



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE SATISFACCIÓN JUNIO 2021

Elaboró:

YADIRA LEÓN VARGAS
Contratista

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZALEZ
Contratista



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Contenido

1.1.	Estadísticas de la operación.....	3
1.1.1	Metodología	3
1.1.2	Antecedentes	3
1.1.3	Análisis general del indicador de satisfacción	5
1.1.4	Análisis encuestas canal presencial	7
1.1.4.1	Público representativo	7
1.1.4.2	Encuestas por puntos de atención	7
1.1.4.3	Análisis de las variables canal presencial	8
1.1.4.3.1	Variables de información	8
1.1.4.3.2	Variables proceso	8
1.1.4.3.3	Variable de atención al usuario	9
1.1.4.3.4	Variable satisfacción del usuario	¡Error! Marcador no definido.
1.1.5	Análisis encuestas canal virtual – chat institucional	12
1.1.5.1	Variables de Información	12
1.1.5.2	Variables proceso	12
1.1.5.3	Variables Atención al Usuario.....	13
1.1.6	Análisis encuestas canal virtual – correo electrónico	15
1.1.6.1	Variables de información	15
1.1.6.2	Variables Proceso.....	16
1.1.6.3	Variable de Atención al Usuario	17
1.1.6.4	Variable Satisfacción	18
1.1.7	Análisis encuestas canal telefónico.....	20
1.1.7.1	Análisis de variables	20
1.1.8	Acciones de Mejora	22
1.1.9	Fuente de verificación.....	23

1.1. Estadísticas de la operación

1.1.1 Metodología

La oficina de Servicio al Ciudadano (OSC) de la Secretaría de Educación del Distrito, en su proceso integral de servicio a la ciudadanía contempla el procedimiento de medición de la satisfacción del servicio, por lo cual se hizo necesario la implementación de instrumentos de medición; se utilizó un modelo de encuesta basado en el índice de satisfacción del consumidor ACSI5, que permita la medición y monitoreo del nivel de atención al ciudadano para articular la planeación, ejecución, control y mejora institucional.

En el proceso de medición de satisfacción se aplica mensualmente la “Encuesta de Evaluación del Servicio”, este instrumento recoge información sobre los tipos de servicio utilizados, la calificación del servicio, el nivel de satisfacción, la comodidad, la agilidad, la amabilidad, la respuesta y la facilidad de los procesos. Como soporte de esta encuesta, la OSC cuenta con una Ficha técnica que presenta la metodología de aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio en el nivel central, y Local. Se calculan tamaños de muestras representativas para cada dependencia con un muestreo probabilístico aleatorio simple, para un nivel de confianza del 95% y un error estándar de 5%.

1.1.2 Antecedentes

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

- 1) Suspensión indefinida de la prestación del servicio en el SuperCade Américas por situaciones de orden público, para lo cual se modificó el Convenio suscrito.
- 2) Se generan ferias de servicio lideradas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, a las cuales se asistió a:
 - a. Puente Aranda
 - b. Plazoleta SuperCade Suba
 - c. Tunjuelito
 - d. Plazoleta SuperCade Américas
- 3) Fortalecimiento de la estrategia de la Oficina de Servicio al Ciudadano de Plan Padrino con distribución de personal en las dependencias.
- 4) Se continua con la revisión de las mejoras en el aplicativo dexion, el cual es el administrador del correo contactenos@educacionbogota.edu.co.
- 5) Se implementa la atención virtual a personas con discapacidad visual los viernes de 7:00 am a 9:00 am, solicitando cita a través del siguiente enlace <https://forms.office.com/r/gVtfRQC5PC/>.
- 6) Se continua con el fortalecimiento del grupo de fondo prestacional, generando controles en la gestión y reportes diarios, así como la capacitación de funcionarios de planta para la gestión de correo electrónico.
- 7) Se continúan con los apoyos por parte de la OSC a las direcciones locales de Bosa, Suba, Kennedy y Ciudad Bolívar para temas de la dependencia de cobertura, bien sea asignación de cupos o proyección de correspondencia. Ahora bien, se amplió la cantidad de direcciones locales, realizando una distribución adicional en Usme, y Engativá, acorde a la demanda de solicitudes en cada punto.
- 8) Se continua con el envío de mensajes de texto a los acudientes para la redención de bonos correspondientes al Programa de Alimentación Escolar, así mismo, se inició el apoyo a la Dirección de Dotaciones con el objetivo de informar a los acudientes de la entrega de un dispositivo.

- 9) En el canal telefónico se realizó apoyo a la Dirección de Colegios Privados para alertas respiratorias.
- 10) Se realizó mesa de trabajo con la Dirección de Cobertura para la Resolución de gestión de la cobertura 2021 – 2022.
- 11) Se continua con el aislamiento inteligente, dado que el Ministerio de Salud expidió la resolución 738 de 2021, con la cual prorroga la emergencia sanitaria por el covid-19 hasta el 31 de agosto.

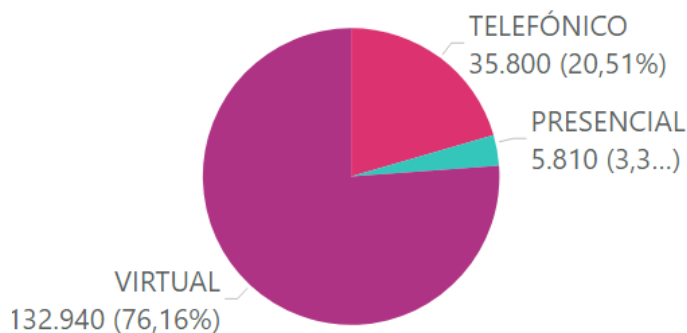
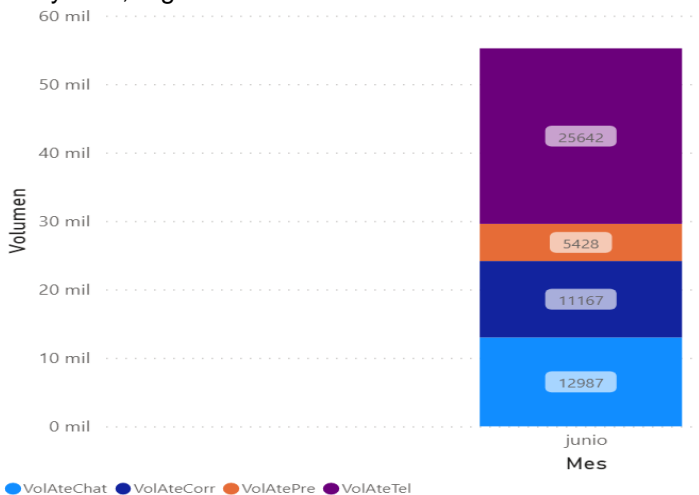


Gráfico 1 Volumen y participación de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante el mes de junio se recibieron un total de 174.550 solicitudes de atención, un 19% inferior al valor obtenido en el mes inmediatamente anterior y 1 punto porcentual adicional a la disminución obtenida de abril a mayo. Del total de las atenciones, el 81,69% correspondieron al canal virtual.

Ahora bien, para efectos del análisis del indicador de satisfacción se toman las atenciones efectivas (nivel de servicio) de los canales telefónico, virtual (chat y correo) y presencial. Siendo así que, en los diferentes canales de atención (Telefónico, Chat Institucional, Correo Electrónico, y Canal presencial), para el mes de junio, la atención fue de 53.826, de las cuales la atención a través del canal virtual que se encuentra conformado por los buzones de correo electrónico, peticiones de Bogotá Te Escucha, de la Ventanilla de Radicación Virtual, de redes sociales y chat, registran el 44.8%.



Así mismo, de este canal, el 24.12% (12.987), corresponden al chat institucional, y el 20.74% (11.167), pertenecen a los diferentes buzones de correo, en cuanto al canal telefónico con el 47.63%, de atenciones fueron recibidas y todo fue solucionado en primer contacto, y finalmente a través del canal presencial, el 7.48% fue atención directa, este último se mantiene bajo debido a que todavía se cuenta con las medidas de emergencia por COVID-19, donde las atenciones son mediante agendamiento de tal manera que no se generen aglomeraciones.

Gráfico 1 Atenciones efectivas a través de los canales de atención. Fuente: tablero de control de canales. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.1.3 Análisis general del indicador de satisfacción

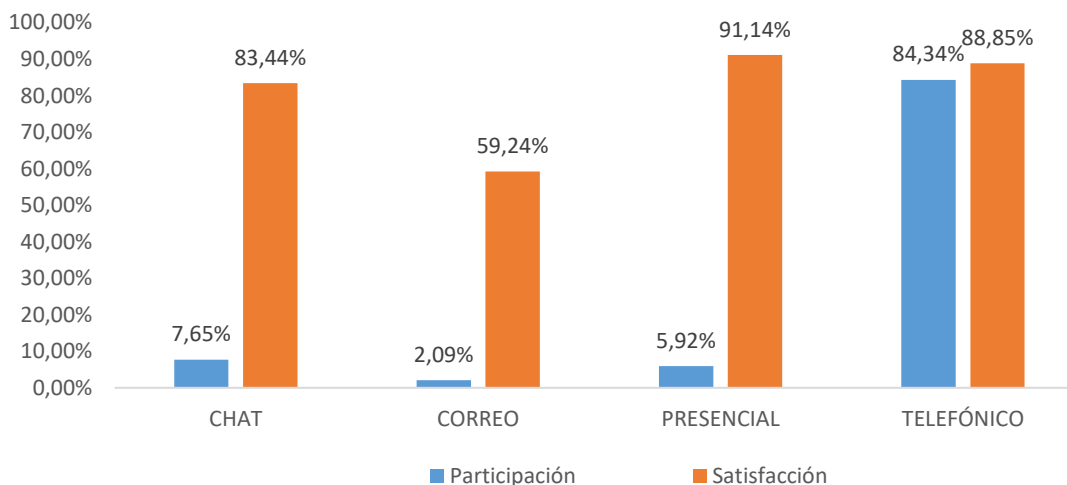


Gráfico 2 Satisfacción y participación por Canal de Atención. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

El proceso de Gestión Integral de Servicio a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. La satisfacción general en el periodo junio reporta una satisfacción del 87.96%.

La muestra representativa fue de 10.105 encuestas, se evidenció que el canal presencial es el que tiene la mayor satisfacción 91.14% que representó el 5.92% de la muestra; correo electrónico con un 59.24% satisfacción tomando un 2.09% de las encuestas, chat obtuvo una satisfacción con un 83.44% representando el 7.65% y por último el canal telefónico reporta una satisfacción del 88.85% para el 84.34% del total de las encuestas. En el canal de chat reportó una disminución de 0.25% satisfacción, el canal correo disminuyó en 1.52%, presencial aumentó 2.6% y por último telefónico presentó un aumento del 2.62%, referentes al periodo de mayo.

Canal	Mayo	Junio
Chat	83,69%	83,44%
Correo electrónico	53,76%	52,24%
Presencial	88,54%	91,14%
Telefónico	86,23%	88,85%
Total	85,28%	87,96%

Para el mes de junio los resultados permiten identificar un aumento en el indicador de satisfacción en los canales presencial y telefónico respecto al mes anterior obteniendo un promedio ponderado del 87,96%. El porcentaje acumulado es del 81,35%, incrementando 2,8 puntos porcentuales, lo cual permite superar la meta anual del 70%.

El nivel de satisfacción maneja los siguientes parámetros para los canales chat, correo y presencial: Insatisfechos (calificaciones de 1 a 6), ni satisfechos ni insatisfechos (calificaciones de 7 y 8) y satisfechos (con calificaciones entre 9 y 10). De acuerdo con este razonamiento, podríamos decir que los usuarios que calificaron su nivel de satisfacción con valores mayores o iguales a 7, son usuarios satisfechos. De otro

lado en la encuesta del canal telefónico, la escala se encuentra de 1 a 5 en este caso tendríamos cinco grupos de usuarios: Muy insatisfechos (calificaciones de 1), Insatisfechos (calificaciones de 2), Regula (3), satisfechos

(4) y Muy satisfechos (5); por lo cual se establecen que las calificaciones reportadas en los rangos 4 y 5 corresponden a usuarios satisfechos.

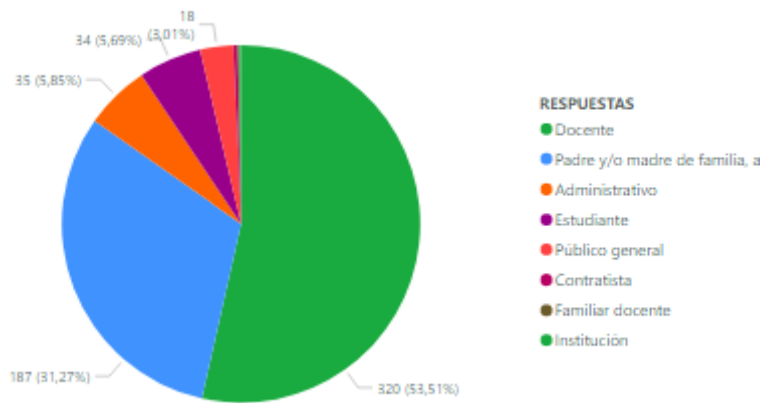
A continuación, se dan a conocer los enlaces de aplicación de las encuestas por canal:

Formulario	Diligenciamiento del ciudadano
Chat Institucional	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlvkOAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNUNDIXSFZKOUlwUII5RkILTVDHVE1VUjExSy4u
Correo electrónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlvkOAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNURVJWU09LWU81SUFVTktBVzBGOE5DNkiYSy4u
Canal Presencial	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlvkOAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNURVdYOVhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u

Ahora bien, al profundizar los resultados se encuentra que en general durante el mes la percepción de los ciudadanos fue positiva frente a la atención de la entidad, frente a las inconformidades de mayor incidencia, en los canales virtuales se encontraron demoras en los tiempos de atención; la demora en la respuesta de radicados por parte de las áreas misionales; los trámites de pensiones, cesantías fuera de tiempos. Adicional de algunas inconformidades con las respuestas que no dan plena satisfacción al ciudadano.

1.1.4 Análisis encuestas canal presencial

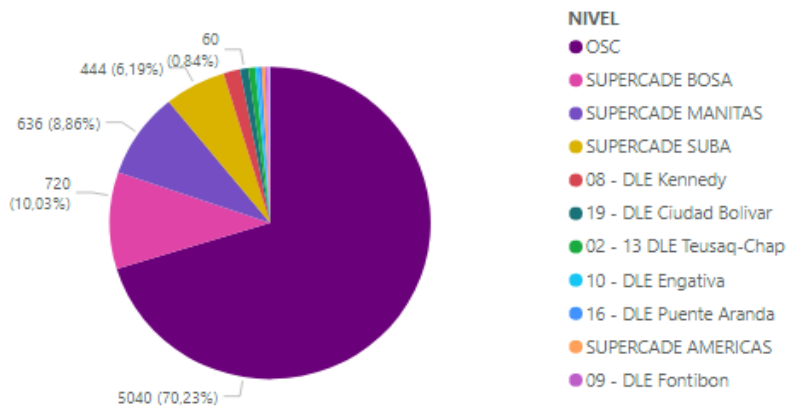
1.1.4.1 Público representativo



A continuación, se dan a conocer la cantidad de ciudadanos que calificaron el servicio en el canal presencial; se puede observar que el 53,51% corresponden a docentes, un 31,27% corresponde a Padres y/o madre de familia, 5,85% corresponde administrativo, 5,69% corresponde a estudiante, y el restante público general, institución, contratista y familiar docente.

Gráfico 3 Distribución por tipo de usuario que asisten al canal presencial. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano.

1.1.4.2 Encuestas por puntos de atención



De las encuestas aplicadas en el canal presencial el 70,23% corresponden a aquellas aplicadas en la Oficina de Nivel Central (OSC) y el restante fueron aplicadas en Direcciones Locales de Educación y SuperCade.

1.1.4.3 Análisis de las variables canal presencial

1.1.4.3.1 **Variables de información:** se evaluará el acceso a la información de los servicios que presta la SED y la facilidad para identificar la ventanilla.

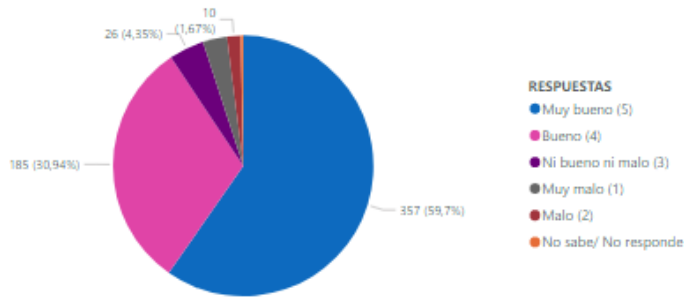


Gráfico 5 Acceso a la información. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano Distribución por puntos de atención.

La siguiente gráfica representa los resultados obtenidos en la variable de información, en cuanto **al acceso de la información**, el 59.7% de los usuarios encuestados lo considera Muy bueno, el 30.94% Bueno, 4.35% Ni bueno ni malo, 3.01% Malo y 1.67% Muy malo.

Frente a la **facilidad para identificar la ventanilla** un 60.54% lo califica como Muy bueno, un 33.95% bueno, un 2.34% Ni bueno ni malo, un 1.51% Malo y un 0.33% Muy malo. Es preciso señalar que en este periodo el ítem Muy malo no superó el 1%.

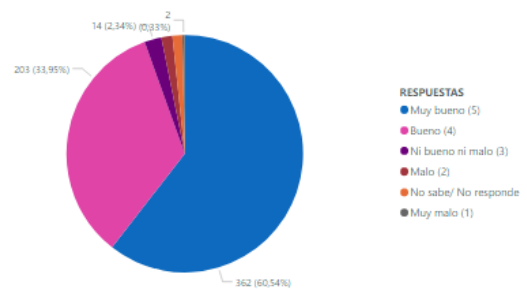


Gráfico 6 Facilidad para identificar la ventanilla. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano Distribución por puntos de atención.

1.1.4.3.2 **Variables proceso:** se evaluó el tiempo de espera para ser atendido y el tiempo en atención.

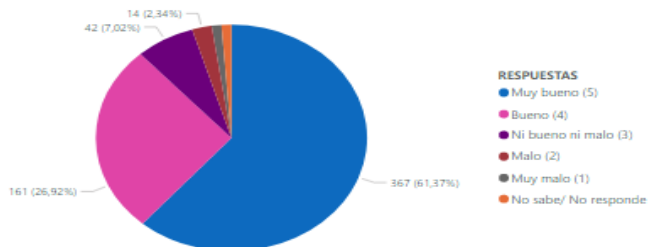


Gráfico 7 Tiempo de espera en ser atendido. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

El **tiempo de espera para ser atendido** fue calificado por un 61.37% como Muy bueno, un 26.92% como Bueno, un 7.02% Ni bueno ni malo, un 2.34% Malo, un 1.17% Muy malo y un 1.17% No Sabe/No Responde.

La variable de tiempo de atención fue calificada en el 63.21% de las ocasiones como Muy bueno, el 28.6% lo identifica como Bueno, el 4.35% de las oportunidades Ni buena ni mala, el 1.67% Mala, 1.34% No Sabe/No Responde y un 0.84% Muy malo.

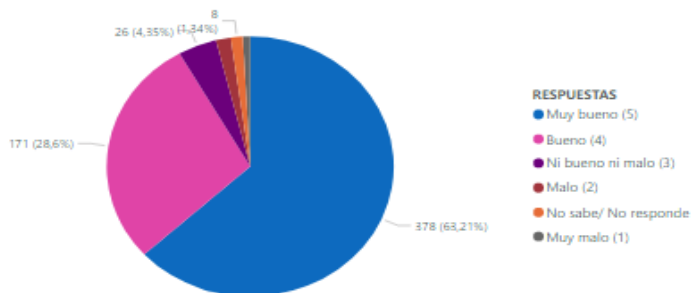


Gráfico 8 Tiempo de atención. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.1.4.3.3 Variable de atención al usuario: se evaluó la calidad de las instalaciones, presentación personal de la persona que lo atendió, conocimiento del tema por parte del asesor, claridad de la información recibida, y actitud del servicio el asesor.

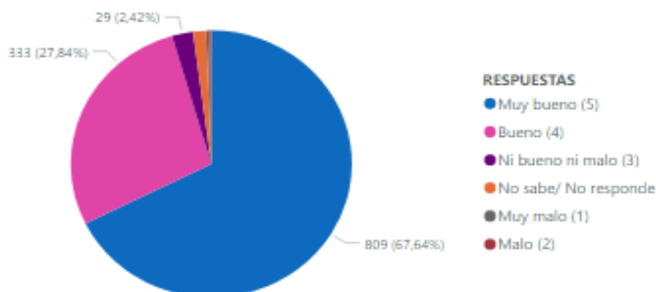


Gráfico 9 Variable de Atención al ciudadano – Calidad de las instalaciones. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Se pudo establecer que el 67.64% de los usuarios considera que la **calidad de las instalaciones** es Muy bueno y un 27.84% Bueno. Es de importancia resaltar que el 95.48% de los encuestados está de acuerdo con la calidad de las instalaciones es favorable, el 1.51% No sabe/No responde.

En esta variable se pudo establecer que el 69.05% de los usuarios considera que la presentación personal de la persona que lo atendió es Muy bueno y un 26.09% Bueno. Se puede inferir que los asesores se tienen disposiciones estándar de la imagen que refleja al usuario, el uso del carné de la entidad y la chaqueta institucional suministra confianza al usuario. Por otro lado, un 2.01% Ni bueno ni malo.

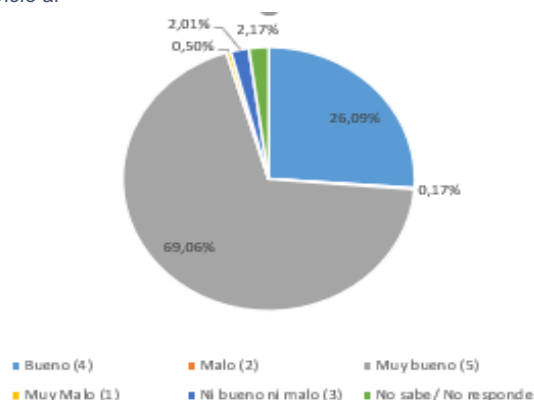


Gráfico 10 Variable de Atención al ciudadano – Presentación personal de la persona que lo atendió. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

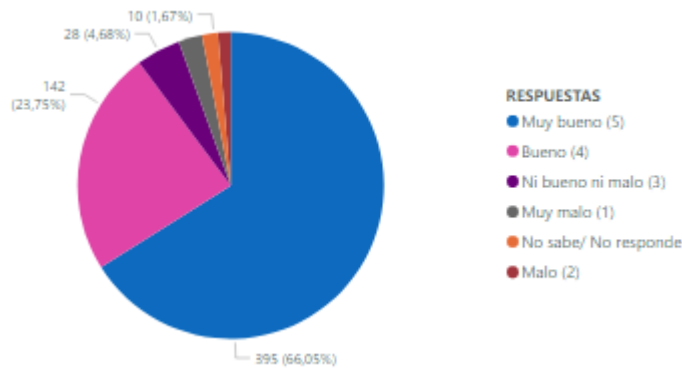


Gráfico 11 Variable de Atención al Ciudadano – Conocimiento por parte del asesor. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano.

En la variable de conocimiento por parte del asesor en el 66.05 % de las ocasiones indica Muy bueno, el 23.75% Bueno, 4.68% No bueno ni malo. La Oficina de Servicio Al Ciudadano realizó capacitación y retroalimentación constata de las novedades de los procesos que se realizan en la entidad. Se debe establecer que el periodo que se aplicó las encuestas la oficina de servicio al ciudadano era el único personal en las instalaciones de la SED, lo que genera complicaciones al momento de una consulta directa al área a la cual se genera la solicitud de información por parte del ciudadano. Se observó que un 1.34% evaluó como Malo y 2.51% Muy malo.

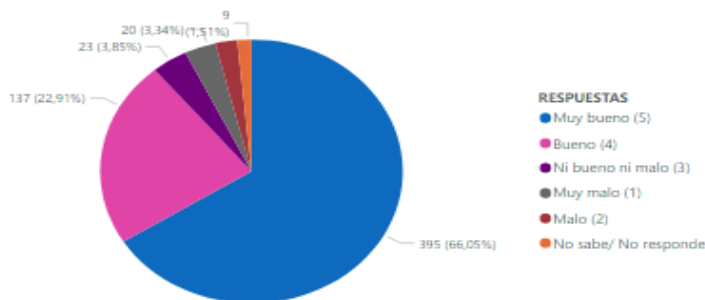


Gráfico 12 Variable de Atención al Ciudadano – claridad de la información recibida. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

La claridad de la información recibida el 66.05% de los usuarios que dio respuesta a la encuesta la consideró Muy bueno, el 22.91% Buena, 3.85% para Ni bueno ni malo, 2.34% Malo y 3.34% Muy Malo.

Referente a la actitud del servicio del asesor un 67.39% de los usuarios la considero Muy bueno, 24.41% Bueno, 3.68% Ni bueno ni malo, 1.34% Malo y 1.51% Muy malo.

La variable de atención al usuario permite evaluar que el aspecto que registra un mayor nivel de insatisfacción es claridad en la información recibida se evidencia 5.68% se encuentra insatisfecho con la información que suministra el asesor se observa una

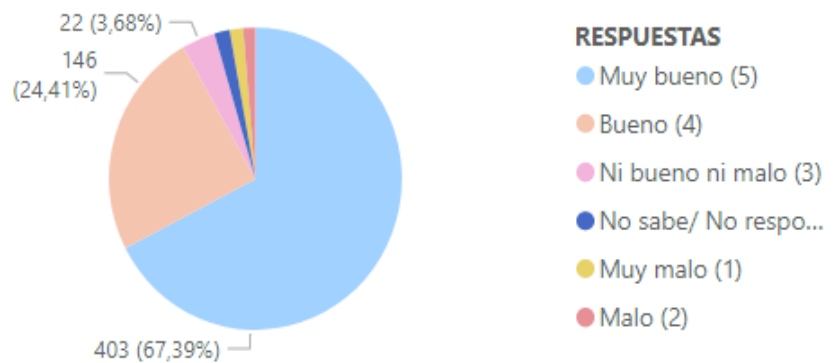


Gráfico 13 Variable de Atención al Ciudadano – Actitud del Servicio del Asesor. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

disminución de 1.19% en referencia al periodo anterior, por otro lado el conocimiento por parte del asesor con 3.85% considera que no tiene buenos conocimientos del tema se presentó una disminución de 1.78% respecto al mes de mayo, se requiere evaluar cuales son los temas de consulta que no se lograr solucionar o brindar información por parte del asesor para establecer un protocolo de retroalimentación mediante capacitaciones. Cabe resaltar que en este periodo se obtuvieron calificaciones de Malo y Muy malo en estos ítems fue inferior 3%.

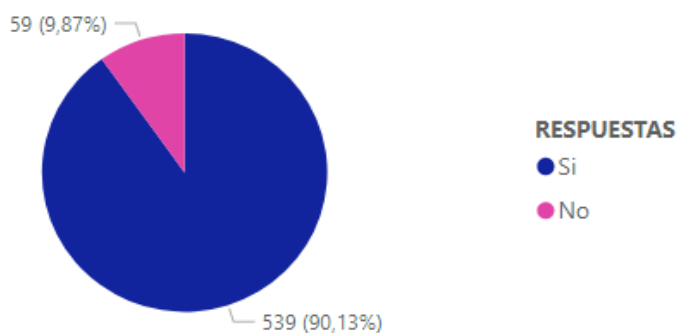


Gráfico 15 Variable satisfacción del usuario – Respuesta Efectiva. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Por último, los usuarios encuestados afirman haber recibido respuesta efectiva al servicio o trámite solicitado en el 90.13% de veces. De los 598 encuestados.

De las 598 encuestas realizadas en el canal presencial 86.88% de los usuarios que se desplazaron con el fin de resolver sus necesidades indicó que se le dio **respuesta efectiva** la solicitud que presentaba ante el asesor, el 9.87% opinaron que no resolvieron su requerimiento. Con respecto a la respuesta efectiva del primer trimestre del 2021 se generó un aumento de 3.25% de efectividad.

1.1.5 Análisis encuestas canal virtual – chat institucional

1.1.5.1 Variables de Información: se evaluó la calidad de la información.

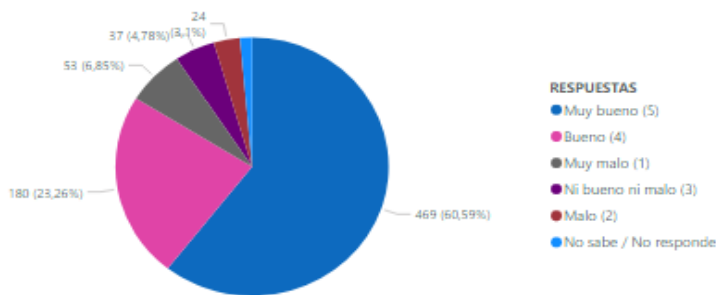


Gráfico 17 Variable información – Calidad de la Información Recibida. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio

La grafica permite inferir que la **Calidad de la información recibida**, los usuarios la consideraron: Muy Bueno 60.59%, Bueno 23.26%, Muy malo 6.85%, Ni bueno ni malo 4.78% y malo 3.1%. Es importante mencionar que, al unir los dos ítem, Malo y Muy malo, se refleja un problema en la calidad de la información con 9.9%, se generó un aumento en la percepción negativa de **1% respectó al periodo de mayo 2021.**

1.1.5.2 Variables proceso: se evaluó tiempo de espera para ser atendido y tiempo de atención.

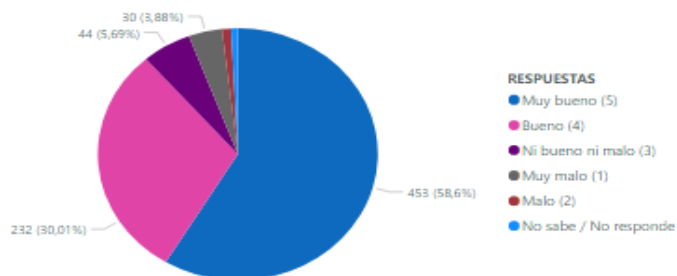


Gráfico 18 Tiempo de espera para ser atendido. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al

Los usuarios encuestados consideraron el **Tiempo de espera para ser atendido** como: Muy Bueno un 58.6%, Bueno un 30.01%, Muy malo un 3.88%, Malo un 1.03%.

El **tiempo de atención** lo consideraron como: Muy Bueno un 59.64%, Bueno un 28.85%, Ni bueno Ni Malo un 4.53%, Muy malo 3.88% y Malo un 2.46%. Se genero un aumento en la percepción negativa 0.31% en el ítem de Muy malo respecto al periodo anterior.

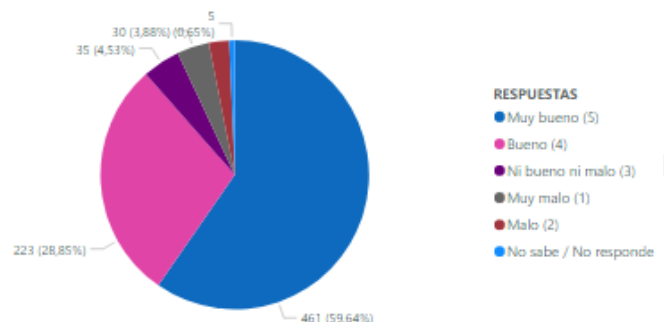
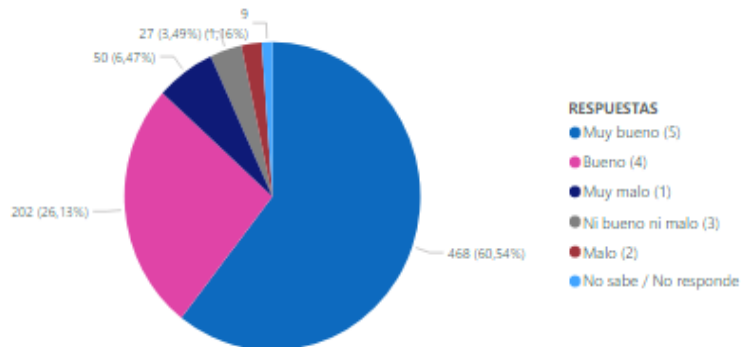


Gráfico 19 Tiempo de atención. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.1.5.3 Variables Atención al Usuario: Se evaluó el conocimiento del tema por parte del asesor y actitud de servicio del asesor.



Conocimiento del tema por parte del asesor es: Muy bueno 60.54%, Bueno 26.13%, Muy malo 6.47% y Malo 2.2%.

Gráfico 20 Conocimiento del tema por parte del asesor. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Frente a la **actitud de servicio del asesor**, los encuestados lo calificaron como: Muy bueno un 65.2%, Bueno un 22.77%, Muy malo un 5.95% y Malo un 1.55%

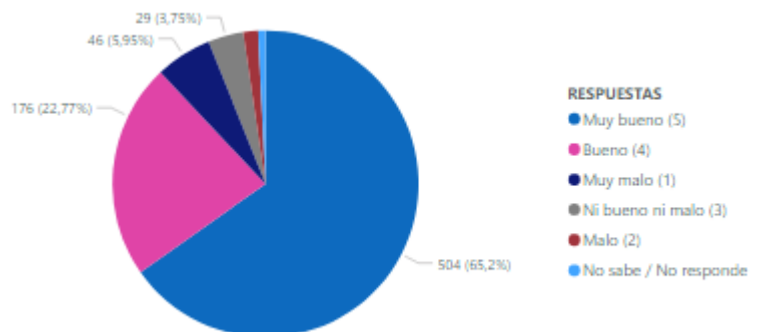
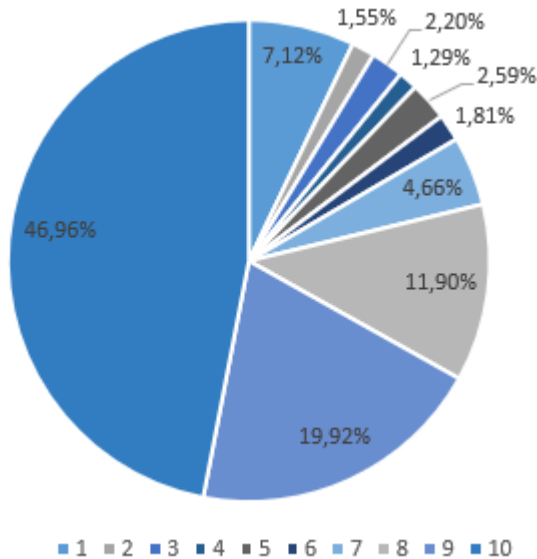


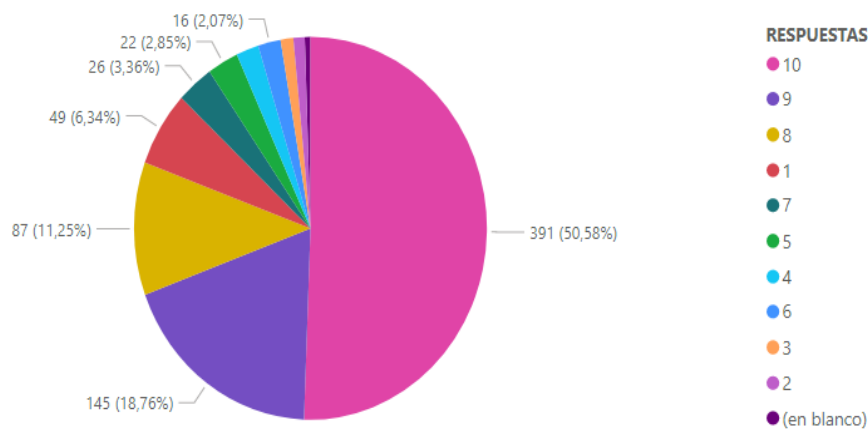
Gráfico 21 Actitud de servicio del asesor. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.1.5.4 Variables de satisfacción del usuario



Niveles de satisfacción de los usuarios encuestados reportados son: 10 (46.96%), 9(19.92%), 8 (11.90%), 1 (7.12%), 7 (4.66%), 5 (2.59%),3 (2.20%), 6 (1.81%), 2 (1.55%), y 4 (10.29%), , Del total de usuarios que respondieron la encuesta, el 83.96% consideró que el servicio prestado por el Chat Virtual dio **respuesta efectiva** a su solicitud.

Gráfico 22 Niveles de Satisfacción. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

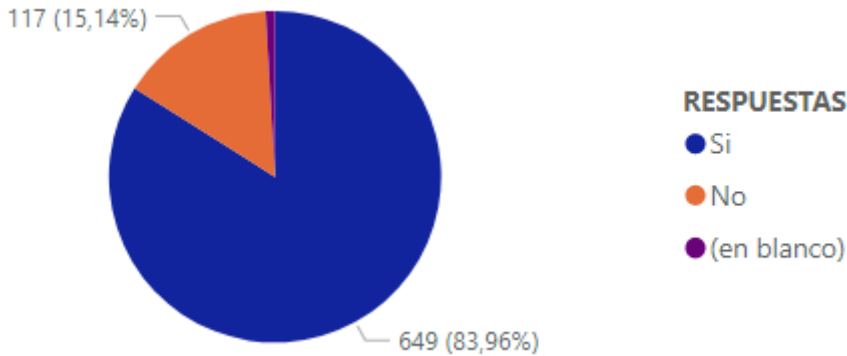


En la medición del **nivel de recomendación** de los usuarios el cual se califica así "1" es "Nada dispuesto" y "10" "Absolutamente dispuesto" a recomendar los servicios de la SED, se evidencia que fue calificado con 10 por el 50.58%, de 9 por el 18.76%, de 8 por el 11.25%, de 1 por el 6.34%,7 por el 3.36%, de 5 por el 2.85%, de 4 por el 2.07%, de 6 por el 2.07%., de 3 por el 1.16%, de 2 por el 1.03%,

Gráfico 23 Nivel de Recomendación. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

El 83.69% de los usuarios que dieron respuesta a la encuesta consideró que el servicio prestado por el Chat le da **respuesta efectiva** a su requerimiento.

Lo cual permitió realizar la clasificación Net Promoter Score, 587 son promotores, 113 detractores y 129 pasivos. Por último, de los 840 usuarios se realizaron con 269 comentarios.



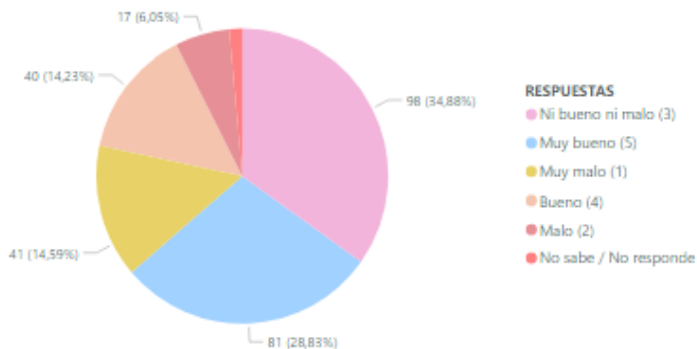
CLASIFICACION NPS	USUARIOS
PROMOTOR	536
PASIVO	113
DETRACTORES	120
EN BLANCO	4
TOTAL	773

Tabla 1: Net Promoter Score Atención Chat.

Gráfico 24 Respuesta Efectiva. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano.

1.1.6 Análisis encuestas canal virtual – correo electrónico.

1.1.6.1 Variables de información: se evaluará calidad de la respuesta, claridad de la información



Como se puede observar en la gráfica, los usuarios encuestados consideran **calidad de la respuesta** recibida como: Ni bueno ni malo 34.88, Muy bueno 28.83%, Muy malo 14.59%, Bueno 14.23%, Malo 6.05% y No sabe/No responde 1.42%.

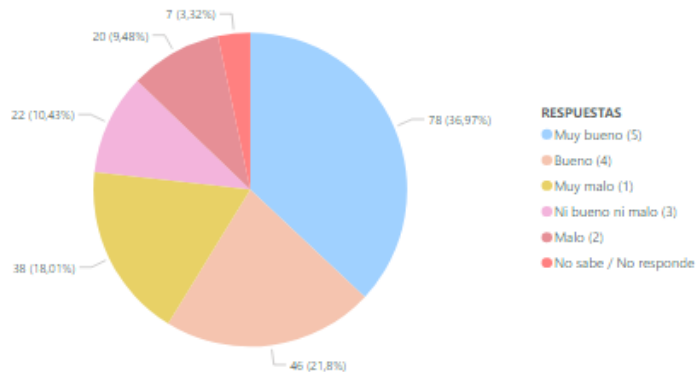
Gráfico 26 Calidad de la respuesta. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

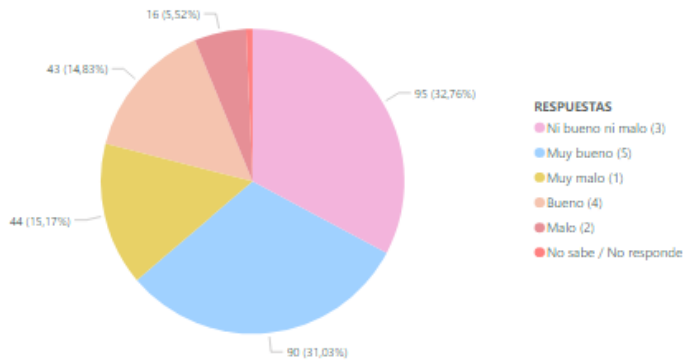
INFORME DE GESTIÓN



En el mismo escenario, los usuarios del Correo Electrónico encuestados consideraron que **la claridad de la información** recibida es calificada por los usuarios como: Muy bueno 36.97%, Bueno 21.8%, Muy malo 18.01%, Mala 9.48%, Ni bueno/Ni Malo 10.43% y No sabe/No responde 3.32%.

Gráfico 27 Claridad de la información. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

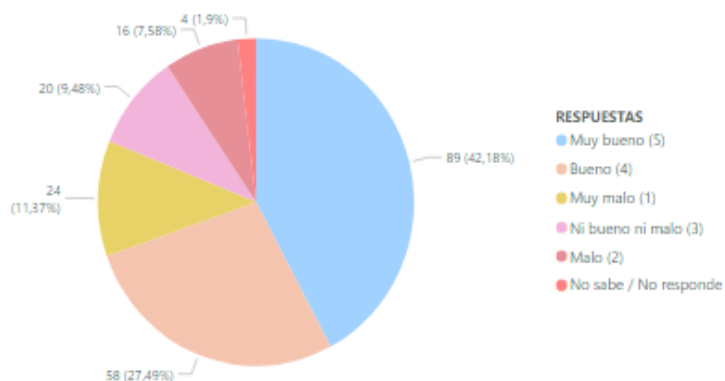
1.1.6.2 Variables Proceso: se evaluó el tiempo de respuesta.



Según la gráfica evidencia que los usuarios encuestados consideraron que el **tiempo en responder** en el correo electrónico es: Ni bueno ni malo 32.76%, Muy bueno 31.03%, Muy malo 15.17%, Bueno 14.83%, Malo 5.52% y No sabe/No responde 0.69%. Se presenta una disminución de 3.11 % en el ítem Muy malo referente al periodo de mayo 2021.

Gráfico 28 Tiempo en responder. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.1.6.3 Variable de Atención al Usuario: se evaluó la amabilidad de las respuestas, conocimiento del tema y la actitud del servicio del asesor.



En la gráfica se analizó **la amabilidad al responder**, los usuarios que respondieron la encuesta consideran que esta es: Muy bueno 42.18%, Bueno 27.49%, Muy malo 11.37%, Ni buena ni malo 9.48%, Malo 7.58%, y No sabe/No responde 1.9%. La percepción positiva frente al ítem Muy bueno tubo un aumento del 5.62% referente al periodo de mayo 2021.

Gráfico 29 Variable de Atención al Usuario. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En el mismo escenario, los usuarios del correo electrónico encuestados consideraron que **el Conocimiento del tema** por parte del asesor fue: Muy bueno 34.12%, Bueno 27.96%, Muy malo 17.54% Ni bueno ni malo 9%, Malo 8.06%, y No sabe/No responde 3.32%. La percepción positiva frente al ítem Muy bueno tubo un aumento del 7.24%.

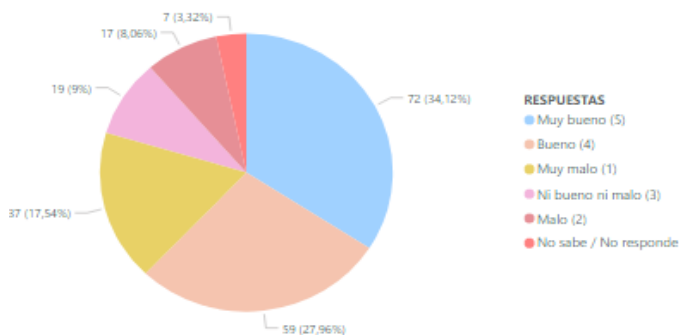
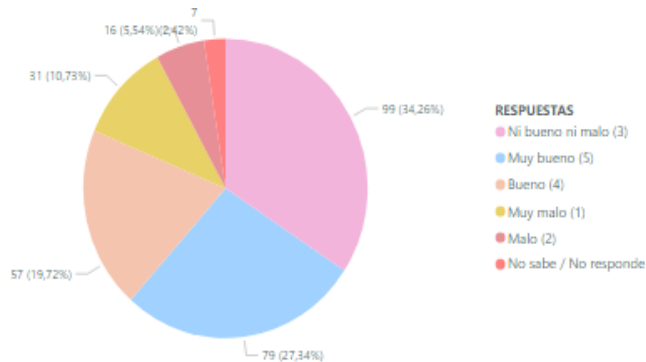


Gráfico 30 Conocimiento del tema. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



Frente a la **Actitud del servicio del asesor**, los encuestados consideraron que esta fue: Ni bueno Ni malo 34.26%, Muy bueno 27.34%, Bueno 19.72%, Ni bueno Ni malo 10.73%, Muy malo 10.73%, Malo 5.54% y No sabe/No responde 2.42%.

Gráfico 31 Actitud de servicio. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.1.6.4 Variable Satisfacción: satisfacción general, respuesta efectiva

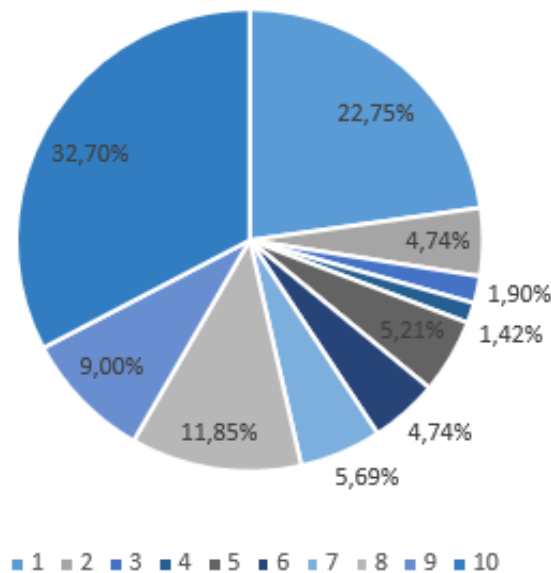


Gráfico 32 Variable de Satisfacción. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

El **Nivel de satisfacción** en canal de correo electrónico es evaluado por la muestra con: 10 el 32.77%, 1 el 22.75%, 8 el 11.85%, 9 el 9.00%, 7 el 5.69%, 5 el 5.21%, 6 el 4.74%, 2 el 4.74%, 4 el 1.90% y 3 el 1.42%.

El 57.35% de los usuarios que dieron respuesta a la encuesta consideraron que el servicio prestado por el Chat le da **respuesta efectiva** a su requerimiento, la cual reporta un aumento de 4.66% respecto al periodo anterior.

CLASIFICACION NPS	USUARIOS
PROMOTOR	95
PASIVO	30
DETRACTORES	82
EN BLANCO	4
TOTAL	211

Tabla 2: Net Promoter Score Atención Correo.

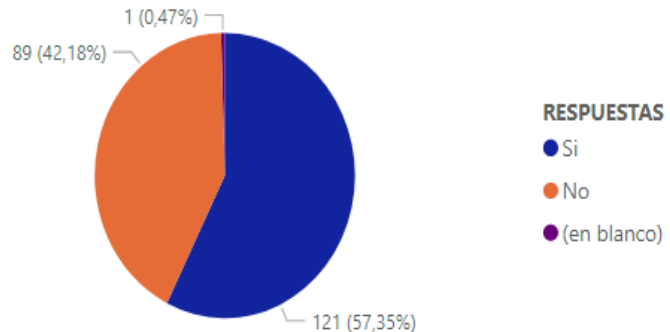


Gráfico 33 Respuesta Efectiva. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

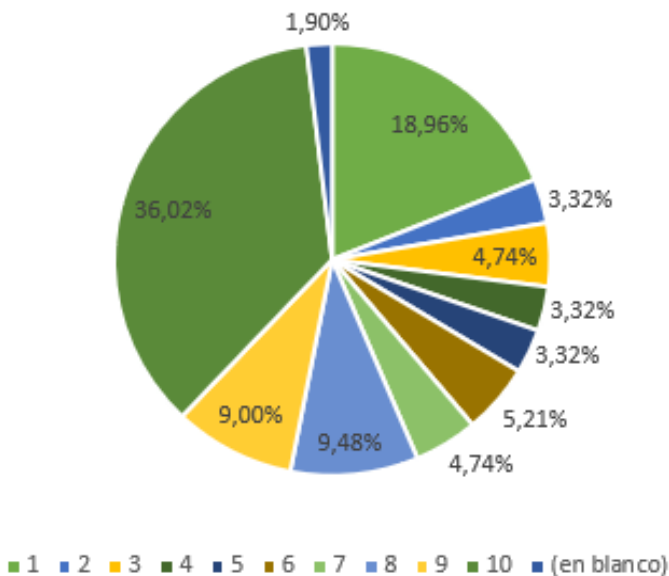


Gráfico 34 Nivel de Recomendación. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

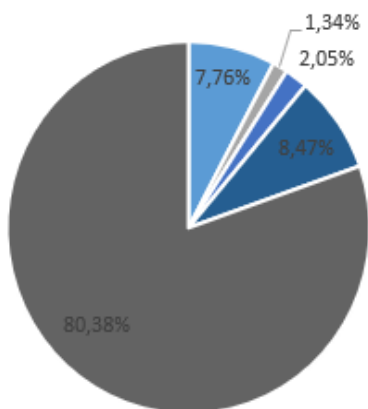
Por otro lado, se realizó la medición del **nivel de recomendación** de los usuarios el cual se calificó así: "1" es "Nada dispuesto" y "10" "Absolutamente dispuesto". Se evidenció que se calificó con 10 por el 36.02%, 1 por el 18.96%, 8 por el 9.48% y 9 el 9.00%. Lo cual, permitió realizar la clasificación Net Promoter Score, 95 son promotores, 82 detractores y 30 pasivos.

1.1.7 Análisis encuestas canal telefónico.

Según la nueva orden compra 64169 que inicio el 05 de marzo 2021, se realizó un cambio en la implementación de la herramienta de recolección de información que permita validar el indicador de satisfacción en este canal; el protocolo manejado el agente transfiere al usuario a la encuesta de satisfacción antes de finalizar la llamada. En el mes de junio se atendieron 25.642 llamadas de las cuales 8.523 seleccionaron en el IVR la opción de encuesta equivalente al 33.23%.

1.1.7.1 Análisis de variables

1.1.7.1.1 Variable Satisfacción: satisfacción general, respuesta efectiva



La encuesta solicito calificar en una escala de 1 a 5, donde 5 es Muy satisfecho, 4 es Satisfecho, 3 Regular, 2 Insatisfecho y 1 Muy insatisfecho. Los resultados generales, de acuerdo con los usuarios encuestados, el **nivel de satisfacción** para este canal es de 5 para el 80.38%, 4 para el 8.47%, 1 para el 7.76%, 3 para el 2.05% y 2 para el 1.34%.

■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Regular ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho

Gráfico 36 Nivel de Satisfacción. Fuente: Base de información Encuestas.
Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano.

Realizada la clasificación del Net Promoter Score, podemos clasificar a los usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma: 7825 son promotores, 991 detractores y 259 pasivos.

CLASIFICACION NPS	USUARIOS
PROMOTOR	7573
PASIVO	175
DETRACTORES	775
TOTAL	8523

Tabla 3: Net Promoter Score Atención Telefónico.

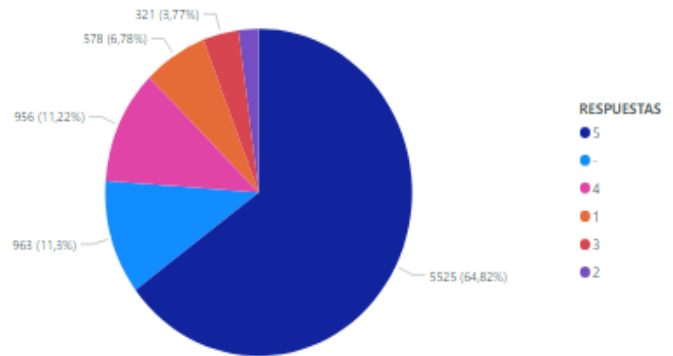


Gráfico 37 Experiencia en la comunicación. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En la gráfica se analizó la **experiencia en la comunicación con el asesor**, los usuarios que respondieron la encuesta consideran que fue: Muy satisfactorio 64.82%, Satisfecho 11.22%, Regular 3.77%, Insatisfecho 2.11%, Muy insatisfecho 6.78% y en blanco 11.3%.

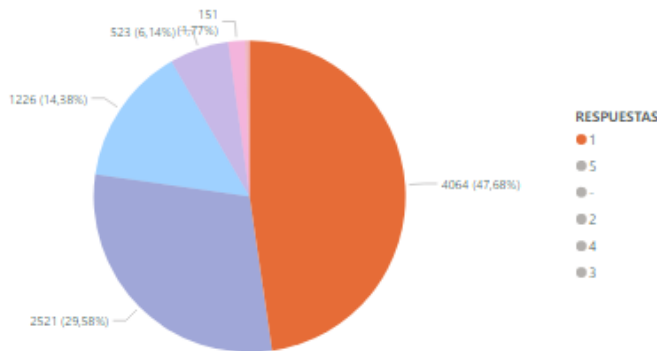


Gráfico 38 Tiempo de espera para ser atendido. Fuente: Base de información Encuestas. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En el mismo escenario, los usuarios del canal telefónico los encuestados consideran que **el tiempo que espero para ser atendido** por parte del asesor fue: Muy satisfactorio 29.58%, Satisfecho 1.77%, Regular 0.45%, Insatisfecho 6.14%, Muy insatisfecho 47.68% y en blanco 14.38%.

1.1.8 Conclusiones

En el informe, se puede apreciar que, en el indicador de satisfacción en los diferentes canales de atención, incrementó parcialmente para el mes de junio en el siguiente sentido:

- En el canal presencial teniendo en cuenta la mejora en la percepción del aspecto físico, la presentación personal de los asesores, los tiempos de espera y de atención incrementó en 2,6 puntos porcentuales respecto al mes anterior. Sin embargo, el de menor calificación corresponde al conocimiento del asesor sobre el trámite a realizar por la ciudadanía, lo cual se está trabajando a través de socializaciones con las temáticas de mayor impacto en la actualidad.
- En el canal virtual – chat institucional disminuyó una ínfima cantidad de 0,25 puntos porcentuales, ubicando el indicador en el 83,44% en el mes de junio, lo anterior impactado por la inconformidad de la ciudadanía por la entrega tardía de las solicitudes a certificados laborales.
- En el canal telefónico se incrementó en 2,63 puntos porcentuales el nivel de satisfacción ubicando el indicador en un 88,85%, lo anterior dada la mejora en la percepción de la experiencia de servicio por parte de la ciudadanía, que se ve reflejado en la distribución de la calificación por asesor que se encuentra por encima del 85% en un 98%.
- Para el canal virtual – correo electrónico, el cual ha sido el de mayor incidencia en la percepción de la ciudadanía se logró una mejora en 5,48 puntos porcentuales, ubicando el indicador en el 59,24%, lo anterior, teniendo en cuenta, las mesas de trabajo llevadas a cabo con el grupo de Certificados Laborales, para la gestión oportuna de las peticiones, así como la respuesta a la ciudadanía en el menor tiempo posible.

1.1.9 Acciones de Mejora.

- Instalar en el canal Chat el mensaje: " Aspirantes al Programa Jóvenes a la U: La Secretaría de Educación del Distrito ha habilitado el correo contactojovenesalau@educacionbogota.edu.co para responder a las inquietudes que se pueda tener sobre el proceso de inscripción en el Programa Jóvenes a la U. a razón del incremento de solicitudes por el canal CHAT.
- Enviar periódicamente por correo electrónico y WhatsApp la evolución del cumplimiento de los indicadores de los canales a los agentes y realizar sensibilización de la importancia de tener una buena actitud en la atención de los ciudadanos.
- Realizar seguimiento y revisión de las felicitaciones de los ciudadanos de los canales de atención.
- Revisar que los mensajes de notificación a los ciudadanos cuenten con el enlace de agendamiento para que puedan programar su cita de manera más efectiva.
- Recordar al grupo de contratistas de radicación e información del Fondo de Prestaciones del Magisterio de la OSC debe ingresar la información de cada una de las gestiones realizadas en la herramienta CRM para tener datos que permitan generar reportes y tomar decisiones.
- Implementar reporte en Power BI del tablero de control diario, realizando la publicación correspondiente en Intrased como una página de informe.
- Revisar diariamente los redireccionamientos generados por temas desconocidos y de esta manera mantener actualizados las bases de información, que permita socializar con los asesores diariamente la información de los redireccionamientos encontrados.

1.1.10 Fuente de verificación

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

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
Informe mensual de operaciones	31/06/2021	Informe mensual operaciones	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&viewpath=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2021%2FINFORMES%20DE%20OPERACIONES
Cualificación del servicio	31/06/2021	Consolidado	https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BA6D35030-7AA6-45CB-B42D-824E44B8A663%7D&file=Total%20Capacitaciones%20OSC%202021.xlsx&action=default&mobileredirect=true
Plan de mejoramiento	31/06/2021	Consolidado	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&viewpath=%2Fsites%2FC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
			8c51aa&id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FPLANES%20DE%20MEJORAMIENTO
Seguimiento indicadores	a 31/06/2021	Consolidado	https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/programacion/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B726A9A38-BF5D-4A42-9ADD-D1C029020D0A%7D&file=02%20Febrero%20-%20Reporte%20General%20Radicados%20Sede%20-2021.xlsx&action=default&mobileredirect=true