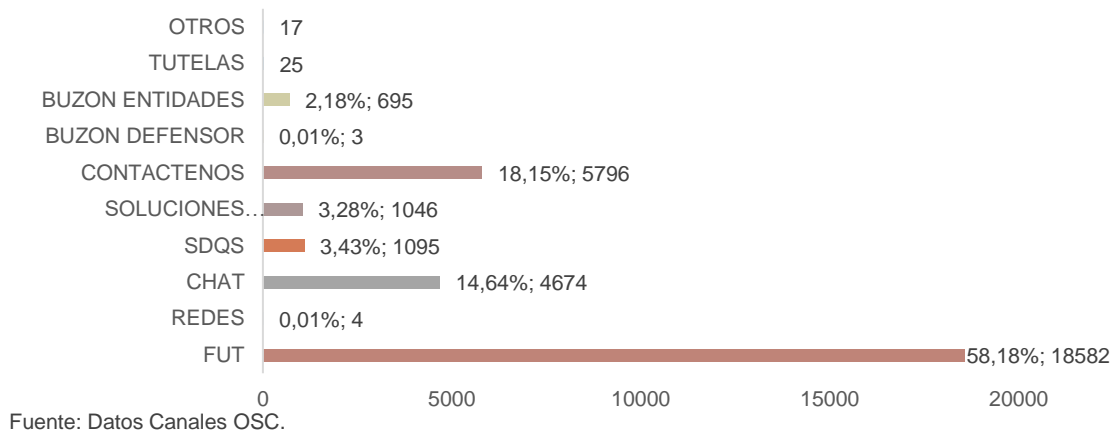
Tabla 14 Volúmenes de atención Virtual por mes.

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
junio	18582	4	4674	1095	1046	5796	3	695	25	17	31.937
<b>Total, general</b>	<b>178.455</b>	<b>105</b>	<b>51.084</b>	<b>6.217</b>	<b>22.235</b>	<b>39.748</b>	<b>47</b>	<b>5.747</b>	<b>5.766</b>	<b>139</b>	<b>309.543</b>

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 junio.



### 1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante junio recibió 6.518 solicitudes de atención (disminuyendo en 16.16% respecto al mes anterior el cual registró 7.774 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 1.844 solicitudes y el restante de 4674 fue solucionado por los agentes asignados a este canal.

En busca de la mejora continua en el canal Chat, desde el día 07 de junio de 2023 el Chat Bot se encuentra en funcionamiento todos los días en un horario 7 por 24 facilitando el acceso a la ciudadanía, registrando un acceso de 211 ciudadanos durante los fines de semana del mes.

#### 1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 15 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional

Trámite de Consulta	Participación
Subsidio de transporte	19,49%
Consulta a solicitudes radicadas	16,14%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	8,56%
Asignación de cupo escolar	6,26%
Información pago de nómina	5,49%
Prestaciones sociales de docentes	5,21%
Novedades de créditos y becas de educación superior	3,87%
Escalafón Docente	3,31%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	3,23%
Solicitud duplicado de diplomas y copias de actas de grado	3,03%
<b>Total, general</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Datos CRM.

### 1.2.3.2 Los Buzones de Correo

En los buzones de correo se recibieron 6.536 (disminuyendo en 19.93% respecto al periodo anterior) solicitudes de los cuales 5.796 correspondieron a [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co), estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 695 correos [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co) 25 corresponden a tutelas, 3 al defensor del ciudadano y 17 a [familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co), es importante mencionar que para la gestión de estos correos se dispone de agentes front office sin herramienta y agente en sitio.



### 1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual

En la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron un total de 18.582 solicitudes (disminuyendo en 14.17% 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; 3.615 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 1.095 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha.

### 1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 16 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.

Trámite de Consulta	Participación
Prestaciones sociales de docentes	99,09%
Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes.	0,91%
<b>Total, general</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Datos CRM.

### 1.2.3.6 Redes Sociales

Durante el mes de junio del 2023, el equipo digital dio respuesta a 243 mensajes privados en redes sociales y 4 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 17 Gestión Redes Sociales

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
<b>Facebook</b>	917	453	323	212	200	147
<b>Twitter</b>	119	75	78	74	45	28
<b>Instagram</b>	173	66	87	28	46	68
<b>Total</b>	<b>1209</b>	<b>594</b>	<b>488</b>	<b>314</b>	<b>291</b>	<b>243</b>

Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa



Tabla 18 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.

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

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

Tabla 19 Tipo de Radicado Acumulado 2023.

	Derecho Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia
Facebook	24	7	2	1
Instagram	6	1	1	0
Otro	7	12	3	0
Twitter	23	6	12	0
<b>Total, general</b>	<b>60</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>1</b>

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La oficina de servicio al ciudadano ha gestionado un total de 4 requerimientos los cuales el 50% son derecho de petición, 25% quejas, 25% reclamos.

Tabla 20 Sistema de Radicación.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
Bogotá te Escucha	3	3	7	10	22	2	47
SIGA	7	10	18	10	11	2	58
<b>Total, general</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>105</b>

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

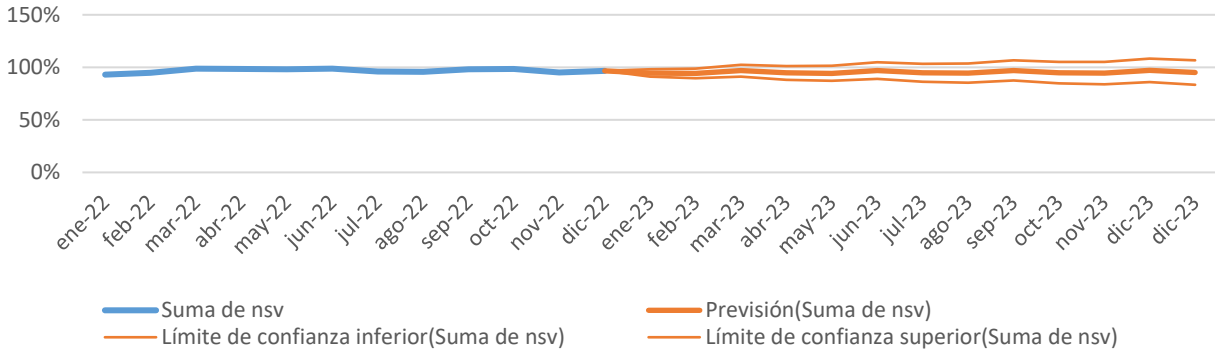
De estos requerimientos se ingresaron a través de Bogotá te Escucha 50%, SIGA 50%.

### 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.

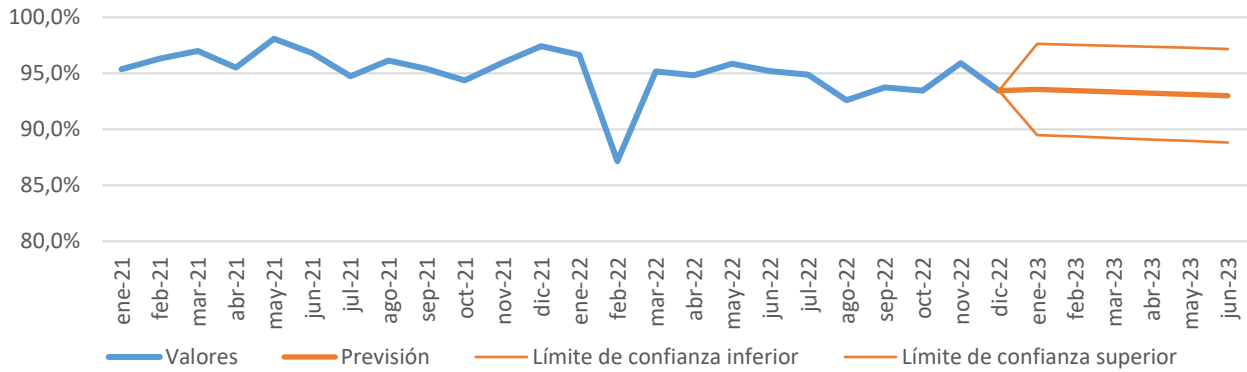
Gráfica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023



Fuente: Datos Canales OSC

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

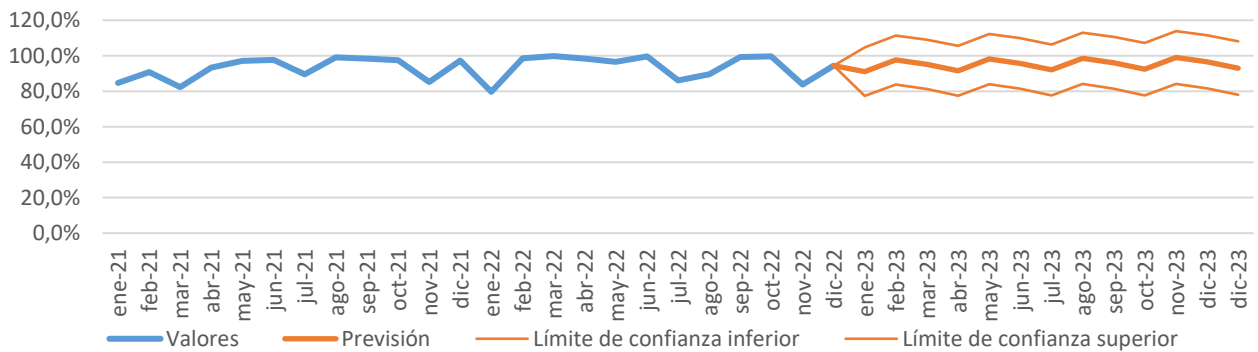
Gráfica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial



Fuente: Datos Canales OSC

Y para el canal telefónico:

Gráfica 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 21 Indicador Nivel de servicio acumulado.

MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
<b>INDICADOR</b>	93%	96%	99%	99%	98%	99%

Fuente: Canales OSC

Tabla 22 Indicador Nivel de Servicio Junio Histórico

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio Jun
2017	68.570	55.897	82%
2018	62.515	55.380	89%
2019	75.740	68.628	91%
2020	66.377	65.803	99%
2021	86.907	83.847	96%
2022	66.435	65.544	99%
2023	52.226	51.631	99%

Fuente: Canales OSC

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

Tabla 23 Nivel de servicio detallado mensual junio

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
<b>Radicación Virtual</b>	19.677	19.677	100%
<b>DLES</b>	4.754	4.620	97%
<b>Centro de Contacto</b>	4.262	4.259	100%
<b>Chat institucional</b>	4.674	4.673	100%
<b>OSC-NVC SuperCades</b>	12.319	11.862	96%
<b>Email OSC</b>	6.519	6.519	100%
<b>Redes Sociales</b>	4	4	100%
<b>Email EDUPRIVADOS</b>	17	17	100%
<b>Total, general</b>	<b>52.226</b>	<b>51.631</b>	<b>99%</b>

Fuente: Canales OSC

## 2. Satisfacción

Para el indicador de satisfacción anual, se realiza el mismo ejercicio de pronóstico con un nivel de confianza del 95%, obteniendo como resultado una meta del 85%, con el siguiente comportamiento mensual.

Es importante mencionar, que el indicador de satisfacción proyectado para el mes de junio fue de 87.07%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 85.99%.

Tabla 24 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%
Jun-23	90.23%	86.31%	74.37%	68.87%	85.99%

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 junio se encontró en el 85.99%, se aplicaron un total de 3.084 encuestas, de las cuales 2.652 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 86.31% disminuyendo un 4.89%, Correo electrónico 68.87% registro un aumento del 6.69%, Canal presencial 90.23% registro un aumento del 0.61%, y el canal Chat 74.37% disminuyendo en 3.10% 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 25 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
<b>Muy bueno (5)</b>	61,44%	61,77%	70,98%	67,59%	58,90%	66,07%
<b>Bueno (4)</b>	31,76%	31,63%	24,05%	29,86%	37,84%	29,31%
<b>Malo (2)</b>	0,99%	1,49%	0,50%	0,26%	0,24%	0,53%
<b>Muy Malo (1)</b>	1,48%	0,25%	0,50%	0,39%	0,59%	0,66%

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Ni bueno ni malo (3)	3,94%	4,48%	3,36%	1,71%	2,14%	2,90%
No sabe/ No responde	0,39%	0,37%	0,59%	0,20%	0,30%	0,53%

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 95.38% registrando una disminución del 1.36% respecto al mes anterior, el ítem de muy malo fue 0.66%

Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Muy bueno (5)	65,09%	66,50%	76,11%	72,77%	63,29%	71,16%
Bueno (4)	26,92%	27,27%	18,42%	24,67%	32,27%	23,37%
Malo (2)	1,18%	0,75%	0,76%	0,33%	0,42%	0,46%
Muy Malo (1)	1,78%	0,37%	1,09%	0,59%	1,01%	0,86%
Ni bueno ni malo (3)	4,04%	4,48%	2,78%	1,51%	2,43%	3,43%
No sabe/ No responde	0,99%	0,62%	0,84%	0,13%	0,59%	0,73%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

**La presentación personal** de asesor que suministra la atención a la ciudadanía mantiene una calificación 94.52% disminuyendo respecto al periodo anterior en 1.03%.

Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Muy bueno (5)	58,78%	59,53%	72,50%	70,73%	60,97%	68,38%
Bueno (4)	23,18%	24,66%	16,40%	22,97%	30,84%	23,10%
Malo (2)	5,42%	4,98%	2,52%	1,64%	1,96%	2,11%
Muy Malo (1)	5,13%	3,86%	2,94%	1,90%	2,55%	2,44%
Ni bueno ni malo (3)	6,90%	6,23%	4,63%	2,43%	3,32%	3,50%
No sabe/ No responde	0,59%	0,75%	1,01%	0,33%	0,36%	0,46%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se presenta un 91.49% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el **conocimiento por parte del asesor** este ítem disminuyendo respecto al periodo anterior en 0.32%.

Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Muy bueno (5)	57,10%	59,28%	71,40%	70,54%	60,32%	68,12%
Bueno (4)	23,27%	25,16%	16,57%	22,18%	30,72%	22,77%
Malo (2)	5,62%	5,23%	1,93%	1,44%	2,37%	2,51%

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Muy Malo (1)	5,62%	3,86%	3,53%	2,10%	2,55%	2,64%
Ni bueno ni malo (3)	7,69%	5,85%	5,80%	3,35%	3,74%	3,43%
No sabe/ No responde	0,69%	0,62%	0,76%	0,39%	0,30%	0,53%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

**La Claridad en la información** refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 90.89% disminuyendo en 0.15%.

Tabla 29 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Muy bueno (5)	66,27%	67,62%	77,29%	74,87%	64,71%	72,54%
Bueno (4)	21,10%	21,30%	14,55%	20,47%	29,18%	20,73%
Malo (2)	2,76%	2,49%	1,35%	0,92%	0,71%	1,06%
Muy Malo (1)	4,54%	1,87%	2,27%	1,51%	2,08%	1,65%
Ni bueno ni malo (3)	4,73%	5,98%	3,70%	1,97%	2,97%	3,37%
No sabe/ No responde	0,59%	0,75%	0,84%	0,26%	0,36%	0,66%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el período de junio se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en **actitud de servicio** se obtuvo 93.27%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
No	26,13%	25,03%	15,22%	9,84%	12,87%	11,22%
Si	73,87%	74,97%	84,78%	90,16%	87,13%	88,78%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Es importante resaltar, que el 88.78% de la ciudadanía manifestó que hubo una **respuesta efectiva** a su solicitud en la atención este reporta un aumento del 1.65%.

## 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 86.64% se encuentra entre 4 y 5 disminuyendo en 4.56% respecto al mes anterior.

Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
5	79,97%	81,32%	78,47%	80,03%	80,40%	74,69%
4	9,32%	9,16%	10,39%	9,82%	10,80%	11,94%
3	2,81%	2,15%	2,50%	2,70%	2,75%	2,56%

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
2	1,36%	1,11%	1,35%	1,03%	0,92%	1,14%
1	6,54%	6,26%	7,30%	6,43%	5,13%	9,67%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 32 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
1	67,12%	70,18%	78,60%	87,40%	87,37%	82,25%
2	8,71%	8,78%	14,37%	12,52%	12,63%	17,75%
(en blanco)	17,36%	13,87%	4,57%	0,04%	0,00%	0,00%
No Aplica	6,82%	7,17%	2,47%	0,04%	0,00%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Por otra parte, el 82.25% manifiesta que hay **respuesta efectiva**. Durante de junio en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron Prestaciones sociales de docentes con un 23.41% presenta una disminución del 13.55% respecto al mes anterior. Por otro lado, Asignación de cupo con 15.74% (inferior al mes anterior), Subsidio de transporte 14.19%; Traslado de estudiantes antiguos representa el 8.13% disminuyendo en 14.62%; Consulta a solicitudes radicadas 6,73% disminuyendo 9.71%; Información pago de nómina 4,59% aumentando en 35.69% debido al ajuste y la liquidación de la nómina y de la prima del retroactivo de cerca de los más de 35.000 docentes de la SED.

Tabla 33 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
5	61,99%	63,24%	64,63%	67,60%	69,49%	79,98%
4	11,75%	11,14%	14,60%	15,56%	15,28%	8,59%
3	5,00%	4,54%	5,95%	6,26%	6,37%	2,27%
2	1,89%	1,99%	2,66%	2,61%	3,13%	1,04%
1	5,89%	5,45%	7,56%	7,76%	5,35%	7,84%
(en blanco)	1,77%	1,99%	0,69%	0,00%	0,00%	0,00%
No Aplica	11,71%	11,65%	3,91%	0,21%	0,38%	0,28%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **tiempo de espera** 88.57% califican entre 4 y 5 incrementando en 3.8% 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 34 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
<b>Muy bueno (5)</b>	31,24%	39,37%	46,61%	52,20%	49,68%	51,25%
<b>Bueno (4)</b>	30,54%	34,81%	30,09%	33,48%	33,68%	32,59%
<b>Muy malo (1)</b>	19,66%	13,42%	8,99%	5,51%	6,32%	3,62%
<b>Malo (2)</b>	5,49%	3,42%	3,67%	1,98%	2,53%	0,84%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	12,48%	7,97%	9,17%	6,61%	7,79%	10,58%
<b>No sabe / No responde</b>	0,60%	1,01%	1,47%	0,22%	0,00%	1,11%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El **tiempo de espera** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 83.84% registrando un incremento del 0.47%.

Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
<b>Muy bueno (5)</b>	28,94%	38,73%	44,04%	48,46%	48,63%	48,47%
<b>Bueno (4)</b>	32,14%	34,94%	34,13%	37,44%	35,58%	33,43%
<b>Muy malo (1)</b>	17,56%	12,03%	8,26%	4,85%	5,26%	4,18%
<b>Malo (2)</b>	6,19%	4,05%	4,04%	2,20%	1,68%	1,11%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	14,77%	10,13%	8,44%	6,83%	8,21%	11,70%
<b>No sabe / No responde</b>	0,40%	0,13%	1,10%	0,22%	0,63%	1,11%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **tiempo de atención** en Muy bueno y Bueno 81.89%.

Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
<b>Muy bueno (5)</b>	33,43%	37,47%	43,30%	47,80%	44,84%	40,95%
<b>Bueno (4)</b>	29,74%	31,65%	30,28%	32,82%	33,47%	35,10%
<b>Muy malo (1)</b>	16,47%	13,16%	10,46%	4,63%	6,53%	5,01%
<b>Malo (2)</b>	5,69%	4,43%	5,32%	4,63%	5,05%	1,95%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	12,08%	12,03%	9,72%	9,25%	9,89%	15,32%
<b>No sabe / No responde</b>	2,59%	1,27%	0,92%	0,88%	0,21%	1,67%

Fuente: Encuestas de satisfacción.



**Conocimiento por parte del asesor** en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 76.04% disminuyendo en 2.28%, en Muy malo y Malo 9.96% disminuyendo en 1.62%, respecto al mes anterior.

Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
<b>Muy bueno (5)</b>	35,43%	40,63%	45,50%	55,51%	47,79%	50,14%
<b>Bueno (4)</b>	30,64%	34,18%	31,56%	29,52%	32,63%	33,43%
<b>Muy malo (1)</b>	15,47%	12,15%	8,99%	4,63%	5,26%	3,90%
<b>Malo (2)</b>	5,89%	4,56%	3,85%	2,20%	1,68%	2,79%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	10,88%	7,72%	8,99%	7,05%	12,00%	8,64%
<b>No sabe / No responde</b>	1,70%	0,76%	1,10%	1,10%	0,63%	1,11%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la actitud de servicio** con un 2.79% (aumentando en 1.11% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, sin embargo, el 83.57% manifiesta que es Muy bueno y Bueno.

Tabla 38 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
<b>Muy bueno (5)</b>	29,94%	33,54%	40,18%	47,14%	43,16%	40,67%
<b>Bueno (4)</b>	30,14%	33,16%	31,38%	33,26%	32,63%	34,82%
<b>Muy malo (1)</b>	6,79%	5,95%	7,16%	4,19%	4,63%	2,79%
<b>Malo (2)</b>	19,46%	14,94%	10,83%	5,51%	7,58%	5,85%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	12,28%	11,01%	9,36%	8,81%	10,95%	13,37%
<b>No sabe / No responde</b>	1,40%	1,39%	1,10%	1,10%	1,05%	2,51%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 75.49% en los ítems Muy bueno y Bueno generando una disminución del 0.3% respecto al mes anterior.

Tabla 39 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
<b>No</b>	38,96%	34,56%	31,56%	21,59%	22,74%	23,96%
<b>Si</b>	61,04%	65,44%	68,44%	78,41%	77,26%	76,04%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también en el 76.04% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 7.27% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reportó una satisfacción general del 74.37%.

## 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 junio:

### 2.4.1 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 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad

	May	Jun
Muy bueno (5)	42,59%	32,56%
Bueno (4)	20,37%	27,91%
Malo (2)	1,85%	13,95%
Muy malo (1)	11,11%	6,98%
Ni bueno ni malo (3)	20,37%	18,60%
No sabe / No responde	3,70%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El correo electrónico, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad** con un 60.47% manifiesta que es Muy bueno y Bueno.

Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento

	May	Jun
Muy bueno (5)	38,89%	30,23%
Bueno (4)	20,37%	39,53%
Malo (2)	7,41%	9,30%
Muy malo (1)	14,81%	6,98%
Ni bueno ni malo (3)	12,96%	9,30%
No sabe / No responde	5,56%	4,65%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

**Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento** en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 69.77% aumentando en 7.51%, en Muy malo y Malo 16.28% disminuyendo en 5.94%, respecto al mes anterior.

Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida

	May	Jun
Bueno (4)	25,93%	18,52%
Malo (2)	7,41%	3,70%
Muy bueno (5)	35,19%	35,19%
Muy malo (1)	16,67%	20,37%
Ni bueno ni malo (3)	11,11%	16,67%
No sabe / No responde	3,70%	5,56%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En la **claridad de la información recibida** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 58.14% registrando un incremento del 2.97%.

Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada

	May	Jun
Muy bueno (5)	35,19%	32,56%
Bueno (4)	18,52%	23,26%
Malo (2)	3,70%	13,95%
Muy malo (1)	20,37%	9,30%
Ni bueno ni malo (3)	16,67%	18,60%
No sabe / No responde	5,56%	2,33%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **acceso a la información suministrada** 55.81% califican en Muy bueno y Bueno, incrementando en 2.11% respecto al mes anterior.

Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espero la información recibida

	May	Jun
Muy bueno (5)	37,04%	32,56%
Bueno (4)	22,22%	27,91%
Malo (2)	1,85%	9,30%
Muy malo (1)	20,37%	9,30%
Ni bueno ni malo (3)	14,81%	20,93%
No sabe / No responde	3,70%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud

	May	Jun
No	46,30%	30,23%
Si	53,70%	69,77%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de proceso se evalúan el **tiempo que espero la información recibida** registrando en los ítems Muy bueno y Bueno el 60.47% aumentando en 1.21%; el 69.77% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud**.

Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio.

	May	Jun
1	14,81%	6,98%
2	5,56%	4,65%
3	1,85%	2,33%
4	7,41%	9,30%
5	5,56%	9,30%
6	5,56%	2,33%
7	5,56%	9,30%
8	7,41%	16,28%
9	24,07%	9,30%
10	22,22%	30,23%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

## 2.4.2 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, claridad de la información recibida

	May	Jun
Muy bueno (5)	31,74%	42,59%
Bueno (4)	31,74%	27,78%
Malo (2)	3,59%	5,56%
Muy malo (1)	13,17%	13,89%
Ni bueno ni malo (3)	18,56%	8,33%
No sabe / No responde	1,20%	1,85%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado

	May	Jun
Muy bueno (5)	34,13%	46,30%
Bueno (4)	31,74%	27,78%
Malo (2)	4,79%	4,63%
Muy malo (1)	13,77%	11,11%
Ni bueno ni malo (3)	13,77%	5,56%
No sabe / No responde	1,80%	4,63%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de información se evalúan la **claridad de la información recibida** registrando en los ítems Muy bueno y Bueno el 70.37% aumentando en 6.9% respecto a mayo; por otro lado, en la pregunta se **informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado** el 74.07% califica en Muy bueno y Bueno aumentando este en 8.2% respecto al periodo anterior.

Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud

	May	Jun
Muy bueno (5)	38,32%	43,52%
Bueno (4)	26,95%	30,56%
Malo (2)	5,99%	3,70%
Muy malo (1)	12,57%	11,11%
Ni bueno ni malo (3)	14,37%	9,26%
No sabe / No responde	1,80%	1,85%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 50 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud

	May	Jun
No	34,13%	19,44%
Si	65,87%	80,56%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de proceso se evalúan la **rapidez en la radicación de la solicitud registrando** en los ítems Muy bueno y Bueno el 74.07% aumentando en 8.8% respecto a mayo; por otro lado, el 80.56% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud**.

Tabla 51 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio.

	May	Jun
1	13,77%	12,96%
2	2,40%	2,78%
3	3,59%	3,70%
4	2,99%	0,00%
5	5,99%	5,56%
6	8,38%	4,63%
7	8,38%	3,70%
8	11,38%	15,74%
9	13,77%	10,19%
10	29,34%	40,74%

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 68.87% registrando un aumento del 6.69% respecto al periodo anterior.

## 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 200 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se evidencia se dio <b>respuesta efectiva</b> al requerimiento en 96.00%; según la clasificación Net Promoter Score el 87.50% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al <b>tiempo de respuesta a su solicitud</b> en el ítem Muy Bueno y Bueno 92.50%, en la <b>calidad de la respuesta</b> en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 94.00% y la <b>claridad de la información</b> en el ítem Muy Bueno y Bueno reporto un 94.00%.
Feb-23	88.18%	
Mar-23	89.42%	
Abr-23	89.22%	
May-23	92.67%	
Jun-23	95.50%	

Se registró un indicador de satisfacción general en 95.50%. 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 52 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
<b>Muy bueno (5)</b>	44,30%	52,71%	66,83%	60,48%	71,20%	75,00%
<b>Bueno (4)</b>	34,23%	31,03%	24,52%	26,95%	21,47%	17,50%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	14,77%	9,36%	3,85%	4,79%	5,76%	5,50%
<b>Muy malo (1)</b>	4,03%	2,96%	2,88%	4,79%	1,57%	1,00%
<b>Malo (2)</b>	2,68%	3,94%	1,92%	2,99%	0,00%	1,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 53 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
<b>Muy bueno (5)</b>	57,72%	35,23%	65,87%	67,07%	70,16%	78,00%
<b>Bueno (4)</b>	26,17%	17,61%	20,67%	25,15%	20,94%	16,00%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	6,71%	2,84%	9,13%	2,40%	6,28%	4,00%
<b>Muy malo (1)</b>	5,37%	1,42%	2,88%	2,99%	1,57%	0,50%
<b>Malo (2)</b>	4,03%	0,57%	1,44%	2,40%	1,05%	1,50%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 54 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
<b>Muy bueno (5)</b>	54,36%	58,62%	65,87%	67,07%	67,54%	78,00%
<b>Bueno (4)</b>	28,19%	31,03%	21,15%	22,75%	23,04%	16,00%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	9,40%	5,42%	8,17%	3,59%	6,28%	3,50%
<b>Muy malo (1)</b>	4,03%	1,97%	3,85%	4,19%	2,09%	0,50%
<b>Malo (2)</b>	4,03%	2,96%	0,96%	2,40%	1,05%	2,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 55 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
<b>No</b>	14,09%	9,85%	7,69%	8,98%	6,28%	4,00%
<b>Si</b>	85,91%	90,15%	92,31%	91,02%	93,72%	96,00%

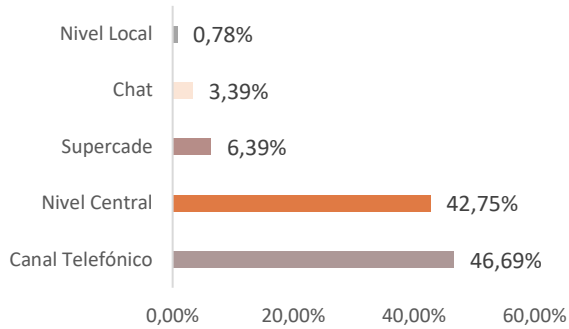
Fuente: Encuestas de satisfacción



### 3. Partes interesadas

#### 3.1 Caracterización

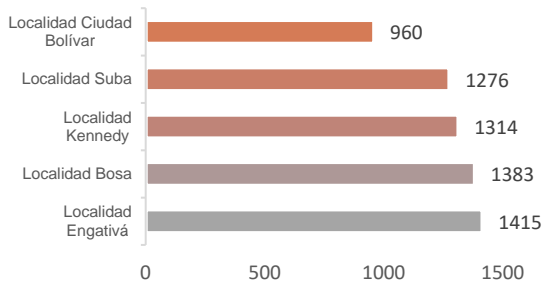
Gráfica 13 Categorización Distribución Canales.



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 junio de 2023, se realizaron 10.600 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 46,69% de la información fue registrada a través del canal telefónico, seguido por el Nivel Central con una participación del 42,75%.

Gráfica 14 Categorización Distribución Demográfica.



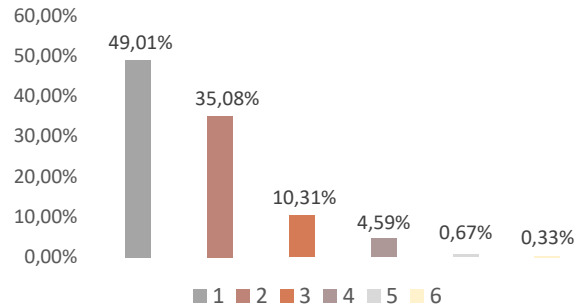
Fuente: Formulario de caracterización

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 59,89% de la información capturada. Cabe anotar que para el mes de junio contamos con 291 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 2,75%.



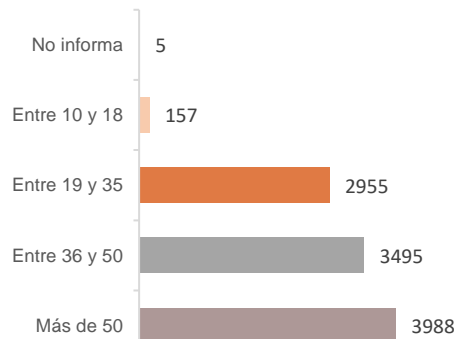
Grafica 15 Categorización Estratificación.

Los estratos atendidos se muestran en la siguiente gráfica, encontrando que los estratos 2 y 3 representan un 84,09% de la población atendida, seguido por el estrato 1 con un 10,31%



Fuente: Formulario de caracterización

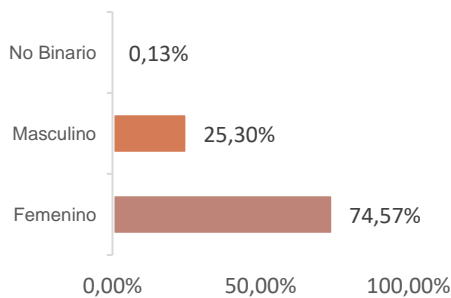
Grafica 16 Categorización Edades.



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 más de 50 años representando un 37,62%, seguido por la población de entre 36 y 50 que aportan el 32,97%, siendo el género femenino el más representativo

Grafica 17 Categorización Genero

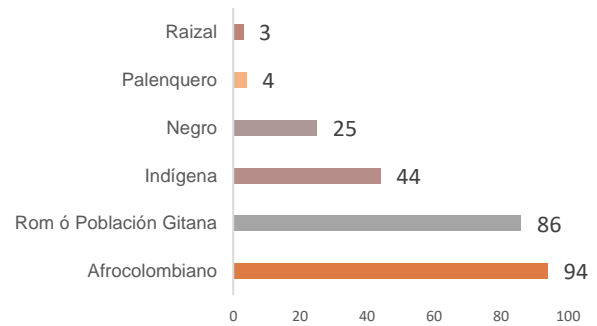


Fuente: Formulario de caracterización

El 74,57 % de la población atendida en general durante este período por la Oficina de Servicio al ciudadano corresponde a mujeres, de nacionalidad colombiana el 74,45%.

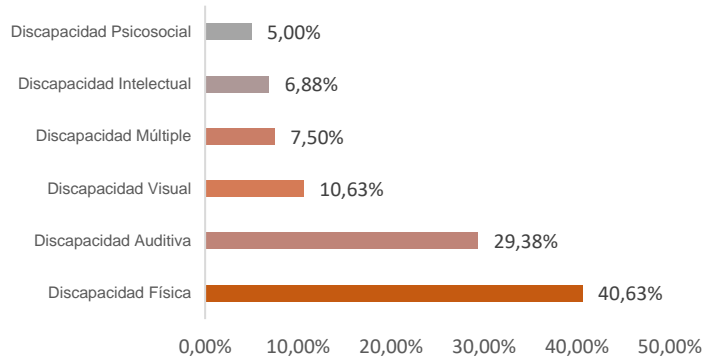
Grafica 18 Categorización Grupo Étnico.

Para este período los grupos étnicos atendidos representan el 2,42% y las comunidades más representativas son la afrocolombiana, y la gitana, con un 70,31% de atenciones en el canal presencial.



Fuente: Formulario de caracterización

Grafica 19 Categorización Discapacidades.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible solo el 1,51% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica relacionada, mostrando que la discapacidad física que corresponde al 40,63% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención., seguida de la discapacidad auditiva con un 29,38% de participación.

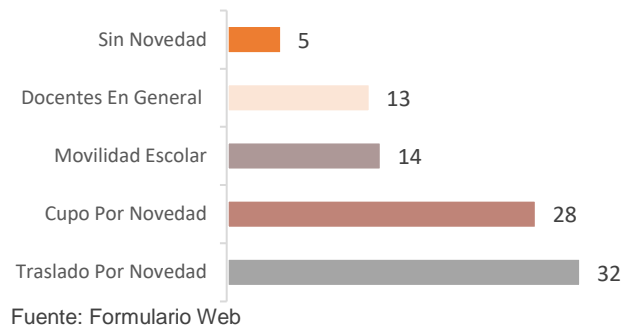
## 3.2 Gestión Atención Accesible

### 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 habilitó con el fin de poder brindar una respuesta oportuna y con calidez por medio del canal telefónico, se recibieron 268 solicitudes, logrando un contacto efectivo con 105 que corresponde al 39,17%, encontrando que los ciudadanos que se registraron por este medio ninguno cuenta con algún tipo de discapacidad.

Sin embargo, las personas atendidas se comunicaron principalmente por las siguientes temáticas atendidas:

Grafica 20 Categorización Discapacidades.



### 3.2.2 Atención Presencial

De manera presencial durante el mes de junio de 2023 se atendieron personas distribuidas con algún tipo de discapacidad.

Tabla 56 Atención accesible temática.

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Visual	1	100%
<b>Total, general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Tabla 57 Atención accesible temática.

Tema	Discapacidad Auditiva	Total	% participación
Temas Docentes	1	1	100%
<b>Total, general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

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 [oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co) realizando actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico del personal idóneo en los diferentes temas de la Oficina de Servicio al Ciudadano

En el mes de junio de 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a **959** las cuales se discriminan en:

- 677 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 223 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 27 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 32 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

#### 4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 54 Histórico de Gestión.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
<b>Correo</b>	596	662	385	433	670	677

Fuente: Correo Plan Padrino

Tabla 55 Avance de cierre de gestión.

	Junio	% cierre
Completado	639	94.39%
En progreso	38	5.61%
<b>Total, general</b>	<b>677</b>	<b>100%</b>

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 junio está en el

94.39%.

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas 17 necesidades reiterativas.

Tabla 56 Tipología Plan Padrino.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogota te Escucha	308	45,49%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	178	26,29%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	49	7,24%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	45	6,65%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	18	2,66%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	17	2,51%
Creación de Usuarios	17	2,51%
Solicitud de Radicación Contactenos	12	1,77%
Aclaración Informe de Vencidos	9	1,33%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	8	1,18%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Modificación usuarios	4	0,59%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestion de correspondencia	4	0,59%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	3	0,44%
Fallas Tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	2	0,30%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0,15%
Aclaración Informe de Efectividad	1	0,15%
Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino	1	0,15%
<b>Total general</b>	<b>677</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Correo Plan Padrino

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TH con el grupo de certificaciones laborales la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Dirección de Talento Humano

#### 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	Junio
996	1.116	1.041	779	1.124	1.107

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

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO/OFICINA	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	JUNIO
10/05/2022	31/12/2022	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención. Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención - 05-PD-002 Proceso Gestión Jurídica - Procedimiento 16-PD-007 “Gestionar el cobro de cartera de deudas susceptibles de cobro persuasivo”.	Prestar los servicios de atención a los deudores de créditos estudiantiles otorgados a través del convenio celebrado con ÁPICE.	1. Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención  2. Tiempos de respuesta antes las solicitudes a respuestas escritas dentro del término de respuesta a los derechos de petición.	No. Solicitudes ingresadas/No solicitudes atendidas en términos de ley	SI	Para el periodo de junio de 2023, en el correo electrónico se recibieron 16 solicitudes, las cuales fueron atendidas en su totalidad en términos de oportunidad.
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 mantenimiento realizadas	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 30 de junio 2023 se generaron 37 casos, clasificados de la siguiente manera: 4 Fallas, 2 mejoras y 27 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	JUNIO
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	Cantidad de Turnos Atendidos	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	A corte de 31 de junio se atendieron un total de 2.683 turnos, de los cuales 118 fueron abandonados, 10 cancelados y 2555 fueron atendidos.  TPA: 00:01:50 TPE: 00:38:37
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	Por parte de la OSC, se gestionaron 1644 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	Para Atención Integral se asignaron un total de 4321 turnos y se atendieron 4250, con una efectividad en la atención del 98.36%, donde el promedio de espera fue de 09:40, un promedio tiempo de atención de 09:25, para un promedio total de 19:11. En cuanto la OSC, se asignaron 3568 turnos, atendidos 3545 para una efectividad en la atención del 99.36%, con un tiempo promedio de espera de 07:00, promedio tiempo de atención de 09:17 que arroja un promedio Tiempo Total de 16:23.



## 6. Servicios OSC

### 6.1 Notificaciones

Tabla 58 Seguimiento Notificaciones.

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	0	0,00%	470	100%	470
Notificación electrónica	0	0,00%	817	100%	817
Notificación Presencial	0	0,00%	425	100%	425
Notificación por aviso	0	0,00%	731	100%	731
Publicación Pagina web	0	0,00%	132	100%	132
Publicación Cartelera NC	0	0,00%	101	100%	101
<b>Total, general</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>2676</b>	<b>100%</b>	<b>2676</b>

Fuente: Indicadores de la operación.

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 96.95% en el periodo de junio.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 0.97% 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 se reporta un faltante del 1.47%.Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100%, con un pendiente de 0.61%.

Se registraron un total de 2789 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos una disminución del 17.44%.

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	<b>0.61%</b>
Notificación Presencial	<b>0.97%</b>
Notificación por aviso	<b>1.47%</b>

## 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 junio se comportaron de la siguiente manera:

Tabla 59 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.

	03- Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)	04 - Registro De Diploma (15 Días)	Total
<b>Enero</b>	4934	123	5.057
<b>Febrero</b>	4721	155	4.876
<b>Marzo</b>	4990	125	5.115
<b>Abril</b>	3661	105	3.766
<b>Mayo</b>	4.041	177	4.218
<b>Junio</b>	3.946	110	4.506
<b>Total</b>	<b>26.293</b>	<b>795</b>	<b>27.088</b>

Fuente: SIGA

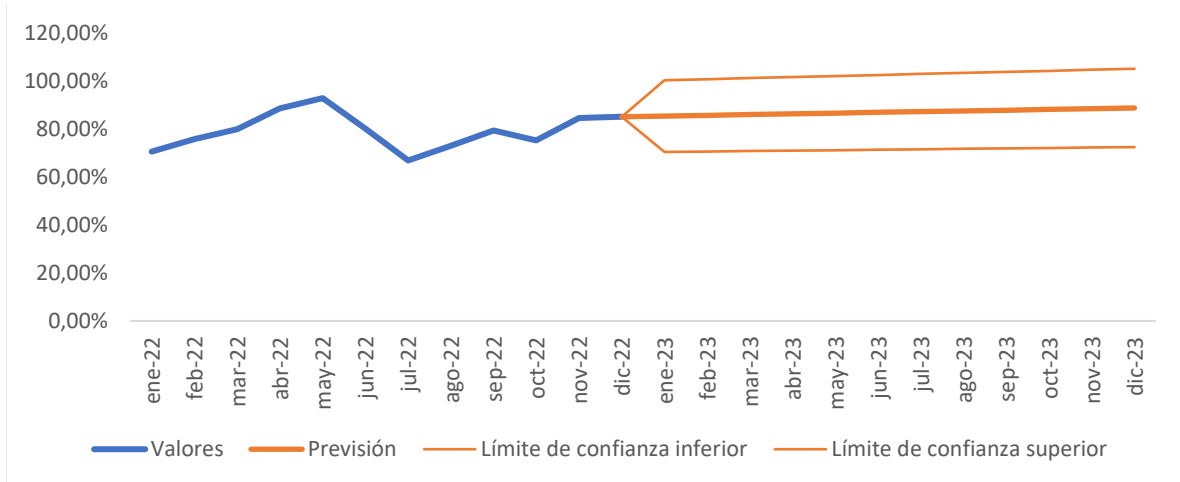
En lo que va corrido del año se han gestionado 27.088 solicitudes para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y registro de diploma. En junio se recibieron 3.946 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 110 solicitudes de registro de diploma.

Para junio 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, podemos clasificar a los usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma para junio registraron: 175 son promotores, 7 detractores y 18 pasivos

## 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 60 Ficha Técnica.

Cálculo tamaño de la muestra población finita - Monitoreo	
<b>Fórmula original</b>	$n = \frac{N^2 z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{(N - 1) \cdot e^2 + z^2 \cdot P(1 - P)}$
<b>Donde</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>N = Total de la población</b></li> <li>• <b>Zα = 2.06 al cuadrado (si la seguridad es del 98%)</b></li> <li>• <b>p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)</b></li> <li>• <b>q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)</b></li> <li>• <b>e^2 = Error</b></li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>3). La población es la cantidad de atenciones efectivas que se generaron del período anterior, entendiéndose aquellas donde se generó interacción con el ciudadano.</li> </ol>

Fuente: Colombia Compra Eficiente

## 7.2 Cálculo cifras de monitoreo

Tabla 61 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
2023	Junio	14.534	412	7.447	402	19.030	415	1.229

Fuente: Calculo Oficina Servicio al Ciudadano

Tabla 62 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
2023	Junio	4.041	479	13.394	522	1.001

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	130	31%
BUZON	145	35%
BTA	82	20%
FUT	58	14%

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 63 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.

Error Crítico	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
<b>Sin error</b>	943	996	1102	1098	1115	1052
<b>Crítico</b>	86,83%	89,81%	87,53%	87,91%	88,00%	87,74
<b>Con error</b>	143	113	157	151	152	147
<b>Crítico</b>	13,17%	10,19%	12,47%	12,09%	12,00%	12,26

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 64 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.

Error No Crítico	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
<b>Sin error No</b>	95,12%	95,67%	92,14%	92,15%	94,71%	94,66%
<b>Crítico</b>	<b>1033</b>	<b>1061</b>	<b>1160</b>	<b>1151</b>	<b>1200</b>	<b>1.135</b>
<b>Con error No</b>	4,88%	4,33%	7,86%	7,85%	5,29%	5,34
<b>Crítico</b>	<b>53</b>	<b>48</b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>67</b>	<b>64</b>

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 65 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico Usuario Final.

Error Crítico Usuario Final	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
<b>Sin error Crítico Usuario Final</b>	<b>95,12%</b>	<b>95,40%</b>	<b>94,28%</b>	<b>94,96%</b>	<b>93,13%</b>	<b>92,41%</b>
<b>Crítico Usuario Final</b>	1033	1058	1187	1186	1180	1108
<b>Con error Crítico Usuario Final</b>	<b>4,88%</b>	<b>4,60%</b>	<b>5,72%</b>	<b>5,04%</b>	<b>6,87%</b>	<b>7,59%</b>
<b>Crítico Usuario Final</b>	53	51	72	63	87	91

Formularios Web Monitoreos

Realizando el análisis de los indicadores del mes de junio 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 1199 atenciones evaluadas se genera como resultado sobre el ítem **Error crítico** se inició con un resultado final 87,74%, respecto a **Error crítico usuario final** con una nota de 92,41% y el **Error no crítico** finalizó con un 94,66% para el periodo en mención.

Para el período se continuó con labores que permitieron el cumplimiento de los estándares requeridos y generando acciones que lleven a mejorar dichos resultados, cómo la generación de alertas y novedades y el trabajo conjunto con la supervisión de cada uno de los canales de atención para que los colaboradores reincidentes presentaran mejoras en algunos de los ítems evaluados.

Para este período el grupo de monitoreo trabajo en conjunto con el proveedor en la mejora de los diferentes hallazgos evidenciados en los diferentes canales, para ello trabajo en:

- a. Implementación del Instructivo de monitoreo con la finalidad de unificar criterios entre los evaluadores
- b. Implementación reuniones de seguimiento a diario para poder tomar decisiones más rápido ante un hallazgo negativo.
- c. Se trabajo con todo el staff sobre los casos que los colaboradores sean recurrentes y reincidentes en falencias ya sean críticos y no críticos

## 8. Cualificación y promoción

Tabla 66 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
Junio	36	431
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>2017</b>

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

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 “**Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.**” El cual se evalúa bajo las siguientes premisas: Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas). Se registro cumplimiento del 100%, realizando 36 socializaciones de las 36 programadas, teniendo un total de 431 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 del Sistema de Gestión de Calidad a las Direcciones Locales de Educación.

Durante el mes de junio 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 junio 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 junio 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

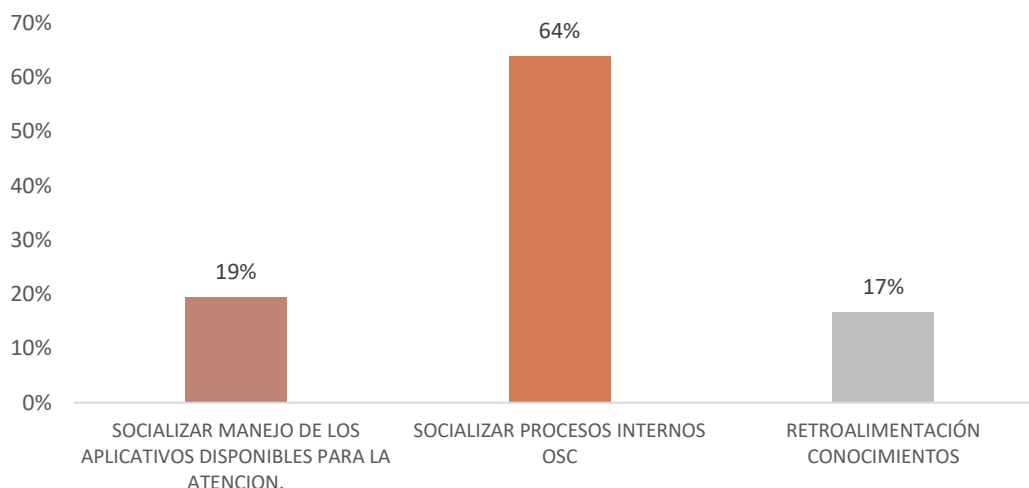
En el periodo de junio 2023 se planearon y desarrollaron 36 actividades de capacitación, socialización, sensibilización de acuerdo con las necesidades de las dependencias de la entidad o del servicio. En total en estas actividades se contó con la asistencia de 431 personas entre funcionarios de planta, contratistas y colaboradores del proveedor BPM, las sesiones se realizaron de forma presencial y virtual respectivamente, enfocadas en los siguientes objetivos específicos:

- a) Socializar procesos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento)
- b) Retroalimentación de conocimientos

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

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
36	431

Grafica 22 Cualificación Participación por Objetivos.



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

Durante el periodo de junio se desarrollaron **23** actividad de socialización y sensibilización con la asistencia de **195** 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 Direcciones Locales de Educación el Sistema de Gestión de la calidad del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. 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, actividades de redireccionamientos con el objetivo de mejorar en el proceso de radicación de solicitudes a otras dependencias de la entidad de acuerdo con las funciones de cada una y socialización de la validación de documentos de la Oficina de Servicio al Ciudadano publicados en página web, guía de trámites y servicios y repositorio interno



de Intrased, al igual se realizaron actividades de sensibilización para fortalecer el lenguaje claro en la comunicación con 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 junio se realizaron **6** actividades de retroalimentación de conocimientos las cuales contaron con la participación de **116** asistentes en temas de socialización de informes nivel de oportunidad, vencidos en las Direcciones locales, actividades de reintroducción a los supervisores y líderes de calidad de BPM en temas de Sistema de Gestión de Calidad, aplicativos de gestión de correspondencia, humano en línea escalaron docentes y redireccionamientos

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

Durante el mes de junio se realizaron **7** actividades de capacitación en el manejo de los aplicativos de atención con **120** asistentes lo que equivale al 19%, 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 junio se realizaron 8 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
Evaluación funciones Oficina Convivencia Escolar	40	9.5
Evaluación Modulo 1 SGC, SIGA Y BTE	7	7.5
Evaluación Modulo 2 Escalafón Docente	7	8.4
Evaluación Modulo 3 Humano en Línea	5	7.3

Evaluación socialización Lenguaje Claro	24	10.0
Evaluación semana 1	52	9.12
Evaluación semana 2	49	8.89
Evaluación Final	39	9.31
<b>Promedio Nota</b>		<b>8.75</b>

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 junio se realizaron publicaciones en el correo electrónico y chat con el objetivo de brindar al personal la información actualizada sobre los programas, servicios y procesos que adelanta la entidad en beneficio de la comunidad educativa y ciudadanía en general.

Tabla 67 Publicaciones estrategias de comunicación.

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
Publicación versión 8 plantillas OSC	Oficina Servicio al Ciudadano	01/06/2023	Correo electrónico
Publicación actualización Instructivos Internos Trabajo OSC	Oficina Servicio al Ciudadano	05/06/2023	Correo electrónico
Cambio canal de radicación solicitudes Secretaría de Movilidad	Oficina Servicio al Ciudadano	05/06/2023	Correo electrónico
Consolidado_pagos_ciclo_1_actualizado	Oficina Servicio al Ciudadano	8/06/2023	Correo electrónico
Publicación actualización Instructivo Interno Gestión Buzones Correo Electrónico	Oficina Servicio al Ciudadano	15/06/2023	Correo electrónico
Para Tener en Cuenta RADICACIÓN ANÓNIMA	Oficina Servicio al Ciudadano	16/06/2023	Correo electrónico
Conoce la nueva versión de la 'Carta de Trato Digno'	Oficina Servicio al Ciudadano	21/06/2023	Correo electrónico
Para Tener en Cuenta SOPORTE DE AUDIO EN PQRS	Oficina Servicio al Ciudadano	21/06/2023	Correo electrónico
Para Tener en Cuenta RADICACIÓN SDQS DEXON Y FUT	Oficina Servicio al Ciudadano	22/06/2023	Correo electrónico

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
Alerta Operativa TIPIFICADOR VENTANILLA DE RADICACIÓN VIRTUAL	Oficina Servicio al Ciudadano	23/06/2023	Correo electrónico
Consolidado de Pagos Ciclo 1 21-06-2023	Oficina Servicio al Ciudadano	23/06/2023	Correo electrónico
Socialización_publicación_Base_Conocimiento_OSC_V3	Oficina Servicio al Ciudadano	23/06/2023	Correo electrónico
Conoce las nuevas versiones de 2 Instructivos Internos de Trabajo de la OSC	Oficina Servicio al Ciudadano	23/06/2023	Correo electrónico
Socialización nuevas versiones Instructivos Internos de Trabajo OSC	Oficina Servicio al Ciudadano	27/06/2023	Correo electrónico
Socialización_Instructivo_Manejo_contingencias_continuidad_negocio	Oficina Servicio al Ciudadano	28/06/2023	Correo electrónico
Consolidado_de_Pagos_Ciclo_1_29_06_2023	Oficina Servicio al Ciudadano	29/06/2023	Correo electrónico
Socialización Plantillas Internas de Trabajo OSC	Oficina Servicio al Ciudadano	30/06/2023	Correo electrónico
Socialización_nuevas_versiones_Instructivos_Internos_Trabajo_OSC	Oficina Servicio al Ciudadano	30/06/2023	Correo electrónico
Para Tener en Cuenta EDICTOS EMPLAZATORIOS	Oficina Servicio al Ciudadano	30/06/2023	Correo electrónico

Fuente: Correo electrónico formación OSC

## 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 junio se realizaron 45 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 68 Publicaciones

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
3096	Publicación y Actualización Base de Conocimiento V2 1 junio 2023 Intrased	6/1/2023	Publicado
3096	Publicación y Actualización Base de Conocimiento V2 1 junio 2023 Intrased	6/1/2023	Publicado
3097	Publicación de notificación de actos administrativos	6/1/2023	Publicado

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

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
3102	Publicación en intrased instructivos internos de trabajo	6/1/2023	Publicado
3103	Deshabilitar enlaces de la página web	6/1/2023	Publicado
3108	Publicación de notificación de actos administrativos	6/2/2023	Publicado
3118	Publicación de notificación de actos administrativos	6/5/2023	Publicado
3119	Solicitud eliminación instructivos internos en la sección intrased	6/5/2023	Cumplido
3129	Publicación de notificación de actos administrativos	6/6/2023	Publicado
3133	Cambio y publicación de documento Manual Interno de la Calidad versión actualizada	6/6/2023	Publicado
3138	Publicación de notificación de actos administrativos	6/7/2023	Publicado
3140	Solicitud actualización contenido, diseño y estructura Manual de Servicio a la Ciudadanía	6/7/2023	En proceso
3147	Solicitud publicación cambio instructivo de trabajo Instructivo Gestión de solicitudes de prestaciones sociales docentes en el aplicativo Humano en Línea 26-05-2023	6/7/2023	Publicado
3148	Publicación informe operaciones osc sed mayo 2023	6/7/2023	Publicado
3149	Publicación de notificación de actos administrativos	6/8/2023	Publicado
3150	Solicitud publicación acta equipos técnicos servicio al ciudadano 19 abril 2023	6/8/2023	Publicado
3155	Publicación de notificación de actos administrativos	6/9/2023	Publicado
3160	Publicación nueva versión carta de trato digno	6/13/2023	Publicado
3161	Publicación de notificación de actos administrativos	6/13/2023	Publicado
3166	Solicitud publicación informe PQRS-SED mayo 2023	6/13/2023	Publicado
3167	Solicitud publicación y actualización instructivo Gestión buzón correo electrónico 13-06-2023 versión 4	6/13/2023	Publicado
3171	Publicar nota de prensa "Conoce la nueva versión de la Carta de Trato Digno"	6/14/2023	Publicado
3172	Publicación de notificación de actos administrativos	6/14/2023	Publicado
3181	Publicación de notificación de actos administrativos	6/15/2023	Publicado
3187	Publicación de notificación de actos administrativos	6/16/2023	Publicado
3193	Préstamo pendones para feria de servicios distritales	6/21/2023	Cumplido
3194	Publicación y creación carpeta Plantillas Internas de Trabajo OSC en Intrased	6/20/2023	Publicado
3195	Publicación de notificación de actos administrativos	6/20/2023	Publicado
3203	Publicación de notificación de actos administrativos	6/21/2023	Publicado

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
3206	Publicación y actualización base de conocimientos versión 3 en la IntraSed	6/21/2023	Publicado
3210	Solicitud publicación Instructivo interno de trabajo Monitoreo canales de atención	6/21/2023	Publicado
3215	Publicación de notificación de actos administrativos	6/22/2023	Publicado
3219	Publicación de notificación de actos administrativos	6/23/2023	Publicado
3222	Solicitud cambio documento Carta de Trato Digno en la página web sección transparencia	6/23/2023	Publicado
3225	Solicitud publicación Instructivo Apertura y gestión de solicitudes ingresadas en el buzón de sugerencias 23-06-2023	6/23/2023	Publicado
3226	Solicitud publicación informe nivel de oportunidad mayo 2023 y reportes de los meses de enero, febrero, marzo	6/23/2023	Publicado
3231	Publicación de notificación de actos administrativos	6/26/2023	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 dieciséis (16) documentos internos de la oficina:

1. Carta de Trato Digno
2. Guía Evaluación de la Calidad en las Respuestas
3. Instructivo Atención telefónica
4. Instructivo Atención presencial
5. Instructivo Actualización y revisión base conocimiento
6. Instructivo Acompañamiento Plan Padrino
7. Instructivo Manejo contingencias y de continuidad de negocio en los canales de atención
8. Instructivo Manejo Atención virtual chat
9. Instructivo Seguimiento de vencidos
10. Instructivo Gestión de respuestas a requerimientos OSC
11. Instructivo Monitoreos de canales de atención
12. Instructivo Medición satisfacción de la ciudadanía en los canales de atención
13. Instructivo Atención Centro de Relevo
14. Instructivo Estrategia Red Contacto

15. Instructivo Buzón de sugerencias
16. Instructivo Gestión Correo Plan Padrino
17. Guía metodológica medición de impacto de las acciones de racionalización de tramites

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.

Se realizaron actividades de sensibilización en el uso del lenguaje claro para la comunicación con la ciudadanía.

## 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:

- Realizar 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 69 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%
Junio	15 seguimientos: 100%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plataforma estratégica OSC

\*Elaboración propia. Fuente: Archivo OSC

\*Este indicador cuenta con actas de reunión que para junio se definieron 3 por semana.

Para junio del 2023, se presentaron novedades en la operación relacionada con el funcionamiento de SIGA, Digiturno, el chat institucional, Dexon, CRM, con un total de 51 incidencias, de las cuales el 100% correspondieron a incidencias tecnológicas.

Se destacan, las caídas de SIGA con 35,29% de participación, seguido del 17,64% de novedades presentadas con internet.

Por otra parte, para el 9 de julio la Entidad, presentó novedad en la prestación del servicio, dado que hacia la 1:00 p.m. se debió suspender el ingreso de la ciudadanía a las instalaciones de nivel central, teniendo en cuenta que, había manifestaciones a las afueras, y por lo ocurrido en el mes de mayo, desde Vigilancia se sugirió esto.

A pesar de ello, se continuó con la prestación del servicio, garantizando la radicación de solicitudes y la orientación para los trámites y servicios, terminando la atención luego de las 4:00 p.m.

- 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 70 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%



MES	Indicador Control 2*: Sensibilizaciones realizadas/sensibilizaciones programadas
Junio	100%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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.

Tabla 71 Seguimiento al riesgo de operación Control 3

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

Fuente: Plataforma estratégica OSC

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

A continuación, se evidencian número de evaluaciones y la nota obtenida para el mes de junio:

10	Nro. de evaluaciones	% nota final
Evaluación funciones Oficina Convivencia Escolar	40	9.5
Evaluación Modulo 1 SGC, SIGA Y BTE	7	7.5
Evaluación Modulo 2 Escalafón Docente	7	8.4
Evaluación Modulo 3 Humano en Línea	5	7.3
Evaluación socialización Lenguaje Claro	24	10.0
Evaluación semana 1	52	9.12
Evaluación semana 2	49	8.89
Evaluación Final	48	9.43
<b>Promedio Nota</b>		<b>8.85</b>

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.

Tabla 72 Seguimiento al riesgo de operación Control 4

MES	Indicador Control 4*: Seguimientos realizados a la muestra determinada/ total muestra seleccionada
Mayo	83.23%
Junio	89.00%
<b>Total</b>	<b>86.11%</b>

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 junio fueron 19.829, de las cuales se tomó una muestra para la valoración de los criterios de calidad de un total de 3.046, evaluando el 100% de estas. De acuerdo con lo anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, los colegios Antonio Villavicencio (IED), Rafael Uribe Uribe (IED), Palermo Sur (IED), Antonio García (IED), San José Sur Oriental (IED) entre otras dependencias, deben implementar acciones de mejora, en sus respuestas, por no cumplir con ninguno de los criterios evaluados en su muestra.

Igualmente se determinó que la causa más reiterativa en los no cumple, se debe a que no se adjunta la respuesta (archivo PDF) en el aplicativo de cara a la respuesta para el ciudadano.

Como recomendaciones principales se tiene la sensibilización que programe el grupo plan padrino de la OSC para tal fin.

## 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 73 Seguimiento al riesgo de Corrupción.

Causas	Control	Seguimiento Junio	Anual
<b>Ofrecimiento de dádivas para gestionar el trámite, presentación de documentos presuntamente falsos para el trámite de legalización de</b>	Capacitaciones o socializaciones realizadas en el marco de la Ley de Transparencia y Código de Ética de la entidad/capacitaciones o socializaciones programadas.	En junio realizó 1 capacitación al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	9 capacitaciones

Causas	Control	Seguimiento Junio	Anual
documentos para estudios en el Exterior. 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

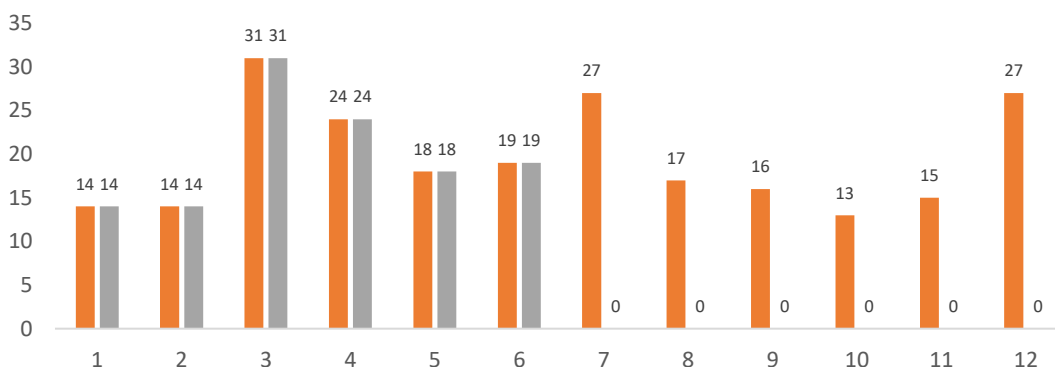
Fuente: Plataforma estratégica OSC

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

Gráfica 23 Tomado del plan de trabajo aprobado con el líder del proceso para el 2023. Medición y seguimiento

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
0	12%	13%	11%	7%	8%	51% 0.51

### Medición y seguimiento



Teniendo en cuenta que para el 2023, la meta es del 10%, se reportan los avances representados en 100%, obteniendo para junio un avance del 8% y un acumulado del 51%. Es decir 0.51 para el porcentaje indicado del proyecto 7818.

Se realizó la presentación al equipo de trabajo de la caracterización de los grupos de valor identificando las características de los usuarios y demás grupos de interés más relevantes de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el propósito de reconocer sus necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios, trámites y entrega de servicios. Se aclara que las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño del proceso y el éxito sostenido se logra cuando se gestionan las relaciones, optimizando su impacto, para así dar cumplimiento a 4. Contexto de la organización y el numeral 4.1 Comprensión de la organización y su contexto y 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas

Se realizó 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 para marzo.

De acuerdo con la solicitud realizada mediante correo electrónico de la Oficina Asesora de Planeación referente al avance de los indicadores en el marco de cumplimiento de la Circular NO. 005, alcance a lineamiento en materia de indicadores y avances, se coordinó que el equipo de trabajo la consolidación de datos años anteriores, remitiéndose mediante correo electrónico finalmente a la Oficina Asesora de Planeación de acuerdo con los formatos y hojas de vida de los indicadores del proceso establecidos.

Lo anterior, dando cumplimiento al numeral 6. Planificación, 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades y lo específico al literal 6.2 Objetivos de calidad y planificación.

En cumplimiento del citado numeral se afectaron 4 documentos procedimiento y guías denominados de la siguiente manera: Certificaciones de Registro de Diplomas, Metodología para la Medición del Impacto de las Acciones de Racionalización de Trámites en la SED y Valoración de la Calidad en las Respuestas y eliminación de la guía Sistema Integrado de Gestión, los cuales fueron ajustados con los responsables asignados y de conformidad con los lineamientos vigentes de Lenguaje Claro, en el marco del numeral 7.2 Competencia y 7.5 Información documentada.

Por otra parte, en el marco de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y el mantenimiento de la certificación ISO9001:2015 etapa 2 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, a realizarse en agosto 2023 a través de una auditoría externa. Se solicitó el apoyo a la Oficina de las Tecnologías de la Información y la Comunicaciones desde la trazabilidad del sistema hacia los demás procesos institucionales, un informe de las acciones correctivas y preventivas realizadas al hardware y software de los servicios prestados tanto a Nivel Central como Direcciones Locales para el primer semestre 2023.

De igual manera, se remitió el Acuerdo de Servicio que se ha venido trabajando desde

diciembre de 2022 con los profesionales asignados de su dependencia para su revisión, ajuste, complemento de información según la capacidad instalada de su oficina y aprobación mediante firma. Adicionalmente, se aclaró que el fin del acuerdo es “Definir las actividades necesarias entre la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de resolver oportunamente los incidentes que se presenten en la prestación de los servicios tecnológicos de la OSC, para así brindar un servicio con calidad a la ciudadanía”.

Para la Dirección de Talento Humano de la Entidad, se solicitó el acompañamiento desde la trazabilidad del sistema hacia los demás procesos institucionales y lo específico al numeral 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, el cual menciona “La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios”.

De acuerdo con la citada norma se hace necesario evidenciar un ambiente adecuado conformado entre factores humanos y físicos, tales como sociales, psicológicos y físicos. En resumen, en este numeral se evalúan las condiciones que tiene la Entidad para prestar sus servicios, ya que, en caso de no ser favorables, pueden interferir en la labor del trabajador y afectar el resultado final.

Lo anterior, en cumplimiento de las normas mínimas establecidas por el Sistema General de Riesgos Laborales para la protección de la integridad del personal que realiza el trabajo, labor o actividad, con la identificación de prácticas, procesos, situaciones peligrosas y de acciones de intervención en los riesgos propios de la actividad económica.

Para ello es necesario, la asignación de un profesional que pueda evidenciar en los formatos establecidos vigentes en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, para así ser presentados en la auditoría externa de seguimiento a la certificación del proceso estratégico en caso de ser requerido.


Se realizó la revisión y consolidación del FURAG 2022 de enero a diciembre, en el cual se verificaron cada uno de los ítems del formulario en PDF en el marco de la política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites. De igual manera se enviaron solicitudes y respuestas mediante correo electrónico previo análisis a las diferentes dependencias citadas en las evidencias del presente numeral.

De igual manera, se asistió virtualmente a la sesión realizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá con el fin de desarrollar la Matriz de Trabajo - Taller Plan Institucional de Participación Ciudadana.

Con el fin de evitar la materialización del riesgo de corrupción del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía se asistió a la socialización virtual del Programa Transparencia y Ética Pública Sector Educación, abordan las temáticas incorporadas en los Programas de Transparencia y Ética Pública, elementos definidos en la Ley 2195 de 2022 y en el lineamiento definido por la Secretaría General desde la anterior vigencia, para así dar cumplimiento al literal de la ISO9001:2015 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

En cuanto a la Evaluación de Desempeño, el sistema es conforme con los requisitos propios de la organización para su SGC, los requisitos de esta Norma internacional y se implementa y mantiene eficazmente, se realizó el alistamiento y recibo de la auditoría interna de seguimiento etapa 2 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, con el fin preparar al proceso para la Auditoría Externa de seguimiento Certificación en la ISO9001:2015, de conformidad con el numeral 9.2 de la citada norma.

De lo cual resultó la identificación de una No Conformidad menor, descrita de la siguiente manera:

 <b>PLANTILLA INTERNA DE TRABAJO</b> <b>TRATAMIENTO HALLAZGO/SERVICIO NO CONFORME</b>			
<b>D</b>			
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO</b>			
Durante la revisión de documentos y formatos aplicados en la prestación del servicio, se observó en visita presencial realizada a la DILE de Fontibón y a la ventanilla de la SED nivel central, la utilización de formatos para el registro de los turnos en eventos de contingencia que no cuentan con registro de versiones, el nombre del formato difiere de un lugar a otro y el personal que los maneja desconoce el repositorio oficial en donde se pueden descargar o consultar. Lo anterior, incumple lo establecido en el numeral 7.5.3.1 de la ISO 9001:2015 que determina: "La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma internacional se debe controlar para asegurarse de que: <p>a. Este disponible y sea idónea para su uso donde y cuando se necesite.  b. Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de la integridad.  Y el numeral 7.5.3.2. Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda.  c. Control de cambios (por ejemplo, control de versiones)</p>			
<b>ORIGEN:</b>	No Conformidad menor identificada en la Auditoría interna del SGC	<b>FECHA:</b>	8 y 9 de junio.
<b>GRUPOS DE TRABAJO OSC RESPONSABLE</b>	Equipo Oficina de Servicio al Ciudadano	<b>PROCESO AFECTADO:</b>	Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía
<b>2. ANÁLISIS DE CAUSAS RAÍZ</b>			
1. No reporte oportuno por parte del responsable asignado al seguimiento de la operación en la implementación de una plantilla de libre uso al Sistema de Gestión de la Calidad.			
2. Falta de comunicación y socialización con el personal para la identificación de la documentación de los documentos internos de trabajo.			
3. Falta de control en la documentación de libre uso.			
4.			
5.			
<b>3. CORRECCIÓN</b>			
1. Se actualizó de manera inmediata la plantilla y se vinculó al Sistema de Gestión de la Calidad denominado Plantilla Interna Atención Turnos Contingencia Oficina Servicio Ciudadano V1 15-Jun-2023.			
2. Se socializó mediante correo electrónico y de manera verbal informando que se encuentra cargada en el repositorio interno de información de la IntraSED.			
3. Recolección y eliminación de plantillas de libre uso en Direcciones Locales y Nivel Central.			
<b>4. Acción de Mejora Propuesta</b>			
<b>Acción De Mejora</b>	<b>Fecha de implementación</b>	<b>Evidencia(s) de la implementación</b>	
1. Modificar el Manual de la Calidad para inclusión de control documental para la implementación de plantillas de libre uso. 2. Mayor control y seguimiento a la documentación manejada en los puntos de atención. 3. Socialización de la forma de identificar un documento de la entidad. Ej. Logotipo, título, código, vía que esto facilita su identificación y accesibilidad. 4. El responsable de cada punto de atención tendrá a cargo, revisar cada uno de los documentos que utiliza en la actividad normal del servicio, con el fin determinar su vigencia y reportar al SGC del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.	14/06/2023	1. Manual de la Calidad modificado y publicado 2, 3, y 4 Actas, correo electrónico y publicación IntraSED.	
<b>Observaciones Adicionales</b>			

Elaboró:

Nombre: Diana Malaver  
Cargo: Profesional OSC

Nombre: Ricardo Rodero López  
Cargo: Facilitador Calidad OSC



Se registró la No Conformidad en el aplicativo ISolución para su seguimiento, registro de la acción de mejora y cargue de evidencias para subsanar el Hallazgo.

Se gestionó el registro y cierre en ISolución del hallazgo 3.5.1 de acuerdo con el informe emitido por Control Interno del proyecto 7818 "Fortalecimiento Institucional a la Gestión Educativa". 7.1

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	<b>GESTIÓN_HALLAZGO</b>
--	-------------------------

ID: 3.5.1 HALLAZGO

1. DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO			
<p>La OSC no suscribió, ni publicó en el Secop las actas de terminación de los contratos de prestación de servicios 3214745, 3218901, 3224811, 3225018, 3218410, lo que incumple lo dispuesto en el Manual de Contratación de la Secretaría de Educación en el siguiente aparte La suscripción del acta de terminación debe hacerse por el interventor cuando aplique, el supervisor y el contratista, en el formato de acta de terminación vigente dentro del sistema integrado de gestión- SIG- y de acuerdo con la plataforma vigente con la que se posibilita la liberación de saldos .</p> <p>De igual manera desatiende lo señalado en el literal "g" del artículo 11, ley 1712 de 2014, Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva (...) Sus procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones" (subraya fuera de texto), al igual que el artículo 2.2.1.1.7.1., del Decreto 1082 de 2015 publicidad en el SECOP. La Entidad Estatal está obligada a publicar en el SECOP los Documentos del Proceso y los actos administrativos del Proceso de Contratación, dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición". Lo expuesto al parecer por una imprecisa interpretación del Manual de Contratación, situación que impide el acceso a la información contractual completa del componente 7.</p>			
<b>ORIGEN:</b>	Auditoría proyecto 7818 "Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa"	<b>FECHA:</b>	18/05/2023
<b>GRUPOS DE TRABAJO OSC RESPONSABLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Narda Rodríguez Toro</li> <li>- Camilo de la Hoz Suarez</li> <li>- Ricardo Rodelo López</li> </ul>	<b>PROCESO AFECTADO:</b>	Servicio Integral a la Ciudadanía
2. ANÁLISIS DE CAUSAS Y ACCIÓN DE MEJORA			
Análisis de causas			
1. Imprecisa interpretación del Manual de Contratación, situación que impide el acceso a la información contractual completa del componente 7.			
2. Ausencia de alertas de la Oficina de Contratos desde el 2020 relativas a la omisión en el cargue de las actas de terminación en el Sharepoint y SECOP II.			
Corrección (es)			

Corrección	Fecha de implementación	Evidencia(s) de implementación
1. Cargar las actas de terminación de los contratos de prestación de servicios 3214745, 3218901, 3224811, 3225018, 3218410, en el Sharepoint de la Dirección de Contratación de la OSC y el SECOP II. 2. Proyectar, suscribir y cargar en Sharepoint de la Dirección de Contratación y SECOP II, las actas de terminación de los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión en ejecución 2023-24.	31 de mayo de 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla cargue de actas de terminación contratos 3214745, 3218901, 3224811, 3225018, 3218410 en SECOP II y Sharepoint de la Dirección de Contratación</li> <li>• Memorando I-2023-66761 dirigido a la Oficina de Contratos, por el cual se remiten las actas de terminación en mención para archivo.</li> <li>• Link repositorio de información de las actas OPS.</li> </ul>
Acción (es) de Mejora Propuestas		
Acción De Mejora	Fecha de implementación	Evidencia(s) de implementación
<p>Proyectar, suscribir y cargar en SECOP II las actas de terminación de los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión de la OSC una vez concluya su plazo de ejecución, y no solamente cuando estos finalicen de manera anticipada.</p> <p>Apoyo de la supervisión emitiendo alertas de finalización de los contratos, con el fin de realizar las respectivas actas de manera oportuna.</p>	<p>A partir del 31 de enero de 2024, fecha prevista para que concluya el primero de los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión celebrado por la OSC en la vigencia 2023.</p>	<p>- Acta reunión socialización apoyo supervisión contratos OSC 19 MAYO 2023  <a href="https://educacionbogota-my.sharepoint.com/personal/virtualosc_educacionbogota_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&amp;id=%2Fpersonal%2Fvirtualosc%5Feducacionbogota%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FCONTROL%5FINTERNO%2F2023%2FAUDITORIA%5FPROYECTO%5F7818%5F2023&amp;view=Q">https://educacionbogota-my.sharepoint.com/personal/virtualosc_educacionbogota_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&amp;id=%2Fpersonal%2Fvirtualosc%5Feducacionbogota%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FCONTROL%5FINTERNO%2F2023%2FAUDITORIA%5FPROYECTO%5F7818%5F2023&amp;view=Q</a></p> <p>- Correos electrónicos de alerta</p>
Observaciones Adicionales		

Elaboró:  
Nombre: Camilo Suárez de la Hoz  
Cargo: Contratista OSC

Nombre: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_

Con el registro, seguimiento y cierre de los hallazgos se le da cumplimiento al Numeral 9. Evaluación del desempeño, 9.1.3. Análisis y evaluación y 9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC:

En cuanto a los beneficios asociados a la aplicación de los principios de la gestión de la calidad como liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos y mejora definidos en la ISO9001:2015, el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia del sistema, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Por lo tanto, en cumplimiento del numeral 8.7 Control de Salidas No Conformes y 10.3 Mejora Continua de la citada norma, el proceso se asegura que las salidas que no sean

conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Se realizó el acompañamiento a los seguimientos en la mesa de operaciones con el fin generar 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 igual manera, se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora al proceso con base en la evaluación de los datos e información, para así implementar acciones que cumplan con los requisitos del cliente y así aumentar la satisfacción. Como resultado, se registraron y describieron las Salidas No Conformes y Acciones de Mejora, en la base de datos dispuesta, identificando el origen, causa raíz, tratamiento y acciones, entre otros, de conformidad al instructivo interno de trabajo “Tratamiento servicio no conforme”.

### Retos

- Continuar con las actividades de sensibilización de las personas respecto a la norma con el fin de facilitar las acciones de mejora e identificación de Servicio No Conforme, lo cual robustece el sistema de gestión del proceso.
- De igual manera, generar mayor apropiación del SGC en la cotidianidad de las acciones mediante actividades que impacten al cliente interno.
- Ajustar la documentación transversal identificada ISOlucion del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

### 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 74 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado.



Objetivos	Indicador	Seguimiento junio
Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva	Precisión error crítico (EC)= (Transacciones monitoreadas SIN errores críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 87,74% Cumplimiento sin Error Crítico, es decir, dentro de la meta fijada del 85%.
	Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 94.66% 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 36 actividades con 431 asistentes de las 36 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 12 acciones de mejora de las cuales se han cumplido 11. Con un avance porcentual del 91.67%. El cierre de una acción de mejora no se pudo realizar por presentarse una novedad física por parte de la dependencia.

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

1. Incumplimiento del indicador de satisfacción proyectado para el mes de mayo en los canal virtual- chat cuya meta era 80% quedando este en 77,47% y canal virtual- correo cuya meta era 65% quedando este en 62.18%.

Al respecto durante todo el mes se trabajó en las mesas de operaciones diarias, se realizaron seguimientos por canal, revisión de las encuestas de satisfacción validando

posibles fallas.

Se trabajo de manera focalizada con los agentes de los diferentes canales, compartiéndoles el resultado indicador diario por agente y lo que afecta en la generalidad.

2. Incumplimiento en el indicador de calidad error no crítico, el Indicador promedio mensual fue del 94.71% teniendo una meta fijada del 95%.

Con relación al indicador de calidad en el transcurso del mes se trabajó con los colaboradores con mayor afectación con retroalimentaciones por parte de los líderes de calidad, se les compartieron piezas gráficas, y seguimiento por parte de los supervisores.

## 11. Seguimiento 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.

Se inicio el proceso de reinducción con el equipo staff (3 supervisores – 3 líderes de Calidad – 1 Formador) por parte del grupo de Formación de la Oficina de Servicio al ciudadano; con 2 jornadas realizadas los días 16 y 27 de junio, tratando temas: Sistema de Gestión de Calidad, Gestión Documental, SIGA, BTE, Fondo Prestacional.

2. Aunque el indicador del TMO en el canal telefónico se cumplió, el equipo de agentes solicito un refuerzo en el protocolo de radicación de quejas en el aplicativo de Bogotá te Escucha.

Este proceso de socialización en el manejo del aplicativo de Bogotá Te Escucha fue brindada por el equipo de Formación y Plan Padrino el día 09 de junio, con la asistencia de 24 personas.

3. Realizando el seguimiento a la atención en los diferentes canales se evidencia que en algunos casos no es falta de conocimientos si no actitudinal, por lo cual se hace necesario desarrollar actividades de sensibilización al respecto.

Para mitigar esta actividad entre el equipo de Formación y Aliados Incondicionales implemento una actividad llamada “OSC AL PARQUE” el sábado 03 de junio, en el

Parque Simón Bolívar con la participación de todo el equipo del proveedor BPM Consulting para quienes iba dirigido el ejercicio.

Se realizaron 04 ejercicios de comunicación verbal y no verbal buscando que cada chico sensibilizándose de lo que puede sentir un ciudadano en el momento en que no es atendido de manera asertiva.

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 las tramites que gestiona cada dependencia.

Al respecto en el transcurso del mes entre los 3 equipos Supervisión, Calidad y Formación del proveedor realizaron socializaciones, preturnos y posturnos haciendo énfasis en los temas puntuales de las falencias de radicación por desconocimiento de temas, igualmente se sigue trabajando para que las dependencias nos puedan apoyar con procesos de formación.

## 12. Seguimiento POA

Actualmente, el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y en el marco de la Planeación Estratégica y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, estructuró 11 actividades de conformidad a las metas establecidas por la dependencia, fijó las siguiente metas previa asesoría y socialización en diferentes mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación - OAP:

1. Ejecutar adecuadamente el componente de Racionalización de trámites y Mecanismos de Atención al Ciudadano del Plan Anticorrupción y del Decreto 612 del 2018. (Consolidado anual).

Se registra meta al final del año con las mesas de trabajo programadas.

2. Generar un informe referente al acompañamiento a las dependencias respecto al nivel de oportunidad, vencidos, calidad en las respuestas, seguimiento en la gestión de PQRS y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, generando las respectivas acciones de mejora por parte de las dependencias.

Indicador	Abril	Mayo	Junio
Nivel de Oportunidad	91.0%	93.0%	91.9%
Calidad en la Respuesta	88.9%	89.2%	89.0%
Cierre de Vencidos	84.8%	86.0%	88.0%
Percepción en las respuestas	35.0%	45.0%	43.0%
Gestión Correspondencia de Salida física	85.0%	81.0%	82.0%

Para el segundo trimestre, se cumplieron con las actividades de acompañamiento para cada indicador, Con respecto al nivel de oportunidad se obtuvo un indicador del II trimestre del 92%, en Calidad en las respuestas del 89%, seguimiento a las PQRS y cierre de vencidos con un promedio del 86% y de efectividad de correspondencia de salida física al final del trimestre del 83,0%.

3. Socializar los resultados de la gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía al equipo Técnico de Gestión y Desempeño Institucional de la Política de Servicio a la Ciudadanía en el marco de la Revisión por la Dirección y el Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001:2015.

Se realizó la revisión por la Dirección en el marco de los equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional, donde se socializó mediante publicación web y el espacio de los equipos técnicos de la gestión del proceso y el mantenimiento del SGC, cumpliéndose con las actividades programadas para el II trimestre.

4. 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, evidenciado mediante informes.

Para abril, mayo y junio del 2023, se dio cumplimiento a la meta mensual establecidas para el indicador de nivel de servicio en los canales de atención, de manera consolidada, de la siguiente manera:

MES	META O ESTÁNDAR	RESULTADO
Enero	93%	93%
Febrero	93%	96%
Marzo	93%	99%
Abril	95%	99%
Mayo	97%	98%
Junio	98%	99%

A través de los canales de atención la entidad ha generado 171.667\* atenciones acumuladas para el segundo trimestre, donde el 97% de los ciudadanos han sido atendidos efectivamente: Lo anterior, teniendo en cuenta la cifra proyectada mensual en los canales de atención con el fin de obtener mínimo el 93% en el consolidado anual.

MES	REALIZADAS	ATENDIDAS
Abril	55.800	55.196
Mayo	63.641	62.478
Junio	52.226	51.631
Total	171.667	169.305

\*Cifras de atención II trimestre 2023

- 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 para la vigencia, evidenciado mediante informes.

Para abril, mayo y junio del 2023, se dio cumplimiento a la meta mensual establecida para el indicador de satisfacción en los canales de atención de manera consolidada, de la siguiente manera:

MES	META O ESTÁNDAR	RESULTADO	BALANCE RESPECTO A LA META
Abril	84,5%	88.30%	<b>3,80%</b>
Mayo	86,59%	87.20%	<b>0,61%</b>
Junio	87.07%	85.99%	<b>-1,08%</b>
<b>Total</b>	<b>85%</b>	<b>87,3%</b>	<b>2,3%</b>

Se realizó seguimiento mensual del indicador de satisfacción en el informe de operaciones. Se evidenció que en el II trimestre la entidad aplicó 11.867\* encuestas para medir el indicador de satisfacción en los canales de atención, de las cuales el 87,3% de los ciudadanos se encontró satisfecho con el servicio. Dicho indicador general está acorde con el proyectado para el 2023 del 85%, cumpliendo con los estándares generales planteados por mes, exceptuando el mes de junio.

MES	Total, Encuestas	Encuestas Satisfechas
Abril	4495	3969
Mayo	4288	3739
Junio	3084	2652
<b>Total</b>	<b>11867</b>	<b>10360</b>
Encuestas aplicadas en el II trimestre 2023		

6. Generar un informe de la implementación y seguimiento de las actividades definidas en la estrategia de racionalización de trámites 2023, de acuerdo con el plan de trabajo.

Desde la OSC para este periodo se destaca la continuidad de trámites que se mantienen dentro de la estrategia los cuales son 21. Adicionalmente, se continuó desarrollando las actividades del plan de trabajo con las áreas que hacen parte de esta estrategia, con mesas de trabajo acorde con el cronograma establecido, cumpliéndose así un 28% respecto a lo programado, esto dado que el corte del periodo PAAC el 31 de agosto 2023.

7. Consolidar la formulación de la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2024.

Se registra meta al final del año con las mesas de trabajo programadas.

8. Generar un informe de seguimiento al fortalecimiento de la atención e información inclusiva en los canales presencial, telefónico y virtual, según plan de trabajo definido por el equipo Técnico de Servicio al Ciudadano.

Para este periodo la dependencia avanzó en un 51,61% del plan de trabajo, adelantando la actualización del IVR en el canal telefónico, y correo al INCI solicitando apoyo para la accesibilidad de la página web institucional, lo cual se describe ampliamente en el informe anexo respecto al plan de trabajo establecido.

9. 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 desarrollaron 101 actividades de socialización, sensibilizaciones y capacitación respecto a las 101 programadas, actividades en las cuales se contó con 1183 asistentes, aportando al mejoramiento de la calidad del servicio prestado a través de los canales de atención, fortaleciendo el conocimiento en

manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia, retroalimentación de trámites y proyectos de la entidad y el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Oficina.

10. 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.

Se realizaron 4 actividades de divulgación de la Carta de trato Digno, los canales de atención, diseño de piezas gráficas y el video institucional para divulgar la figura del Defensor de la Ciudadanía en canales de comunicación internos y redes sociales.

11. 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.

Se realizó la revisión, traducción y evaluación a lenguaje claro de 17 documentos internos de trabajo instructivos, procedimientos, guías y carta de trato digno, teniendo en cuenta las metodologías vigentes distritales y nacionales mejorando la comunicación entre la entidad, la ciudadanía y la comunidad educativa.

### 13. 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 junio fue 99% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 99 ciudadanos fueron atendidos.

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 97%, 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	17.073	16.482	97%
Virtual	30.891	30.890	100%
Telefónico	4.262	4.259	100%



Total, general	52.226	51.631	99%
-------------------	--------	--------	-----

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 junio fue de 87.07%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 85.99% generando incumplimiento a lo proyectado, por tanto, se desarrollarán las acciones tendientes a la mejora del indicador.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 86.31% disminuyendo en 4.89%, Correo electrónico 68.87% registro un aumento del 6.69%, Canal presencial 90.23% registro un aumento del 0.61%, y el canal Chat 74.37% disminuyendo en 3.10% 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 diecisiete (17) documentos de la oficina:
  - Carta de Trato Digno
  - Guía Valoración de la Calidad en las Respuestas
  - Guía Metodológica para la Medición del Impacto de las Acciones de Racionalización de Trámites en la SED
  - Instructivo Atención telefónica
  - Instructivo Atención presencial
  - Instructivo Actualización y revisión Base de Conocimiento
  - Instructivo Acompañamiento Plan Padrino
  - Instructivo Manejo contingencias y de continuidad de negocio en los canales de atención
  - Instructivo Atención virtual – Chat
  - Instructivo Seguimiento de vencidos y no digitalizados en SIGA y Bogotá te Escucha



- Instructivo Gestión de respuestas requerimientos OSC
- Instructivo Monitoreo de los canales de atención
- Instructivo Medición Satisfacción de la Ciudadanía en los Canales de Atención
- Instructivo Estrategia Relevo SED
- Instructivo Estrategia Red Contacto
- Instructivo Apertura y trámite de solicitudes ingresadas en buzón de sugerencias
- Instructivo Gestión Correo Electrónico Plan Padrino

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 realizó actividad de sensibilización brindando herramientas de comunicación asertiva y lenguaje claro dirigido al personal de atención presencial y Direcciones Locales.

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 junio se realizaron 45 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 gráficas 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. 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.”** para junio, se registró cumplimiento del 100%, realizando 36 socializaciones de las 36 programadas, teniendo un total de 431 asistentes”
6. El día 09 de junio se presentaron manifestaciones de los docentes frente a las instalaciones del Nivel Central, hacia la 1:00 p.m. se tomaron la calle 26, presentándose una situación de alteración del orden público al presentarse las autoridades. Por disposición del servicio de vigilancia se suspendió el acceso a

los ciudadanos a las instalaciones; igualmente se terminó de atender al 100% de las personas que ya estaban en la oficina. Se invitó a la ciudadanía a que utilizará los canales virtuales.

7. Durante de junio en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron Prestaciones sociales de docentes con un 23.41% presenta una disminución del 13.55% respecto al mes anterior. Por otro lado, Asignación de cupo con 15.74% (inferior al mes anterior), Subsidio de transporte 14.19%; Traslado de estudiantes antiguos representa el 8.13% disminuyendo en 14.62%; Consulta a solicitudes radicadas 6,73% disminuyendo 9.71%; Información pago de nómina 4,59% aumentando en 35.69% respecto a mayo debido al ajuste y la liquidación de la nómina y de la prima del retroactivo de cerca de los más de 35.000 docentes de la SED.
8. El indicador de satisfacción de correo electrónico mejoró considerablemente, aumentando en 6.69% respecto al periodo anterior.
9. Se participó en la Feria de Servicio realizada por la Alcaldía Mayor el día 15 de junio en la Localidad de Kennedy.

FECHA	ACTIVIDAD	Usuarios Atendidos x la OSC
15/06/2023	Feria de Servicios	15

10. Se realizó acompañamiento en los Comités Locales de Educación

- 8 de junio: Comité local de Cobertura Mártires
- 22 de junio: Comité local de Cobertura San Cristóbal

11. Se realizó la socialización del Informe del Defensor Ciudadano 2022 y avance 2023 en las subsecretarías:

- Subsecretaria de Calidad y Pertinencia: 06/junio/2023
- Subsecretaria de Gestión Institucional: 20/junio/2023

12. Se continuó con el acompañamiento y gestión de atención en la Direcciones Locales, igualmente con los apoyos de algunas diles en radicación, Daviplata y formalización de beneficios. Esta gestión es realizada por el equipo de BPM. Se

disminuyo el apoyo a 13 agentes del contrato OSC-BPM capacitados para la atención integral en las DILEs.

13. Durante estas jornadas realizadas en el mes de junio se realizó una atención de 4.657 ciudadanos, se evidencia una disminución del 46% en la atención, debido a la finalización masiva de asignación de cupos y beneficios escolares

Oficina	1	2	5	6	7	8	9	13	14	15	16	20	21	22	23	26	27	28	29	30	Total
07 - DLE Bosa	53	96	75	98	61	89	72	77	90	93	69	65	37	39	40	47	37	61	29	18	1246
19 - DLE Ciudad Bolivar	56	49	36	52	43	42	35	48	43	36	39	52	38	45	30	30	22	28	22	23	769
08 - DLE Kennedy	45	43	37	48	48	47	45	53	52	36	57	42	11	39	27	24	23	30	16	15	738
11 - DLE Suba	28	32	26		53	35	33	35	16	34	22	18	13	18	18	17	14	11	17	23	463
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	17	35	14	34	6	5	32	27	15			21	19	6	9	24	3	10	6	6	304
10 - DLE Engativa	23	16	12	16	10	22	10	17	12	22	12	13	10	14	12	10	5	9	10	11	266
05 - DLE Usme	14	1	19		19	18	2		20	15		2	12	17	3	14	2	16	10	1	185
04 - DLE San Cristobal	14	11	10	12	11	15	10	6	9	9	5	6	7	13	4	5	4	9	6	5	171
09 - DLE Fontibon	8	15	9	17	7	4	11	10	9	10	9	5	2	5	7	6	5	16	3	4	162
06 - DLE Tunjuelito	9		12	2	12	13		2	10	13			8	11		9		8	5		114
14 - DLE Mártires	18		2	5	1	3		15	6	1		6	1		1	2	6	1		1	69
15 - DLE Antonio Nariño	3	7	14	2			1	14		2	5	3		4		1	1		1	8	66
12 - DLE Barrios Unidos	3	1	3		6	4				2	1			5	1	4		1			31
16 - DLE Puente Aranda					3				5					12				11			31
02 - 13 DLE Teusaq-Chap				8				6					8					8			30
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria					2			3					1	2				3	1		12
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>306</b>	<b>269</b>	<b>294</b>	<b>282</b>	<b>297</b>	<b>251</b>	<b>310</b>	<b>290</b>	<b>273</b>	<b>240</b>	<b>239</b>	<b>158</b>	<b>221</b>	<b>167</b>	<b>172</b>	<b>137</b>	<b>210</b>	<b>126</b>	<b>124</b>	<b>4657</b>

14. Durante el periodo de junio 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 complejidad en el proceso de atención.
15. La implementación del nuevo IVR para el canal de atención telefónico se llevó a cabo a partir del día 16 de junio, facilitando a la ciudadanía para acceder a la atención.
16. Se realizaron actividades de socialización del Sistema de Gestión de la Calidad en las Direcciones Locales de Educación con el objetivo de fortalecer conocimientos sobre los temas relacionados con fuentes de consulta, política y objetivos de calidad.

Fecha	Localidad	Cantidad
05 de junio	Localidad Ciudad Bolívar	5
05 de junio	Localidad Bosa	6
05 de junio	Localidad Tunjuelito	7
05 de junio	Localidad Usme	4

05 de junio	Localidad Fontibón	3
05 de junio	Localidad Mártires	3
05 de junio	Localidad Rafael Uribe Uribe	3
05 de junio	Localidad Antonio Nariño	4
06 de junio	Localidad Puente Aranda	6
06 de junio	Localidad Barrios Unidos	4
06 de junio	Localidad Engativá	4
06 de junio	Localidad Usaquén	3
06 de junio	Localidad Chapinero-Teusaquillo	4
06 de junio	Localidad Kennedy	5
06 de junio	Localidad San Cristóbal	5
06 de junio	Localidad Santa Fe-Candelaria	5
09 de junio	Localidad Suba	4

#### 14. Acciones de mejora.

- Socialización diaria de novedades en preturnos y/o posturnos en conjunto por parte del staff del proveedor.
- Refuerzos en temas de conocimiento en las temáticas críticas
- Socialización y sensibilización tema de habilidades blandas como Empatía, actitud de servicio, lo que garantice una mejor experiencia al ciudadano.
- Inserción de frases de cortesía en las plantillas utilizadas en el canal chat.
- Realizar mayor seguimiento a las llamadas transferidas para conocer las temáticas y buscar la información con el fin de dar respuesta en primer contacto.
- Remisión de casos poco frecuentes con el fin de realizar cada viernes la socialización de estos temas.
- Realizar seguimiento a las necesidades de actualización de los Instructivos de los canales de atención.
- Consecución de capacitaciones por parte de las dependencias directamente.
- Se solicitará inclusión de una pieza informativa en el sistema FUT que resalte que la legalización documentos al exterior solo procederá para colegios e instituciones de Bogotá.

- Se realizará envío de encuestas de satisfacción mediante plataforma LimeSurvey, para el canal telefónico.
- Se socializará mediante oficio, con el equipo de legalización de documentos al exterior las felicitaciones recibidas mediante las encuestas de satisfacción realizadas para este trámite.
- Se solicitará al proveedor BPM las estadísticas de la gestión del IVR.
- Se realizará socialización con el equipo de supervisión de BPM de las estadísticas de caracterización en especial de las Direcciones Locales, debido a la falta de diligenciamiento de la encuesta.

## 15. Servicios no conformes

- Incumplimiento del indicador de satisfacción proyectado para el mes de junio en el canal virtual chat cuya meta era 80% quedando este en 74,37%. Este presenta recurrencia.
- Incumplimiento del indicador de satisfacción proyectado para el mes de junio en el canal virtual correo cuya meta era 70% quedando este en 68,87%. Este presenta recurrencia.
- Incumplimiento del indicador de satisfacción proyectado para el mes de junio en el canal telefónico cuya meta era 91,10% quedando este en 86,31%.