

INFORME EJECUTIVO JULIO 2023

INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló

Eva Maria Vera Cruz.

EVA MARIA VERA CRUZ
Contratista

Revisó:

Fernando Benavidez Mendez

FERNANDO BENAVIDEZ MENDEZ
Contratista

Aprobó:

Marco Antonio Barrera Gomez

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

Revisó:

Paola Andrea Crisancho

Paola Andrea Crisancho
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.....	20
1.2.2.2 Implementación IVR.....	20
1.2.3 Virtual.....	21
1.2.3.1 Chat Institucional.....	22
1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía.....	22
1.2.3.2 Los Buzones de Correo.....	23
1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual.....	23
1.2.3.4 Bogotá te Escucha.....	23
1.2.3.5 Humano en línea.....	23
1.2.3.5 Voz de la ciudadanía.....	24
1.2.3.6 Redes Sociales.....	24
1.3 Nivel de servicio.....	25
2. Satisfacción.....	27
2.1 Canal presencial.....	28
2.2 Canal telefónico.....	30
2.3 Canal virtual – Chat institucional.....	31
2.4 Canal virtual – Correo electrónico.....	33
2.4.1 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico "Respuesta informativa".....	33
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.....	39

3.1 Caracterización	39
3.2 Gestión Atención Accesible.....	41
3.2.1 Acceso página web	41
3.2.2 Atención Presencial	42
4. Soluciones estratégicas.....	42
4.1 Gestión Correo Electrónico	43
4.1 Distribución PQRS.....	44
5. Seguimiento ANS	44
6. Servicios OSC	48
6.1 Notificaciones.....	48
6.2 Legalizaciones y registro de diploma	48
7. Monitoreos y seguimiento.....	49
7.1 Ficha Técnica	50
7.2 Cálculo cifras de monitoreo	50
8. Cualificación y promoción.....	53
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos	54
8.2 Resultados evaluación de conocimientos	57
8.3 Estrategias de Comunicación.....	58
8.4 Promoción	59
8.5 Lenguaje Claro.....	61
10. Riesgos.....	62
9.1 Riesgo de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía	62
9.2 Control riesgo de gestión Nivel Local e Institucional	64
9.2 Anticorrupción	69
10. Reconocimiento de la prestación del servicio.....	70
11. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC	71
11.1 Seguimiento objetivos de calidad	75
11.2 Seguimiento No conformidades	76
11.3 Seguimiento Servicio No conforme	77
12. Seguimiento acciones de mejora.....	78
13. Conclusiones y recomendaciones	80

14. Acciones de mejora	85
15. Servicios no conformes	86

Contenido de Tablas

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de julio	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.	14
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.....	16
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).	17
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.....	17
Tabla 11 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico	20
Tabla 12 Volúmenes de atención Virtual por mes.....	21
Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.....	22
Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.....	24
Tabla 15 Gestión Redes Sociales.....	24
Tabla 16 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.	24
Tabla 17 Tipo de Radicado Acumulado 2023.....	24
Tabla 18 Sistema de Radicación.	24
Tabla 19 Indicador Nivel de Servicio Julio Histórico	26
Tabla 20 Nivel de servicio detallado mensual julio.....	27
Tabla 21 Satisfacción detallado Mensual.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 22 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.	28
Tabla 23 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.....	28
Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor....	29
Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.....	29
Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.....	29
Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud.....	30
Tabla 28 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.	30
Tabla 29 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.	30
Tabla 30 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.....	31
Tabla 31 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.	31
Tabla 32 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.	31
Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	32
Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.	32
Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.....	33
Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.....	33

Tabla 37 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad	34
Tabla 38 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 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida	34
Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada.....	35
Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espero la información recibida.....	35
Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud.....	35
Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio.....	35
Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, claridad de la información recibida	36
Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado	36
Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud.....	37
Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud.....	37
Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio.....	37
Tabla 49 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.....	38
Tabla 50 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.....	39
Tabla 51 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.....	39
Tabla 52 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud.....	39
Tabla 53 Atención Telefónica – Virtual	42
Tabla 54 Atención accesible temática.....	42
Tabla 55 Atención accesible temática.....	42
Tabla 56 Seguimiento Notificaciones.....	48
Tabla 57 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.....	49
Tabla 58 Ficha Técnica.....	50
Tabla 59 Muestra de Monitoreos aplicables Operador.....	51
Tabla 60 Muestra de Monitoreos aplicables OSC.....	51
Tabla 61 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.....	52
Tabla 62 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.....	52

Tabla 63 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico Usuario Final.....	52
Tabla 64 Acumulado Socializaciones y participantes.....	53
Tabla 65 Publicaciones estrategias de comunicación.....	58
Tabla 66 Publicaciones.....	60
Tabla 67 Variación de volumétrica de las llamadas ingresadas a la línea 3241000	66
Tabla 68 Seguimiento al riesgo de operación Control 2	67
Tabla 69 Seguimiento al riesgo de operación Control 3	68
Tabla 70 Seguimiento al riesgo de operación Control 4	69
Tabla 71 Seguimiento al riesgo de Corrupción.....	69
Tabla 72 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado.....	75

Contenido de Graficas

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de julio	9
Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico julio	10
Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales julio vs junio	11
Grafica 4 Participación por puntos de atención julio por año.....	11
Grafica 5 Participación por puntos de atención julio.....	13
Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades.....	15
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico julio	18
Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.	18
Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual julio.....	22
Grafica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023	25
Grafica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial.....	25
Grafica 12 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Telefónico	26
Grafica 13 Categorización Distribución Canales.....	39
Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.....	40
Grafica 15 Categorización Estratificación.....	40
Grafica 16 Categorización Genero	40
Grafica 18 Categorización Grupo Étnico.....	41
Grafica 19 Categorización Discapacidades.....	41
Grafica 20 Atención Telefónica - Virtual.....	42
Grafica 21 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Monitoreos	50
Grafica 22 Cualificación Participación por Objetivos.....	55
Grafica 23 Tomado del plan de trabajo aprobado con el líder del proceso para el 2023.	71



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

7

Introducción

La Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC) de la Secretaría de Educación del Distrito, en su proceso integral de servicio a la ciudadanía contempla la elaboración y publicación del informe de gestión de operaciones mensual, el cual relaciona volúmenes de atención por canales, medición de la satisfacción, relación de las partes interesadas con la entidad, servicios prestados y resultados de gestión de los procedimientos de la Oficina de Servicio.

Las fuentes de información para la elaboración del presente informe están formadas por los sistemas de información como lo son: SIGA, Bogotá Te Escucha, Formularios Web, CRM, Digiturno, Inconcert, Aplicativo consulta cobertura y adicional los de elaboración propia de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

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



Certificate No.
LAT 0992
Proceso Servicio Integral
a la Ciudadanía



V1. 15/JUNIO/2023

1. Canales de atención

La Secretaría de Educación del Distrito presta atención a la ciudadanía a través de los siguientes canales de comunicación:

- **Presencial:**

- Los puntos de atención Nivel Central y en Direcciones Locales de educación para la ciudadanía mediante agendamiento previo a través del siguiente enlace: <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/educacionbogota.gov.co>.
- La atención en los SuperCades (Suba, Américas, Manitas y Bosa) se realiza acorde a los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- Los Centros Intégrate hacen parte de los puntos presenciales en conjunto con la RedCade (Secretaría General), y se encuentran en SuperCade CAD, Engativá y Suba en un horario de 08:00 am a 05:00 pm.

- **Telefónico:**

- Línea 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá) y 3241000 (Operada por el centro de contacto de la entidad)

- **Virtual:**

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

electrónico contactenos@educacionbogota.edu.co

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

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

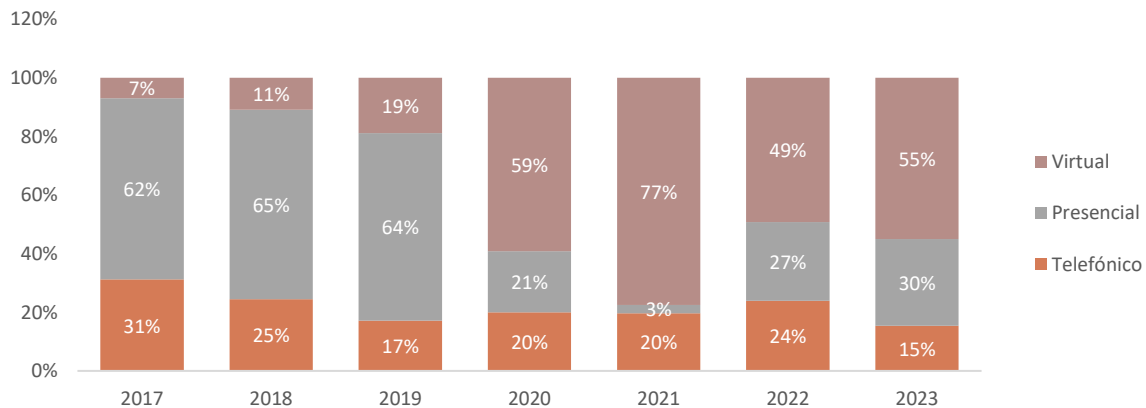
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de julio.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	238.156	471.453	53.122	762.731
2018	177.012	466.738	78.343	722.093
2019	127.791	478.343	140.841	746.975
2020	239.663	250.491	709.576	1.199.730
2021	362.144	52.904	1.425.755	1.840.803
2022	212.678	238.488	436.528	887.694
2023	95.328	184.034	341.320	620.682

Fuente: Datos Canales OSC.

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de julio



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

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

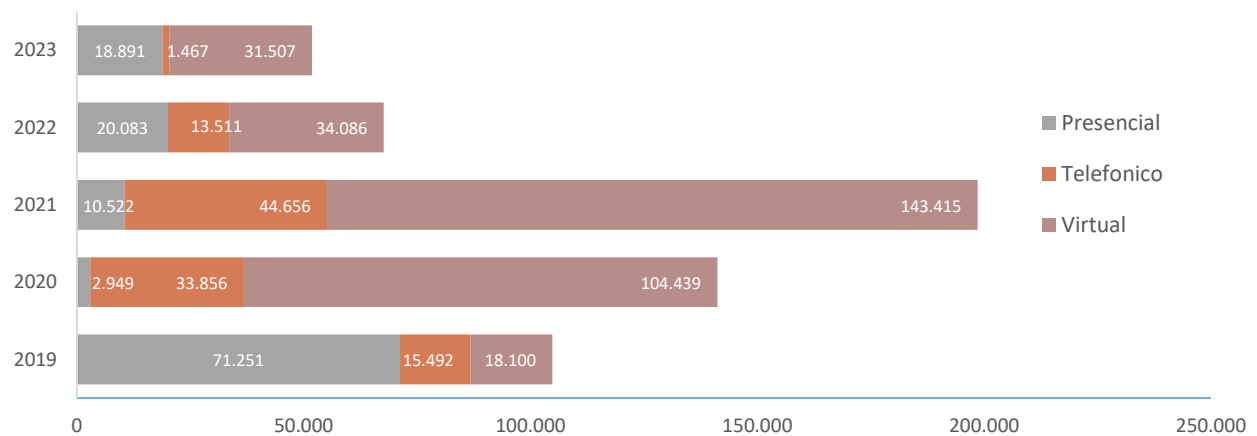
que para este periodo en el año 2020 se presentó un incremento en el canal virtual del 40%, disminuyendo la participación del canal presencial en 43% y el telefónico aumento en 3% respecto al año anterior.

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 18%, 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 18% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 15% y 30%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 55%.

1.2 Volumen de participación mensual

Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico julio



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
2019	71.251	15.492	18.100	104.843
2020	2.949	33.856	104.439	141.244
2021	10.522	44.656	143.415	198.593
2022	20.083	13.511	34.086	67.680
2023	18.891	16.223	31.777	66.891

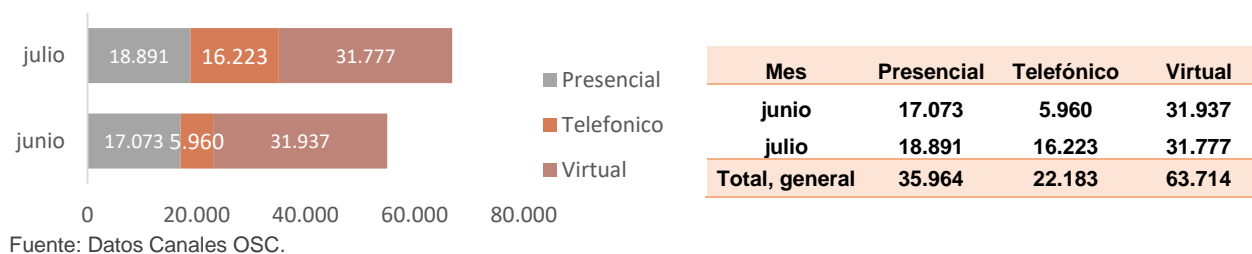
A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante julio presentó una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento del 1.17% respecto al mismo mes en el año 2022. El canal presencial reportó

una disminución del 5.94%, así mismo el canal aumento en 20.07% es preciso resaltar que se tienen en cuenta las atenciones realizadas mediante IVR en el presente año y virtual disminuyó en 6.77% con respecto a junio 2022.

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

- Canal Presencial aumento un 10.65%.
- Canal Telefónico aumento 172.20% es preciso señalar que se ingresaron al registro de los datos las atenciones realizadas mediante IVR, el cual se reestructuro a partir del 16 de junio.
- Canal Virtual disminuyó 0.50%, en el presente canal se incluirán las gestiones realizadas en la Plataforma Humano en Línea referente a la validación de los documentos en los tramites de cesantía, pensión, auxilios y otros trámites.

Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales julio vs junio

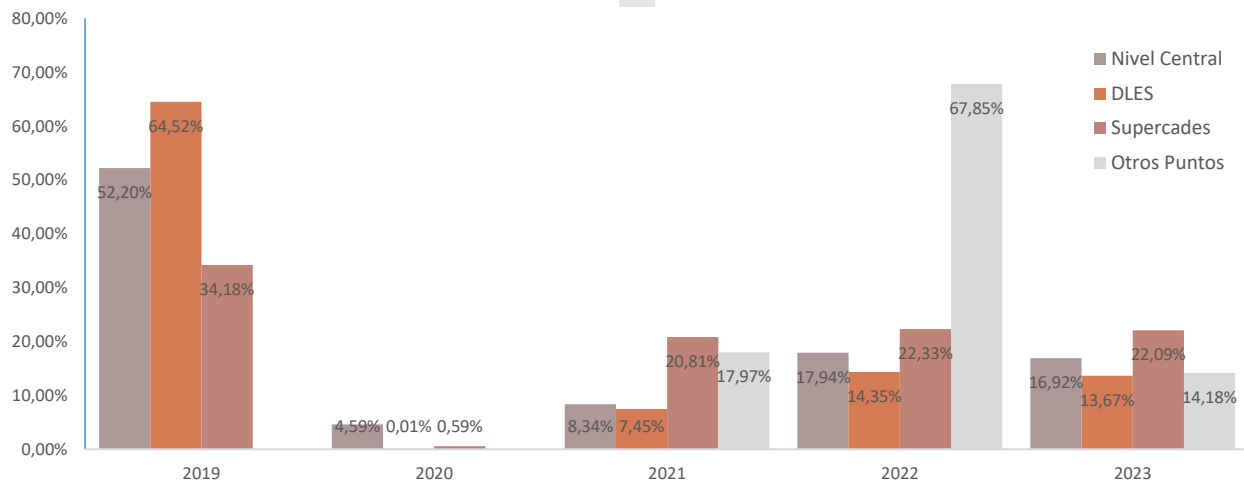


1.2.1 Presencial

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

Grafica 4 Participación por puntos de atención julio por año.

Año	Nivel Central	DLES	Supercades	Otros Puntos	Total, general
2019	32.903	29.742	2.894	0	65.539
2020	2.893	6	50	0	2.949
2021	5.257	3.432	1.762	71	10.522
2022	11.310	6.614	1.891	268	20.083
2023	10.665	6.300	1.870	56	18.891
Total, general	63.028	46.094	8.467	395	117.984



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.

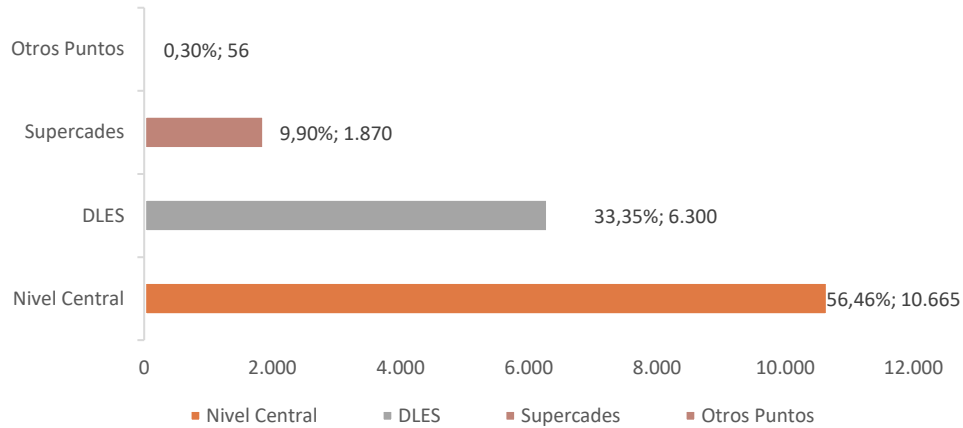
Mes	Nivel Central	DLES	SuperCades	Otros Puntos	Total, general
Enero	8.810	28.656	8.834	33	46.333
Febrero	7.750	30.438	5.443	2.711	46.342
Marzo	7.719	10.085	2.871	73	20.748
Abril	8.030	5.263	1.858	98	15.249
Mayo	10.126	6.963	2.261	48	19.398
Junio	10.846	4.754	1.438	35	17.073
Julio	10.665	6.300	1.870	56	18.891
Total, general	63.946	92.459	24.575	3.054	184.034

Fuente: Datos Canales OSC.

El canal presencial presentó una disminución del 5.94% respecto al año anterior en el periodo de julio, para este mismo periodo en 2023 el 56.46% de las atenciones correspondieron a Nivel Central, la atención en direcciones locales corresponde al 33.35%, el 9.90% a SuperCade y otros puntos 0.30%.

Respecto a julio, las direcciones locales de educación aumento su participación en 32.52% pasando de 4.754 atenciones en junio a 6.300 del presente mes objeto de análisis, al igual que, la Red Cade registra un aumento del 30.04% registrando 1.438 atenciones en junio y en julio 1.870. Por último, Nivel central disminuyo en 1.67%.

Grafica 5 Participación por puntos de atención julio



Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendieron 10.665 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue atención personalizada 2.949 atenciones con una participación del total del 27.65%, radicación con 2.613 atenciones con el 24.50%, seguido por Fondo de prestaciones con 1.634 atenciones con el 15.32% y consulta a las dependencias 1419 con una participación del 13.31%.

Aplicando una metodología de promedio ponderado, el **tiempo de espera general** en sala fue de 12 minutos con 57 segundos, es preciso señalar **tiempo de espera para los servicios atendidos por la OSC** fue de 9 minutos con 14 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 6 minutos 1 segundos, 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
Julio	10665	0:12:57

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.

Servicio	Turnos.	Tiempo Atención.
Atención Personalizada	2949	0:04:23
Radicación	2613	0:04:14
Fondo de Prestaciones	1634	0:06:30
Consulta a las dependencias	1419	0:12:12
Dotaciones	645	0:03:46
Movilidad	632	0:08:28
Talento Humano	466	0:03:48
Control Disciplinario	172	0:02:54
Cobertura	123	0:04:31
Respuesta a consulta a las dependencias	8	0:10:51
Personal	3	0:05:45
(G) Bono sindicato	1	0:00:51
Total, general	10665	

Fuente: Datos Canales OSC

Este mes el servicio de atención personalizada reporta 2.688 en temas como aclaración de pagos, licencias no remuneradas, resoluciones de posesión, vacantes provisionales renuncias, radicación reporta 2.613 turnos y se continua con dos ventanillas fijas; fondo de prestaciones con 1.634.

1.2.1.2 Nivel Local

En general las Direcciones Locales atendieron 6.300 solicitudes, atendiendo el 98% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 17 minutos con 37 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 8 minutos con 36 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 10 segundos y el tiempo de atención fue de 9 minutos con 1 segundos (disminuyendo 10 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	Movilidad	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total, general
07 - DLE Bosa	2	1587	1	1	7	2	73	3	1676
19 - DLE Ciudad Bolívar	7	959	3		68	115	13	6	1171
08 - DLE Kennedy	1	814			2	179	1	1	998
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		300		1	7	106			414

11 - DLE Suba		376			2		1	3	382
10 - DLE Engativa		279			1	1		3	284
06 - DLE Tunjuelito		166			83				249
05 - DLE Usme		167	17		2	39	7		232
09 - DLE Fontibon		180			20	20		3	223
04 - DLE San Cristobal		139			13	8	4		164
14 - DLE Mártires		116	1			3			120
15 - DLE Antonio Nariño		115			2				117
01 - DLE Usaquén		71		1	3		1	1	77
16 - DLE Puente Aranda		60			5				65
12 - DLE Barrios Unidos		53			1			1	55
02 - 13 DLE Teusaq-Chap	1	38					1		40
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria		18			2	6		7	33
Total, general	11	5438	22	3	218	479	101	28	6300

La dirección local con más atención en el primer lugar estuvo DLE-Bosa con 1.676, seguida de DLE Ciudad Bolívar con 1.171 y la tercera posición por DLE Kennedy con 998.

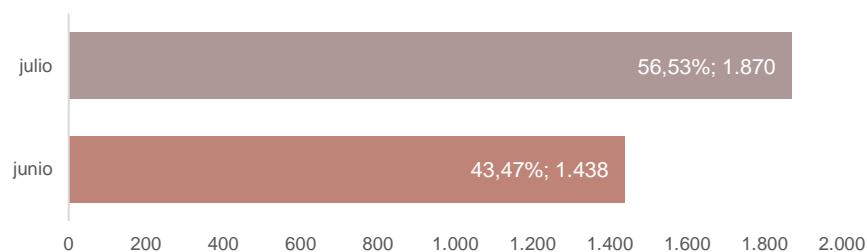
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.

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
julio	6300	0:08:36

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 1.870 usuarios de los cuales fueron atendidos 1.870, el tiempo de atención fue de 5 minutos con 08 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.

Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio.

Servicio	SUPERCADÉ AMERICAS	SUPERCADÉ BOSA	SUPERCADÉ CAD	SUPERCADÉ ENGATIVA	SUPERCADÉ MANITAS	SUPERCADÉ SUBA	Total, general
Cobertura	202	126	128	166	295	274	1191
Movilidad	164	46			96	120	426
Turno Cancelado	11	19	2	8	12	73	125
Educación Superior	12	5			7	16	40
atención Personalizada	7	6			9	13	35
Constancia	3	1				16	20
Constancias de estudio		5			4		9
Talento Humano						8	8
Plan contingencia	3	4					7
Colegios cerrados					3		3
Validación				2			2
Legalización de documentos para el exterior		2					2
Certificados de funciones para administrativos	1						1
Fondo Prestacional	1						1
Total, general	404	214	130	176	426	520	1870

Fuente: Datos Canales OSC.

Los servicios más solicitados están consolidados en cobertura con un total de 1.191 y movilidad 426 gestiones, el Supercade de suba registró una participación del 27.81%, Supercade Américas del 21.60%.

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

Punto Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total, general
SUPERCADÉ SUBA	2708	1518	709	498	730	427	520	6.590
SUPERCADÉ MANITAS	1941	1305	836	414	402	243	426	5.141
SUPERCADÉ AMERICAS	1249	1166	576	450	487	343	404	4.271
SUPERCADÉ BOSA	1435	910	384	272	273	187	214	3.461
SUPERCADÉ ENGATIVA	1002	364	215	105	182	113	176	1.981
SUPERCADÉ CAD	499	180	151	119	187	125	130	1.261
Total, general	8.834	5.443	2.871	1.858	2.261	1.438	1.870	24.575

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
julio	1870	0:04:34

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
Julio	28
Total, general	226

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 julio.

Se recibieron 28 solicitudes, de las cuales 15 contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería), de las cuales fueron radicados mediante SIGA 9 requerimientos y 4 mediante Bogotá te Escucha. Adicional, 15 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.

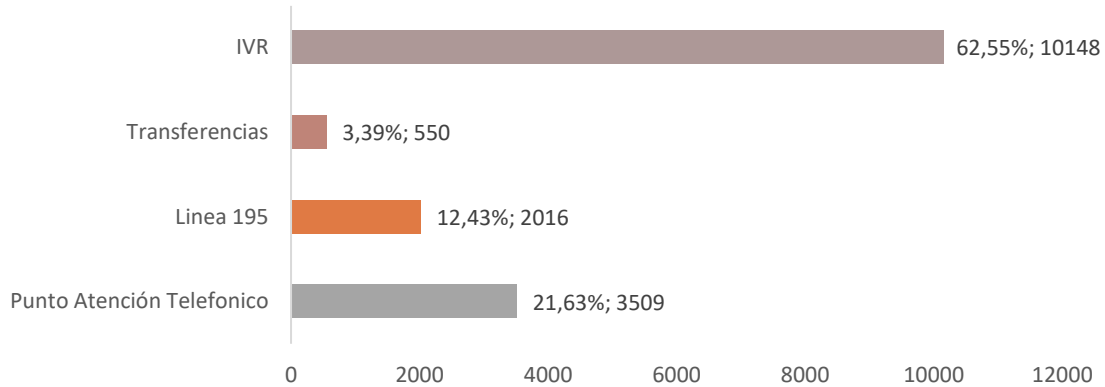
Trámite de Consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	36,42%
Traslado de estudiantes antiguos	14,35%
Prestaciones sociales de docentes	14,00%
Subsidio de transporte	13,85%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	3,93%
Consulta a solicitudes radicadas	2,99%
Información pago de nómina	2,08%
Escalafón Docente	1,73%

Trámite de Consulta	Participación
Actualización de datos.	0,85%
Copia de certificaciones de estudio colegios cerrados	0,66%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.2 Telefónico

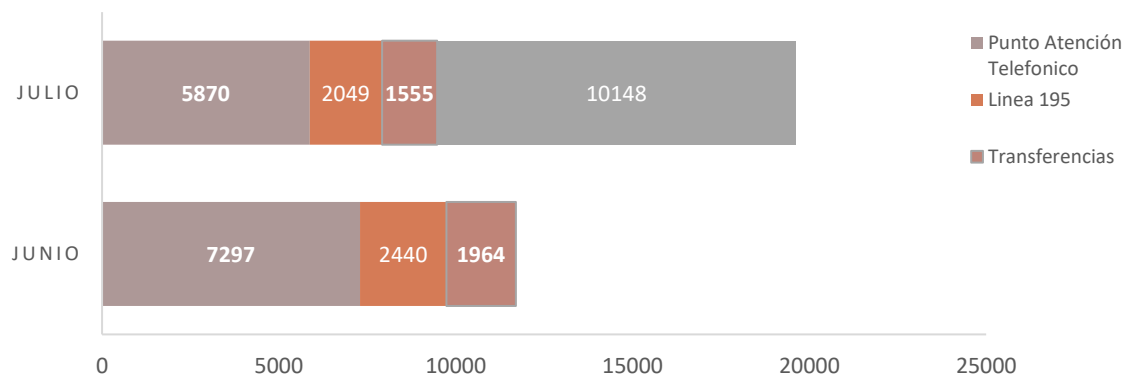
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico julio



Fuente: Datos Canales OSC

A través del canal telefónico se recibieron 16.223 (se presentó aumento del 172.20%) llamadas respecto al mes anterior, es importante indicar que el IVR presentó reestructuración a partir del 16 de junio del presente año, por lo cual, se ingresaron los datos de atenciones realizadas mediante este. Registrando los siguientes datos de gestión: 10.148 gestiones en el IVR, 3.509 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), la cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, 550 correspondieron a transferencias a extensiones de la Entidad, y el restante a la Línea 195.

Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.



Fuente: Datos Canales OSC

La línea 195, recibió 2.016 con una participación del 12.43%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 4.33% aproximadamente.

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

Para el mes de julio se apoyaron las siguientes actividades.

- Envió Mensaje de Texto

Trámite de Consulta	Participación	Cantidad
Talento Humano	SMS_RETORNO_CLASES_PROFE_10072023	38715
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_BASE_PANTALEON_MOVILIDAD_12072023	125
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_BASE_MENSAJES_COBRO_DAV_CICLO_2_2023	11870
Dirección de Cobertura	SMS_ESTUDIANTES_PENDIENTES_BONO_SAN_CRISTOBAL_11072023	87
Dirección de Cobertura	SMS_BONO_UNIFORMES 11-07-2023	55
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_ENTREGA_PINES_CICLO_II_13072023	384
Dirección de Cobertura	SMS_ASIGNADOS_NOVEDADES_WEB_11072023	62
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_BASE_MENSAJES_COBRO_TMSA_CICLO_1_2023(B4)	13
Dirección de Cobertura	SMS_ASIGNADO_NOVEDADES_WEB_14072023	50
Dirección de Cobertura	SMS_ASIGNADO_NOVEDADES_WEB_19072023	104
Dirección de Bienestar Estudiantil	BASE_MENSAJES_COBRO_TMSA_CICLO_2_2023(B1)_25072023	4139
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_CITACION_ENTREGA_PINES_FINAL_JULIO_2023	199
Dirección de Cobertura	SMS_ASIGNADO_NOVEDADES_WEB_26072023	65
Dirección de Cobertura	SMS_ASIGNADO_NOVEDADES_WEB_30072023	101
		55.969

Fuente: Datos Canales.

- Tratamiento Quejas asignadas a la Oficina de Servicio al Ciudadano

NÚMERO QUEJA	CANAL AFECTADO
2932102023	Canal Telefónico
2932072023	Canal Telefónico
2915242023	Canal Telefónico
3071922023	Canal Presencial NVC

Fuente: Datos BTE.

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 y oportunidad

3. Apoyó labores adicionales trámite Legalización de documentos para el exterior

Se realizó la revisión y gestión de 1.339 correos para la confirmación de legalidad de los documentos remitidos por parte del ciudadano.

4. Gestión y seguimiento casos de Cobertura

Se realizaron llamadas y seguimiento a 22 casos solicitados para el periodo, logrando efectividad en el contacto con el 68,18%, gestionando temas de cupos y movilidad escolar.

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 11 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

Trámite de Consulta	Participación
Subsidio de transporte	36,29%
Prestaciones sociales de docentes	9,41%
Consulta a solicitudes radicadas	6,53%
Información pago de nómina	6,13%
Asignación de cupo escolar	4,83%
Escalafón Docente	3,95%
Instituciones generales	3,68%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	3,01%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	2,40%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	2,37%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.2.2 Implementación IVR

Para el período de julio de 2.023 se registraron 14.207 consultas en el IVR y navegaron en las diferentes opciones con las que se cuenta:

A la opción de trámites 2.051 interacciones correspondiendo al 14,44% frente al total, y a la opción de Radicar una denuncia o queja ingresaron 5.450 interacciones que suman el 38.36% de las interacciones.

Dentro de la opción de trámites la del Programa de Movilidad Escolar fue el principal motivo con una participación del 43,64%, seguida por la opción de otros trámites, donde

se encuentran audios de orientación sobre Legalización de documentos para el exterior, certificaciones escolares, educación superior, con un 26,47%, el resto del menú con un 29,89% de consulta.

Es de aclarar que un porcentaje del 28,57% de los ciudadanos que interactuaron con el IVR, selecciono la opción de ser atendido por un agente humano.

1.2.3 Virtual

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

- contactenos@educacionbogota.edu.co
- buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- defensoralciudadano@educacionbogota.gov.co
- Familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co
- notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
- [Plataforma Humano en Línea](#)

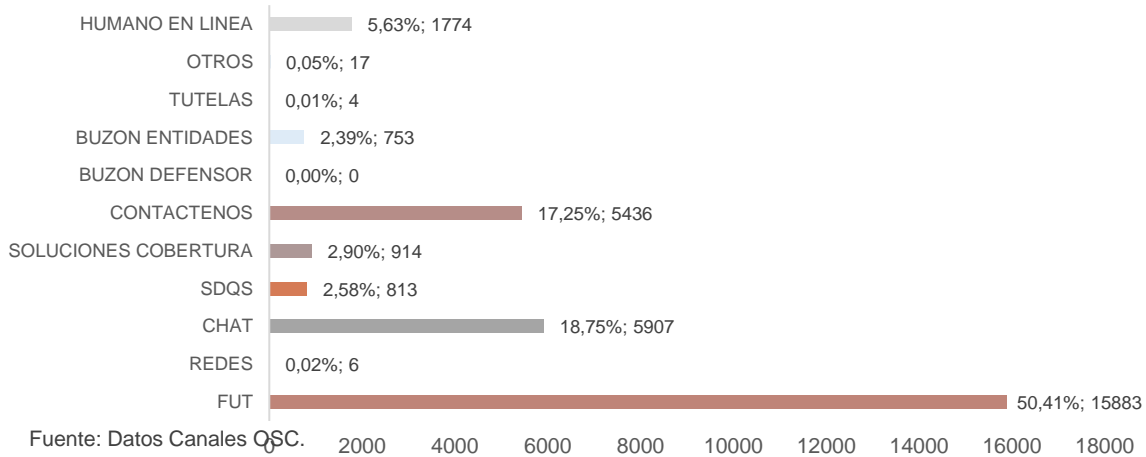
Tabla 12 Volúmenes de atención Virtual por mes.

	Fut	Redes	Chat	SDQS	Soluciones Cobertura	Contactenos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Humano En Línea	Redes Prensa	Total, General
enero	41288	10	19300	1038	6082	7260	14	1201	831	28			77.052
febrero	39830	13	9775	1194	10351	7504	7	1394	1624	20			71.712
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
julio	15883	6	5907	813	914	5436	0	753	4	17	1.774	270	31.777
Total, general	194.338	111	56.991	7.030	23.149	45.184	47	6.500	5.770	156	1.774	270	341.320

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. Adicionalmente se integrarán los datos de gestión a las atenciones realizadas a través del aplicativo Humano en Línea.

Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual julio.



1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante julio recibió 8.337 solicitudes de atención (aumentando en 27.91% respecto al mes anterior el cual registró 6.518 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 2.430 solicitudes y el restante de 5.907 fue solucionado por los agentes asignados a este canal.

Desde el mes anterior se activó la atención del Bot en un horario de 7 x 24 y para este periodo se registró un acceso de 597 ciudadanos durante los fines de semana, mostrando que la ciudadanía está en constante contacto con la entidad.

1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional

Trámite de Consulta	Participación
Subsidio de transporte	19,49%
Consulta a solicitudes radicadas	16,14%
Asignación de cupo escolar	8,56%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	6,26%
Prestaciones sociales de docentes	5,49%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	5,21%
Traslado de estudiantes antiguos	3,87%
Información pago de nómina	3,31%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	3,23%

Trámite de Consulta	Participación
Solicitud duplicado de diplomas y copias de actas de grado	3,03%
Total, general	100,0%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.2 Los Buzones de Correo

En los buzones de correo se recibieron 6.210 (disminuyendo en 4.99% respecto al periodo anterior) solicitudes de los cuales 5.436 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 753 correos buzonentidades@educacionbogota.gov.co 4 corresponden a tutelas, 0 al defensor del ciudadano y 17 a familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co, es importante mencionar que para la gestión de estos correos se dispone de agentes front office sin herramienta y agente en sitio.

1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual

En la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron un total de 15.883 solicitudes (disminuyendo en 14.52% 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; 3.607 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 813 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha.

1.2.3.5 Humano en línea

El trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes debe ser realizado por Humano en Línea a partir del 20 de febrero y fundamentado en el Decreto 942 del 01 de junio de 2022 y las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A.

Desde la Oficina de Servicio al ciudadano se realiza la validación documental de las prestaciones cesantías, pensión, auxilios y otros tramites; para el mes de Julio se gestionaron 1.774 solicitud remitidas, a través de la plataforma Humano en Línea.

1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.

Trámite de Consulta	Participación
Prestaciones sociales de docentes	96,88%
Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes.	3,12%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.6 Redes Sociales

Durante el mes de julio del 2023, el equipo digital dio respuesta a 270 mensajes privados en redes sociales y 6 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 15 Gestión Redes Sociales

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Facebook	917	453	323	212	200	147	193
Twitter	119	75	78	74	45	28	28
Instagram	173	66	87	28	46	68	49
Total	1209	594	488	314	291	243	270

Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

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

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

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

Tabla 17 Tipo de Radicado Acumulado 2023.

	Derecho	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia
Facebook	26	7	2	1	0
Instagram	8	1	1	0	0
Otro	8	12	3	0	0
Twitter	24	6	12	0	0
Total, general	66	26	18	1	0

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La oficina de servicio al ciudadano ha gestionado un total de 6 requerimientos los cuales el 100% son derecho de petición.

Tabla 18 Sistema de Radicación.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Total
Bogotá te Escucha	3	3	7	10	22	2	1	48

SIGA	7	10	18	10	11	2	5	63
Total, general	10	13	25	20	33	4	6	111

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

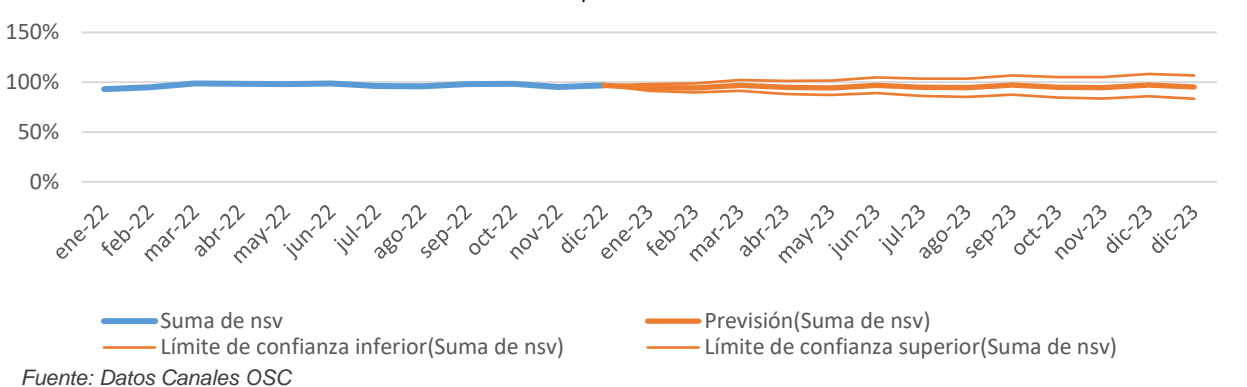
De estos requerimientos se ingresaron a través de Bogotá te Escucha 16.66%, SIGA 83.33%.

1.3 Nivel de servicio

Para el nivel de servicio del año 2023, se cuenta como meta del 93% mensual consolidado en todos los canales de atención, lo anterior, luego de analizar los comportamientos de los diferentes canales.

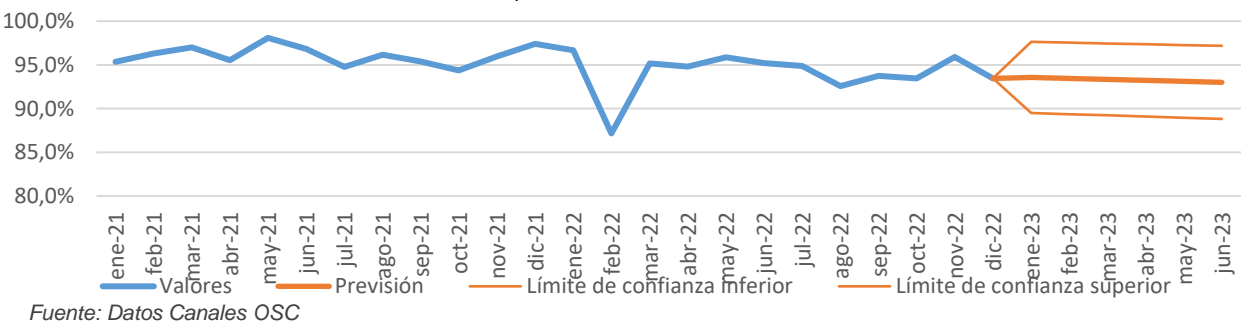
Bajo un modelo probabilidad con un nivel de confianza del 95% y 3 estacionalidades proyectadas para el 2023, se prevé que el indicador oscilará mínimo en el 85%, máximo en el 100%, y como meta se proyecta el 93% consolidado anual.

Grafica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023



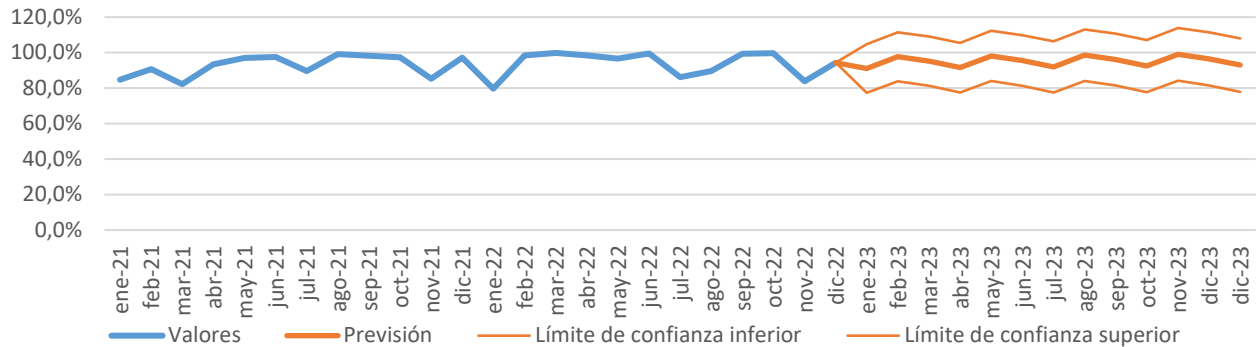
Para el caso del canal presencial, se proyecta el siguiente comportamiento:

Grafica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial



Y para el canal telefónico:

Grafica 12 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Telefónico



Fuente: Datos Canales OSC

Para el canal virtual, su comportamiento ha oscilado entre el 98% y 100%; no obstante, dadas algunas mejoras que se presentarán en este canal se proyecta que puede verse impactado el indicador al 90%.

Lo anterior, da como resultado un promedio del 93% como meta calculada para el año 2023.

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

Tabla 19 Indicador Nivel de Servicio Julio Histórico

MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
INDICADOR	93%	96%	99%	99%	98%	99%	99%

Fuente: Canales OSC

Tabla 22 Indicador Nivel de servicio acumulado.

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio Jul
2017	90.383	70.855	78%
2018	72.098	65.498	91%
2019	97.634	88.434	91%
2020	86.415	83.941	97%
2021	117.151	108.093	92%
2022	64.262	61.760	96%
2023	53.543	52.931	99%

Fuente: Canales OSC

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

Tabla 20 Nivel de servicio detallado mensual julio

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	16.696	16.696	100%
DLES	6.300	6.199	98%
Centro de Contacto	4.059	4.058	100%
Chat institucional	5.907	5.907	100%
OSC-NVC SuperCades	12.591	12.081	95,95%
Email OSC	6.193	6.193	100%
Redes Sociales	6	6	100%
Email EDUPRIVADOS	17	17	100%
Humano en Línea	1.774	1.774	100%
Total, general	53.543	52.931	99%

Fuente: Canales OSC

Tabla 21 Nivel de servicio canal presencial y telefónico julio

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	18.891	18.280	97%
Telefónico	4.059	4.058	100%

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 julio fue de 85.95%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 89.56% dando cumplimiento al indicador proyectado.

Tabla 22 Satisfacción detallado Mensual

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
ene-23	78.60%	89.32%	58.58%	46.18%	82.34%
feb-23	79,70%	90,47%	66,08%	51,23%	82.95%
Mar-23	86,54%	88,72%	70,46%	51,55%	84,75%
Abr-23	92,59%	89,41%	78,85%	61,96%	88,30%
May-23	89,62%	91,20%	77,47%	62,18%	87,20%
Jun-23	90.23%	86.31%	74.37%	68.87%	85.99%

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
Proyectado Jul-23	89.53%	90%	80%	70%	85.95%
Obtenido Jul-23	93,13%	90,00%	83,00%	72,39%	89,56%

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 julio se encontró en el 89.56%, se aplicaron un total de 3.409 encuestas, de las cuales 3.053 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 90.00% aumentando en 3.69%, Correo electrónico 72.39% registro un aumento del 3.51%, Canal presencial 93.13% registro un aumento del 2.90%, y el canal Chat 83.00% incrementando en 8.62% respecto al periodo anterior.

2.1 Canal presencial

Se observa que en el canal presencial se evalúan aspectos como Calidad de las instalaciones, Facilidad para identificar las ventanillas, la presentación personal de los funcionarios, el tiempo de espera, la claridad de la información recibida, la respuesta efectiva a la solicitud, la actitud de servicio por parte del funcionario y el tiempo de atención.

Tabla 23 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	61,44%	61,77%	70,98%	67,59%	58,90%	66,07%	68,08%
Bueno (4)	31,76%	31,63%	24,05%	29,86%	37,84%	29,31%	29,15%
Malo (2)	0,99%	1,49%	0,50%	0,26%	0,24%	0,53%	0,28%
Muy Malo (1)	1,48%	0,25%	0,50%	0,39%	0,59%	0,66%	0,49%
Ni bueno ni malo (3)	3,94%	4,48%	3,36%	1,71%	2,14%	2,90%	1,80%
No sabe/ No responde	0,39%	0,37%	0,59%	0,20%	0,30%	0,53%	0,21%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La evaluación registrada en la **calidad de las instalaciones** se puede evidenciar que la ciudadanía los cataloga en muy bueno y bueno se presentó el porcentaje más alto 97.22% registrando un aumento del 1.84% respecto al mes anterior, el ítem de muy malo fue 0.49%

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	65,09%	66,50%	76,11%	72,77%	63,29%	71,16%	71,34%
Bueno (4)	26,92%	27,27%	18,42%	24,67%	32,27%	23,37%	25,54%
Malo (2)	1,18%	0,75%	0,76%	0,33%	0,42%	0,46%	0,35%

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Muy Malo (1)	1,78%	0,37%	1,09%	0,59%	1,01%	0,86%	0,49%
Ni bueno ni malo (3)	4,04%	4,48%	2,78%	1,51%	2,43%	3,43%	1,87%
No sabe/ No responde	0,99%	0,62%	0,84%	0,13%	0,59%	0,73%	0,42%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La presentación personal de asesor que suministra la atención a la ciudadanía mantiene una calificación 96.88% aumentando respecto al periodo anterior en 2.36%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	58,78%	59,53%	72,50%	70,73%	60,97%	68,38%	67,87%
Bueno (4)	23,18%	24,66%	16,40%	22,97%	30,84%	23,10%	25,19%
Malo (2)	5,42%	4,98%	2,52%	1,64%	1,96%	2,11%	1,87%
Muy Malo (1)	5,13%	3,86%	2,94%	1,90%	2,55%	2,44%	1,25%
Ni bueno ni malo (3)	6,90%	6,23%	4,63%	2,43%	3,32%	3,50%	3,33%
No sabe/ No responde	0,59%	0,75%	1,01%	0,33%	0,36%	0,46%	0,49%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se presenta un 93.06% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el **conocimiento por parte del asesor** este ítem aumentando respecto al periodo anterior en 1.57%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	57,10%	59,28%	71,40%	70,54%	60,32%	68,12%	68,42%
Bueno (4)	23,27%	25,16%	16,57%	22,18%	30,72%	22,77%	24,64%
Malo (2)	5,62%	5,23%	1,93%	1,44%	2,37%	2,51%	2,22%
Muy Malo (1)	5,62%	3,86%	3,53%	2,10%	2,55%	2,64%	1,18%
Ni bueno ni malo (3)	7,69%	5,85%	5,80%	3,35%	3,74%	3,43%	3,12%
No sabe/ No responde	0,69%	0,62%	0,76%	0,39%	0,30%	0,53%	0,42%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La Claridad en la información refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 93.06% aumentando en 2.17%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	66,27%	67,62%	77,29%	74,87%	64,71%	72,54%	73,35%
Bueno (4)	21,10%	21,30%	14,55%	20,47%	29,18%	20,73%	22,07%
Malo (2)	2,76%	2,49%	1,35%	0,92%	0,71%	1,06%	0,83%
Muy Malo (1)	4,54%	1,87%	2,27%	1,51%	2,08%	1,65%	1,11%
Ni bueno ni malo (3)	4,73%	5,98%	3,70%	1,97%	2,97%	3,37%	2,15%
No sabe/ No responde	0,59%	0,75%	0,84%	0,26%	0,36%	0,66%	0,49%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el período de julio se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en **actitud de servicio** se obtuvo 95.42% registrando un aumento del 2.18% respecto al mes anterior.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
No	26,13%	25,03%	15,22%	9,84%	12,87%	11,22%	8,54%
Si	73,87%	74,97%	84,78%	90,16%	87,13%	88,78%	91,46%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Es importante resaltar, que el 91.46% de la ciudadanía manifestó que hubo una **respuesta efectiva** a su solicitud en la atención este reporta un aumento del 2.69%.

2.2 Canal telefónico

En el canal telefónico se destacan tres preguntas. El tiempo de espera, la respuesta efectiva a su solicitud y la **experiencia al comunicarse** esta destaca que el 89.32% se encuentra entre 4 y 5 aumentado en 2.68% respecto al mes anterior.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
5	79,97%	81,32%	78,47%	80,03%	80,40%	74,69%	79,01%
4	9,32%	9,16%	10,39%	9,82%	10,80%	11,94%	10,31%
3	2,81%	2,15%	2,50%	2,70%	2,75%	2,56%	3,14%
2	1,36%	1,11%	1,35%	1,03%	0,92%	1,14%	1,42%
1	6,54%	6,26%	7,30%	6,43%	5,13%	9,67%	6,12%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
1	67,12%	70,18%	78,60%	87,40%	87,37%	82,25%	86,94%
2	8,71%	8,78%	14,37%	12,52%	12,63%	17,75%	13,06%
(en blanco)	17,36%	13,87%	4,57%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%
No Aplica	6,82%	7,17%	2,47%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Por otra parte, el 86.94% manifiesta que hay **respuesta efectiva** aumentando respecto al mes anterior en 4.69%. Durante de julio en los canales de atención los temas de mayor

impacto fueron: asignación de cupo escolar con 20.77% aumentado en 55.08%; Prestaciones sociales de docentes con un 20.30% presenta un aumento del 1.93% respecto al mes anterior.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
5	61,99%	63,24%	64,63%	67,60%	69,49%	79,98%	80,75%
4	11,75%	11,14%	14,60%	15,56%	15,28%	8,59%	9,18%
3	5,00%	4,54%	5,95%	6,26%	6,37%	2,27%	3,51%
2	1,89%	1,99%	2,66%	2,61%	3,13%	1,04%	1,34%
1	5,89%	5,45%	7,56%	7,76%	5,35%	7,84%	4,93%
(en blanco)	1,77%	1,99%	0,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
No Aplica	11,71%	11,65%	3,91%	0,21%	0,38%	0,28%	0,30%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **tiempo de espera** 89.93% califican entre 4 y 5 incrementando en 1.36% respecto al mes anterior.

2.3 Canal virtual – Chat institucional

Se observa que en el canal virtual - Chat institucional se evalúan aspectos como tiempo de espera en ser atendido, tiempo de atención, conocimiento del tema por parte del asesor, actitud de servicio por parte del funcionario, calidad de la información recibida y la respuesta efectiva a la solicitud.

Tabla 32 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	31,24%	39,37%	46,61%	52,20%	49,68%	51,25%	58,91%
Bueno (4)	30,54%	34,81%	30,09%	33,48%	33,68%	32,59%	28,34%
Muy malo (1)	19,66%	13,42%	8,99%	5,51%	6,32%	3,62%	4,25%
Malo (2)	5,49%	3,42%	3,67%	1,98%	2,53%	0,84%	1,21%
Ni bueno ni malo (3)	12,48%	7,97%	9,17%	6,61%	7,79%	10,58%	7,29%
No sabe / No responde	0,60%	1,01%	1,47%	0,22%	0,00%	1,11%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El **tiempo de espera** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 87.25% registrando un incremento del 3.41%.

Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	28,94%	38,73%	44,04%	48,46%	48,63%	48,47%	59,51%

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Bueno (4)	32,14%	34,94%	34,13%	37,44%	35,58%	33,43%	28,95%
Muy malo (1)	17,56%	12,03%	8,26%	4,85%	5,26%	4,18%	3,44%
Malo (2)	6,19%	4,05%	4,04%	2,20%	1,68%	1,11%	1,62%
Ni bueno ni malo (3)	14,77%	10,13%	8,44%	6,83%	8,21%	11,70%	6,48%
No sabe / No responde	0,40%	0,13%	1,10%	0,22%	0,63%	1,11%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **tiempo de atención** en Muy bueno y Bueno 88.46% aumentando 6.57 puntos porcentuales respecto al periodo anterior.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	33,43%	37,47%	43,30%	47,80%	44,84%	40,95%	56,28%
Bueno (4)	29,74%	31,65%	30,28%	32,82%	33,47%	35,10%	26,72%
Muy malo (1)	16,47%	13,16%	10,46%	4,63%	6,53%	5,01%	5,87%
Malo (2)	5,69%	4,43%	5,32%	4,63%	5,05%	1,95%	3,85%
Ni bueno ni malo (3)	12,08%	12,03%	9,72%	9,25%	9,89%	15,32%	6,88%
No sabe / No responde	2,59%	1,27%	0,92%	0,88%	0,21%	1,67%	0,40%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Conocimiento por parte del asesor en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 83.00% aumentando en 6.96%, respecto al mes anterior.

Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	35,43%	40,63%	45,50%	55,51%	47,79%	50,14%	62,55%
Bueno (4)	30,64%	34,18%	31,56%	29,52%	32,63%	33,43%	25,10%
Muy malo (1)	15,47%	12,15%	8,99%	4,63%	5,26%	3,90%	4,45%
Malo (2)	5,89%	4,56%	3,85%	2,20%	1,68%	2,79%	1,42%
Ni bueno ni malo (3)	10,88%	7,72%	8,99%	7,05%	12,00%	8,64%	6,28%
No sabe / No responde	1,70%	0,76%	1,10%	1,10%	0,63%	1,11%	0,20%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la actitud de servicio** con un 1.42% (disminuyendo en 1.37% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, sin embargo, el 87.65% manifiesta que es Muy bueno y Bueno.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	29,94%	33,54%	40,18%	47,14%	43,16%	40,67%	53,85%
Bueno (4)	30,14%	33,16%	31,38%	33,26%	32,63%	34,82%	28,74%
Muy malo (1)	6,79%	5,95%	7,16%	4,19%	4,63%	2,79%	4,86%
Malo (2)	19,46%	14,94%	10,83%	5,51%	7,58%	5,85%	5,87%
Ni bueno ni malo (3)	12,28%	11,01%	9,36%	8,81%	10,95%	13,37%	6,68%
No sabe / No responde	1,40%	1,39%	1,10%	1,10%	1,05%	2,51%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 82.59% en los ítems Muy bueno y Bueno generando un aumento del 7.1% respecto al mes anterior.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	ju
No	38,96%	34,56%	31,56%	21,59%	22,74%	23,96%	20,65%
Si	61,04%	65,44%	68,44%	78,41%	77,26%	76,04%	79,35%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también que el 79.35% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 6.48% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reportó una satisfacción general del 83.00% aumentando en 8.62% respecto al mes anterior.

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 julio:

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

	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	42,59%	32,56%	48,89%
Bueno (4)	20,37%	27,91%	24,44%
Malo (2)	1,85%	13,95%	6,67%
Muy malo (1)	11,11%	6,98%	8,89%
Ni bueno ni malo (3)	20,37%	18,60%	4,44%
No sabe / No responde	3,70%	0,00%	6,67%

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 73.33% manifiesta que es Muy bueno y Bueno, aumentando 12.86% respecto al mes anterior.

Tabla 39 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	Jul
Muy bueno (5)	38,89%	30,23%	42,22%
Bueno (4)	20,37%	39,53%	33,33%
Malo (2)	7,41%	9,30%	4,44%
Muy malo (1)	14,81%	6,98%	6,67%
Ni bueno ni malo (3)	12,96%	9,30%	6,67%
No sabe / No responde	5,56%	4,65%	6,67%

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 75.56% aumentando en 8.79%, en Muy malo y Malo 11.11% disminuyendo en 5.17%, respecto al mes anterior.

Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida

	May	Jun	Jul
Bueno (4)	25,93%	18,52%	37,78%
Malo (2)	7,41%	3,70%	35,56%
Muy bueno (5)	35,19%	35,19%	13,33%
Muy malo (1)	16,67%	20,37%	4,44%
Ni bueno ni malo (3)	11,11%	16,67%	6,67%
No sabe / No responde	3,70%	5,56%	2,22%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En la **claridad de la información recibida** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y

Bueno 73.33% registrando un incremento del 15.19%.

Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada

	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	35,19%	32,56%	35,56%
Bueno (4)	18,52%	23,26%	35,56%
Malo (2)	3,70%	13,95%	13,33%
Muy malo (1)	20,37%	9,30%	4,44%
Ni bueno ni malo (3)	16,67%	18,60%	6,67%
No sabe / No responde	5,56%	2,33%	4,44%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **acceso a la información suministrada** 71.11% califican en Muy bueno y Bueno, incrementando en 15.3% respecto al mes anterior.

Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espero la información recibida

	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	37,04%	32,56%	40,00%
Bueno (4)	22,22%	27,91%	28,89%
Malo (2)	1,85%	9,30%	11,11%
Muy malo (1)	20,37%	9,30%	6,67%
Ni bueno ni malo (3)	14,81%	20,93%	6,67%
No sabe / No responde	3,70%	0,00%	6,67%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud

	May	Jun	Jul
No	46,30%	30,23%	26,67%
Si	53,70%	69,77%	73,33%

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 68.89% aumentando en 8.42%; el 69.77% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud**.

Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio.

	May	Jun	Jul
1	14,81%	6,98%	8,89%
2	5,56%	4,65%	2,22%

	May	Jun	Jul
3	1,85%	2,33%	4,44%
4	7,41%	9,30%	2,22%
5	5,56%	9,30%	4,44%
6	5,56%	2,33%	0,00%
7	5,56%	9,30%	13,33%
8	7,41%	16,28%	17,78%
9	24,07%	9,30%	22,22%
10	22,22%	30,23%	24,44%

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 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, claridad de la información recibida

	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	31,74%	42,59%	37,08%
Bueno (4)	31,74%	27,78%	32,58%
Malo (2)	3,59%	5,56%	2,25%
Muy malo (1)	13,17%	13,89%	12,36%
Ni bueno ni malo (3)	18,56%	8,33%	13,48%
No sabe / No responde	1,20%	1,85%	2,25%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado

	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	34,13%	46,30%	37,08%
Bueno (4)	31,74%	27,78%	38,20%
Malo (2)	4,79%	4,63%	5,62%
Muy malo (1)	13,77%	11,11%	8,99%
Ni bueno ni malo (3)	13,77%	5,56%	8,99%
No sabe / No responde	1,80%	4,63%	1,12%

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 69.66% disminuyendo en 0.71% respecto a junio; por otro lado, en la pregunta se **informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado** el 75.28% califica en Muy bueno y Bueno aumentando este en 1.21% respecto al periodo anterior.

Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud

	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	38,32%	43,52%	42,70%
Bueno (4)	26,95%	30,56%	33,71%
Malo (2)	5,99%	3,70%	2,25%
Muy malo (1)	12,57%	11,11%	10,11%
Ni bueno ni malo (3)	14,37%	9,26%	8,99%
No sabe / No responde	1,80%	1,85%	2,25%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

	May	Jun	Jul
No	34,13%	19,44%	17,98%
Si	65,87%	80,56%	82,02%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud

En las variables de proceso se evalúan la **rapidez en la radicación de la solicitud registrando** en los ítems Muy bueno y Bueno el 76.40% aumentando en 2.33% respecto a junio; por otro lado, el 82.02% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud**.

Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio.

	May	Jun	Jul
1	13,77%	12,96%	12,36%
2	2,40%	2,78%	2,25%
3	3,59%	3,70%	1,12%
4	2,99%	0,00%	4,49%
5	5,99%	5,56%	4,49%
6	8,38%	4,63%	4,49%
7	8,38%	3,70%	4,49%
8	11,38%	15,74%	11,24%
9	13,77%	10,19%	15,73%
10	29,34%	40,74%	39,33%

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 72.39% registrando un aumento del 3.51% 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%
Feb-23	88.18%
Mar-23	89.42%
Abr-23	89.22%
May-23	92.67%
Jun-23	95.50%
Jul-23	94.93%

Para este periodo 138 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se evidencia se dio **respuesta efectiva** al requerimiento en 93.48%; según la clasificación Net Promoter Score el 86.23% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al **tiempo de respuesta a su solicitud** en el ítem Muy Bueno y Bueno 92.75%, en la **calidad de la respuesta** en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 94.20% y la **claridad de la información** en el ítem Muy Bueno y Bueno reporto un 93.48%.

Se registró un indicador de satisfacción general en 94.93%. Es preciso indicar se estableció como plataforma de envío de encuestas **LimeSurvey**, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

Tabla 50 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	44,30%	52,71%	66,83%	60,48%	71,20%	75,00%	73,91%
Bueno (4)	34,23%	31,03%	24,52%	26,95%	21,47%	17,50%	18,84%
Ni bueno ni malo (3)	14,77%	9,36%	3,85%	4,79%	5,76%	5,50%	4,35%
Muy malo (1)	4,03%	2,96%	2,88%	4,79%	1,57%	1,00%	0,72%
Malo (2)	2,68%	3,94%	1,92%	2,99%	0,00%	1,00%	2,17%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	57,72%	35,23%	65,87%	67,07%	70,16%	78,00%	73,91%
Bueno (4)	26,17%	17,61%	20,67%	25,15%	20,94%	16,00%	20,29%
Ni bueno ni malo (3)	6,71%	2,84%	9,13%	2,40%	6,28%	4,00%	3,62%
Muy malo (1)	5,37%	1,42%	2,88%	2,99%	1,57%	0,50%	0,72%
Malo (2)	4,03%	0,57%	1,44%	2,40%	1,05%	1,50%	1,45%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Muy bueno (5)	54,36%	58,62%	65,87%	67,07%	67,54%	78,00%	65,22%
Bueno (4)	28,19%	31,03%	21,15%	22,75%	23,04%	16,00%	28,26%
Ni bueno ni malo (3)	9,40%	5,42%	8,17%	3,59%	6,28%	3,50%	4,35%
Muy malo (1)	4,03%	1,97%	3,85%	4,19%	2,09%	0,50%	0,72%
Malo (2)	4,03%	2,96%	0,96%	2,40%	1,05%	2,00%	1,45%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

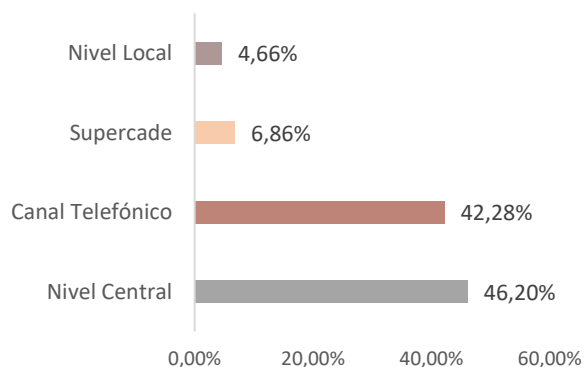
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
No	14,09%	9,85%	7,69%	8,98%	6,28%	4,00%	6,52%
Si	85,91%	90,15%	92,31%	91,02%	93,72%	96,00%	93,48%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.Partes interesadas

3.1 Caracterización

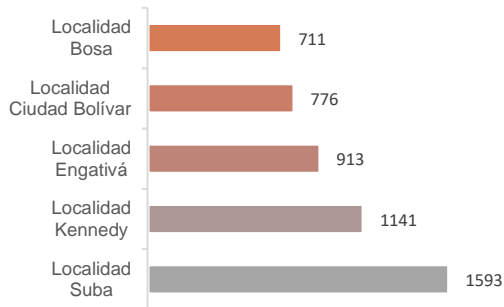
Grafica 13 Categorización Distribución Canales.



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de julio de 2023, se realizaron 9.559 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 46,20% de la información fue registrada a través del Nivel Central seguido por el Canal Telefónico con una participación del 42,28%.

Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.

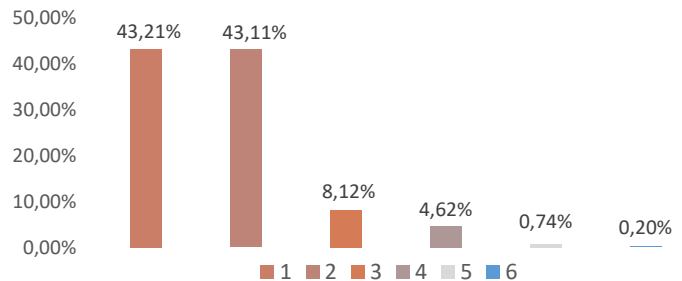


Fuente: Formulario de caracterización

Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, mostrando claramente que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Siendo las de mayor participación en la zona norte (Suba y Engativá), en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa) entre estas cinco localidades representando el 53,71% de la información capturada.

Cabe anotar que para el mes de julio contamos con 434 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 4,54%.

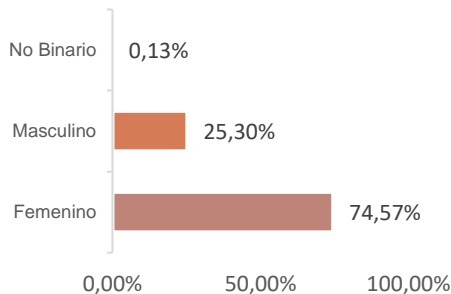
Grafica 15 Categorización Estratificación.



Fuente: Formulario de caracterización

Los estratos atendidos se muestran en la siguiente gráfica, encontrando que los estratos 2 y 3 representan un 86,32% de la población atendida, seguido por el estrato 1 con un 8,12%.

Grafica 16 Categorización Genero



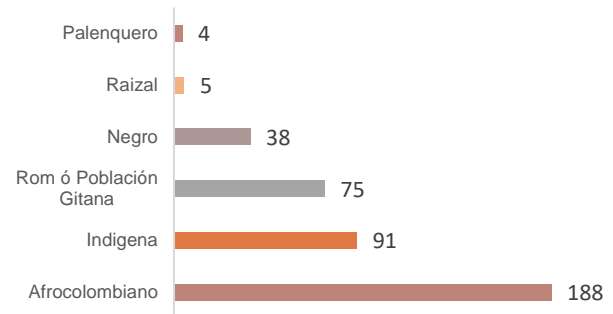
Fuente: Formulario de caracterización

La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento dejando evidente que la población se concentra en la población entre 36 y 50 años representando un 35,65%, seguido por la población de más de 50 que aportan el 15,31%. Dentro de este periodo el 37,42% corresponde al género femenino.

Grafica 17 Categorización Grupo Étnico.

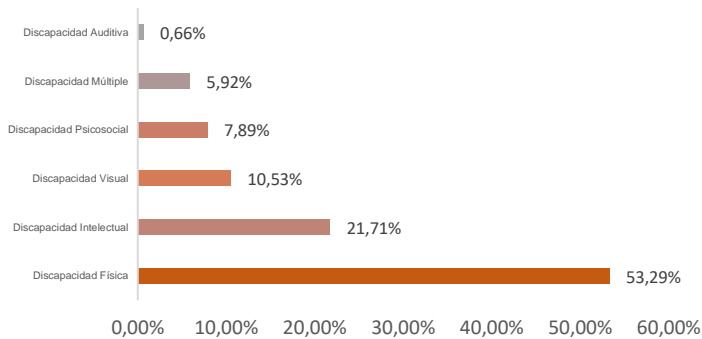
Para este período los grupos étnicos atendidos representan el 4,19% y las comunidades más representativas son la afrocolombiana y la indígena con un 69,58% de atenciones.

Siendo el canal presencial de Nivel Central el más representativo y corresponde al 78,55%



Fuente: Formulario de caracterización

Grafica 18 Categorización Discapacidades.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible solo el 1,59% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica relacionada, mostrando que la discapacidad física que corresponde al 53,29% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención., seguida de la discapacidad intelectual con un 21,71% 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/qVtfRQC5PC/>, el que se habilito con el fin de poder brindar una respuesta oportuna y con calidez por medio del canal telefónico, se recibieron 391 solicitudes, logrando un contacto efectivo con 183 que corresponde al 46,80%, encontrando que los ciudadanos que se registraron por este medio ninguno solo tres (3) ciudadanos cuentan con discapacidad.

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

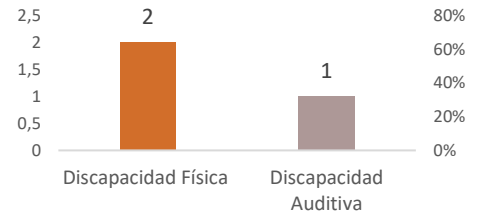
temáticas atendidas:

Tabla 54 Atención Telefónica – Virtual Grafica

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad Física	2	67%
Discapacidad Auditiva	1	33%
Total, general	3	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

19 Atención Telefónica - Virtual



3.2.2 Atención Presencial

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

Tabla 55 Atención accesible temática.

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

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Tabla 56 Atención accesible temática.

Tema	Discapacidad Auditiva	Total	% participación
Movilidad Escolar	1	1	100%
Total, general	1	1	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

4. Soluciones estratégicas

Bajo el Marco de “Aliados Estratégicos”, el Modelo de Servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano, infiere en la articulación entre los 3 Niveles de la entidad, a través del apoyo de un equipo que se ha fortalecido en el ya posicionado “Equipo de Plan Padrino”, a través del registro y asignación del correo osclanpadrino@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 julio de 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a **871** las cuales se discriminan en:

- 592 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico

- 180 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 85 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 14 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 54 Histórico de Gestión.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Correo	596	662	385	433	670	677	592

Fuente: Correo Plan Padrino

Tabla 55 Avance de cierre de gestión.

	Julio	% cierre
Completado	578	97.64%
En progreso	14	2.36%
Total, general	592	100%

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 julio está en el 96.28%.

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas 14 necesidades reiterativas.

Tabla 56 Tipología Plan Padrino.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	278	46,96%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	114	19,26%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	64	10,81%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	49	8,28%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	26	4,39%
Creación de Usuarios	17	2,87%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	15	2,53%
Solicitud de Radicación Contáctenos	8	1,35%
Aclaración Informe de Vencidos	7	1,18%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	5	0,84%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	4	0,68%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	3	0,51%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0,17%
Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino	1	0,17%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Total, general	592	100,00%

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, la Oficina de Servicio al Ciudadano, la Dirección de Talento Humano y el grupo de certificaciones laborales de la misma Dirección.

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	Julio
996	1.116	1.041	779	1.124	1.107	953

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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

45

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

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



Certificate No.
LAT 0992

Proceso Servicio Integral
a la Ciudadanía



V1. 15/JUNIO/2023

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO/OFICINA	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	JULIO
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 julio 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	Con corte al 31 de julio se generaron 35 casos a la OTIC discriminados de la siguiente manera: 6 fallas, 4 solicitudes de mejoras y 25 solicitudes de operación. Frente al cumplimiento se tiene en cuenta la categoría de fallas, en el cual, el indicador se genera de la siguiente manera: cantidad de solicitudes resueltas en el periodo indicado, sobre el total de solicitudes generadas. Con corte al 31 se tiene un cumplimiento del 17% sobre las fallas reportadas, Estos datos se generan de la herramienta Dexon

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO/OFICINA	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	JULIO
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 julio se atendieron un total de 645 turnos, de los cuales 41 fueron abandonados, 1 cancelado y 603 fueron atendidos. TPA: 0:03:46 TPE: 1:09:59
14/07/2022	31/12/2022	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención y 05-PD-002 Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención 12-PD-Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Cesantías	Prestar los servicios de atención y gestión de la prestación social de cesantías a través del aplicativo HUMANO a los docentes de la entidad	Cantidad de Turnos Atendidos	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para julio la OSC gestionó 1764 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 5.656 turnos y se atendieron 5.588, con una efectividad en la atención del 98.80%, donde el promedio de espera fue de 07:24, un promedio tiempo de atención de 09:16, para un promedio total de 16:40. En cuanto la OSC, se asignaron 5.264 turnos, atendidos 5.231 para una efectividad en la atención del 99,37%, con un tiempo promedio de espera de 06:57, promedio tiempo de atención de 09:14 que arroja un promedio Tiempo Total de 16:11

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 57 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
Total, general	0	0,00%	2676	100%	2676

Fuente: Indicadores de la operación.

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 98.82% en el periodo de julio.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 1.36% 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 0.09%.Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100%.

Se registraron un total de 2.272 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos una disminución del 15.35%.

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Notificación Presencial	1.36%
Notificación por aviso	0.09%

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 julio se comportaron de la siguiente manera:

Tabla 58 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.

	03- Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)	04 - Registro De Diploma (15 Días)	Total
Enero	4934	123	5.057
Febrero	4721	155	4.876
Marzo	4990	125	5.115
Abril	3661	105	3.766
Mayo	4.041	177	4.218
Junio	3.946	110	4.506
Julio	3.670	102	3.772
Total	29.963	897	30.860

Fuente: SIGA

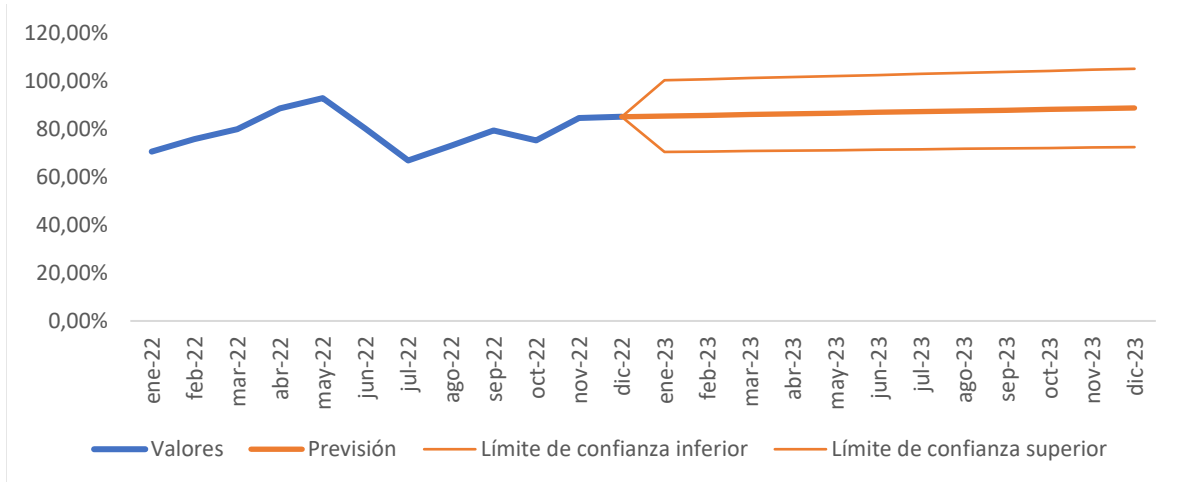
En lo que va corrido del año se han gestionado 30.860 solicitudes para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y registro de diploma. En julio se recibieron 3.670 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 102 solicitudes de registro de diploma.

Para julio 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 julio registraron: 119 son promotores, 6 detractores y 13 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 20 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 59 Ficha Técnica.

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

Fuente: Colombia Compra Eficiente

7.2 Cálculo cifras de monitoreo

Tabla 60 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
2023	Julio	17.038	414	4.259	386	15.740	413	1.213

Fuente: Calculo Oficina Servicio al Ciudadano

Tabla 61 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
2023	Julio	3.946	477	10.823	517	994

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	144	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 62 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.

Error Crítico	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Sin error	943	996	1102	1098	1115	1052	1.034
Crítico	86,83%	89,81%	87,53%	87,91%	88,00%	87.74%	85.10%
Con error	143	113	157	151	152	147	181
Crítico	13,17%	10,19%	12,47%	12,09%	12,00%	12.26	14.90%

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 63 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.

Error No Crítico	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Sin error No	95,12%	95,67%	92,14%	92,15%	94.71%	94.66%	93.09%
Crítico	1033	1061	1160	1151	1200	1.135	1.131
Con error No	4,88%	4,33%	7,86%	7,85%	5.29%	5.34%	6.91%
Crítico	53	48	99	98	67	64	84

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 64 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico Usuario Final.

Error Crítico Usuario Final	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Sin error Crítico Usuario Final	95,12%	95,40%	94,28%	94,96%	93.13%	92.41%	91.60%
	1033	1058	1187	1186	1180	1108	1.113
Con error Crítico Usuario Final	4,88%	4,60%	5,72%	5,04%	6.87%	7.59%	8.40%
	53	51	72	63	87	91	102

Formularios Web Monitoreos

Realizando el análisis de los indicadores del mes de julio 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 1215 atenciones evaluadas se genera como resultado sobre el ítem **Error crítico** se inició con un resultado final 85,10%, respecto

a **Error crítico usuario final** con una nota de 91,60% y el **Error no crítico** finalizo con un 93,09% 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, teniendo en cuenta el ingreso de nuevos colaboradores al equipo que van ajustándose a la gestión partiendo de los instructivos internos y de las mejoras que se presenten.

En el periodo se evidenciaron hallazgos como:

- a. En algunas atenciones se superó el tiempo de atención establecido.
- b. Deficiencias en reglas de ortografía y redacción.
- c. Falencias en el registro de atenciones en el aplicativo Bogotá Te Escucha
- d. Incremento de devoluciones en el envío físico de documentos por parte de correspondencia por debilidades en la captura de la dirección de contacto desde el instante de radicar la documentación.

8. Cualificación y promoción

Tabla 65 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
Julio	36	447
TOTAL	227	2464

Fuente: Actas, 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 447 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, y protocolos de atención, igualmente se brindó acompañamiento en la socialización de reportes de nivel de oportunidad, vencidos y calidad en la respuesta.

Durante el mes de julio 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 julio 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 julio 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.

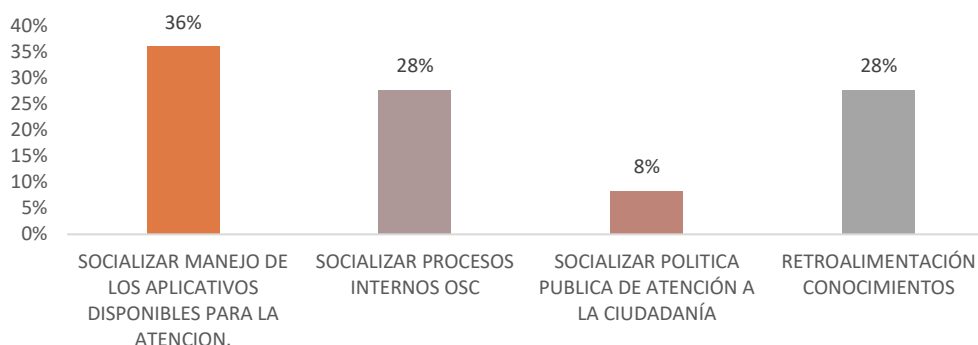
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

En el periodo de julio 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 447 personas entre funcionarios de planta, contratistas y colaboradores del proveedor BPM, las sesiones se realizaron de forma presencial y virtual respectivamente, enfocadas en los siguientes objetivos específicos:

- a) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon).
- b) Retroalimentación de conocimientos
- c) Socializar procesos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento)
- d) Socializar la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
36	447

Grafica 21 Cualificación Participación por Objetivos.



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

Durante el mes de julio se realizaron **13** actividades de capacitación en el manejo de los aplicativos de atención con **65** asistentes lo que equivale al 36%, 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.

Se realizaron jornadas de manejo de aplicativo SIGA, Bogotá Te escucha, Dexon, Formulario Único de Trámites-FUT y acompañamiento al seguimiento de radicados vencidos al personal de Direcciones Locales e Instituciones Educativas que lo solicitaron. Siendo las actividades con más demanda durante el presente periodo.

b) Retroalimentar conocimientos

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento del personal de la oficina, el equipo de formación realizó durante este periodo actividades de retroalimentación en temas que se requieren como acciones de mejora en la calidad de la prestación del servicio para brindar un servicio de calidad.

Para este mes de julio se realizaron **10** actividades de retroalimentación de conocimientos las cuales contaron con la participación de **128** asistentes en temas como Docentes provisionales, Fondo Prestacional – Humano en Línea, se realizó todo el plan de inducción en temas generales de la entidad, trámites y servicios para el personal nuevo que ingresa a la OSC, se realizó socialización sobre el manejo del buzón tuteladas con el personal de la Oficina Asesora Jurídica con el objetivo de definir el manejo del correo electrónico notificacionestuteladas@educacionbogota.edu.co el cual a partir de este mes será administrado por la Oficina Asesora Jurídica, en este espacio también se brindó asesoría en el seguimiento a vencidos, digitalizados y nivel de oportunidad. de la dependencia.

También se realizaron 2 jornadas de retroalimentación con el acompañamiento de la Dirección de Cobertura a todo el personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano que brinda atención en los canales con la socialización del proceso de matrículas 2024 que inicia en el mes de agosto.

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

Durante el periodo de julio se desarrollaron **10** actividad de socialización y sensibilización con la asistencia de **214** personas entre contratistas y colaboradores de la OSC lo que equivale al 28% de las actividades planeadas y realizadas en este periodo.

Las actividades estuvieron enfocadas en socializar las actualizaciones de la documentación interna de la Oficina como Instructivos, procedimientos, manuales en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad. Se desarrollo en el mes de julio la “Semana de la Calidad” donde se desarrollaron actividades lúdicas y participativas para reforzar conocimientos del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y Sistema de la Calidad, Política de Calidad, Objetivos, fuentes de consulta, instructivos internos entre otros.

Durante el mes de Julio se realizaron actividades de actualización de información y revisión, traducción y evaluación en lenguaje claro de los instructivos y la publicación de estos en el repositorio interno de Intrased.

Por otra parte, se realizaron actividades de fortalecimiento de habilidades blandas con el personal que brinda atención en los canales con el objetivo de sensibilizar en la comunicación asertiva con la ciudadanía.

d) Socializar la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía

Con el objetivo de socialización y sensibilizar al personal de la entidad y dar a conocer la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el equipo de formación de la OSC con el acompañamiento de la Dirección de Servicios Administrativos y el supervisor del personal de seguridad y vigilancia planeo y desarrollo dos **2** jornadas presenciales con el personal que presta servicios de seguridad y vigilancia en las instalaciones de la Secretaría de Educación Nivel Central para dar a conocer los protocolos de atención de la Secretaría, los derechos y deberes de la ciudadanía consignados en la Carta de Trato Digno, la figura del Defensor de la Ciudadanía y los canales de atención de la entidad.

Igualmente, para fortalecer la comunicación asertiva se desarrollaron actividades de lenguaje claro espacios donde se ofreció información al personal que brinda atención en los canales sobre las herramientas de comunicación clara y comprensible con la ciudadanía.

8.2 Resultados evaluación de conocimientos

La Oficina de Servicio al Ciudadano con el objetivo de mitigar el riesgo del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía relacionado con **la Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la Ciudadanía fuera de los lineamientos establecido, realiza evaluaciones de conocimientos sobre los temas socializados relacionados con los trámites y servicios que ofrece la entidad.**

En el mes de julio se realizaron 8 evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Cumplimiento
Socialización 7.5. información documentada SGC	43	43	93%	100%
Legalización de documentos de estudio al exterior y riesgo corrupción	19	11	96%	57,89%
Evaluación mensual de conocimientos Cobertura	59	59	96%	100%
Evaluación manejo aplicativo Dexon	10	6	80%	60%

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Cumplimiento
Tipificación canal presencial	25	15	93%	60%
Sensibilización habilidades poder de la palabra canal telefónico	49	49	94%	100%
Lenguaje claro y ortografía canal telefónico	5	5	100%	100%
Socialización Humano en línea canal telefónico y chat	3	3	86%	100%
Resultados	213	191	92%	89,67%

Fuente: Aula virtual y forms

8.3 Estrategias de Comunicación

Desde el equipo de formación y aprendizaje se fortalece el tema de aprendizaje realizando socializaciones a través de piezas comunicativas las cuales son enviadas al personal de atención a través de correo electrónico, WhatsApp y chat de Teams tales 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 julio 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 66 Publicaciones estrategias de comunicación.

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
Para Tener en Cuenta Plazo reclamación bonos uniformes	Oficina Servicio al Ciudadano	04/07/2023	Correo electrónico
Socialización de la Resolución 003 de 30 de junio 2023 Modificación Manual de proceso	Oficina Servicio al Ciudadano	05/07/2023	Correo electrónico
Socialización Base de Conocimiento Versión 4	Oficina Servicio al Ciudadano	10/07/2023	Correo electrónico
Alerta radicaciones Bogotá Te Escucha	Oficina Servicio al Ciudadano	12/07/2023	Correo electrónico
Consolidado de Pagos Ciclo 2	Oficina Servicio al Ciudadano	17/07/2023	Correo electrónico

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
Alerta Operativa - RADICADOS VENCIDOS	Oficina Servicio al Ciudadano	17/07/2023	Correo electrónico
Alerta Operativa - RADICACIÓN SDQS	Oficina Servicio al Ciudadano	18/07/2023	Correo electrónico
Consolidado de Pagos Ciclo 2 - ACTUALIZADO	Oficina Servicio al Ciudadano	21/07/2023	Correo electrónico
Alerta gestión Dexon	Oficina Servicio al Ciudadano	24/07/2023	Correo electrónico
Video instructivo de Humano en línea	Oficina Servicio al Ciudadano	24/07/2023	Correo electrónico
Conoce aquí el cuarto valor de nuestro Código de Integridad SED y los canales de denuncia anticorrupción	Oficina Servicio al Ciudadano	25/07/2023	Correo electrónico
Consolidado de Pagos Ciclo 2 - ACTUALIZADO	Oficina Servicio al Ciudadano	27/07/2023	Correo electrónico
Alerta Operativa - TIPIFICACIÓN COMPLETA	Oficina Servicio al Ciudadano	28/07/2023	Correo electrónico
Alerta calidad radicados	Oficina Servicio al Ciudadano	28/07/2023	Correo electrónico
Publicación nuevas versiones plantillas respuesta OSC	Oficina Servicio al Ciudadano	28/07/2023	Correo electrónico
Para Tener en Cuenta - REQUERIMIENTOS DEL CONCEJO DE BOGOTÁ	Oficina Servicio al Ciudadano	31/07/2023	Correo electrónico
Para Tener en Cuenta - MOVILIDAD: DATOS SENSIBLES Y/O CONFIDENCIALES	Oficina Servicio al Ciudadano	31/07/2023	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 julio se realizaron 33 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informe de nivel de oportunidad, PQRS, operaciones, informe de calidad en la respuesta, eliminación de botón, base de conocimiento v4, divulgación de piezas graficas Defensor de la Ciudadanía. Actualización afiche de canales de atención, publicación instructivos internos, publicación plantillas de respuesta Plan Padrino.

Tabla 67 Publicaciones

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
3290	Publicación de notificación de actos administrativos	04/07/2023	Publicado
3295	Publicación Plantilla Temáticas Inducción-Reinducción-OSC	05/07/2023	Publicado
3298	Publicación Informe nivel oportunidad nivel central, direcciones locales e institucional junio y reporte junio	06/07/2023	Publicado
3302	Publicación de notificación de actos administrativos	07/07/2023	Publicado
3307	Solicitud publicación informes Operaciones y PQRS mes de junio 2023	07/07/2023	Publicado
3308	Publicación de notificación de actos administrativos	07/07/2023	Publicado
3310	Solicitud eliminar botón llamado "Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía" sección Servicio a la Ciudadanía	10/07/2023	Publicado
3311	Solicitud actualización información página web Secretaría de Educación	10/07/2023	Publicado
3316	Solicitud publicación Base de Conocimiento versión 4 actualizada	10/07/2023	Publicado
3317	Solicitud divulgación piezas graficas imagen Defensor de la Ciudadanía en las pantallas de la SED y wallpaper	10/07/2023	Publicado
3333	Solicitud eliminación documentos internos repetidos versiones anteriores	12/07/2023	Publicado
3341	Publicación de notificación de actos administrativos	13/07/2023	Publicado
3347	Publicación de notificación de actos administrativos	14/07/2023	Publicado
3357	Publicación de notificación de actos administrativos	17/07/2023	Publicado
3358	Solicitud publicación informes calidad en la respuesta mayo y junio 2023 y reportes excel de enero y febrero	17/07/2023	Publicado
3369	Publicación de notificación de actos administrativos	17/07/2023	Publicado
3373	Publicación nueva versión Manual Interno de la Calidad	18/07/2023	Publicado
3375	Solicitud cambiar informes nivel de oportunidad y reportes meses mayo y junio	19/07/2023	Publicado
3377	Publicación de notificación de actos administrativos	19/07/2023	Publicado
3378	Solicitud publicación instructivos y eliminar las versiones anteriores	19/07/2023	Publicado
3391	Publicación de notificación de actos administrativos	21/07/2023	Publicado
3395	Publicación Informe acceso a la información mes de junio 2023	21/07/2023	Publicado

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
3400	Publicación de notificación de actos administrativos	24/07/2023	Publicado
3410	Publicación de notificación de actos administrativos	25/07/2023	Publicado
3413	Solicitud publicación nuevas versiones de instructivos y retirar instructivos anteriores en la intrased	25/07/2023	Publicado
3417	Publicación de notificación de actos administrativos	26/07/2023	Publicado
3418	Solicitud cambios de información en Intrased / Servicios Intrased / Servicio al Ciudadano	26/07/2023	Publicado
3420	Solicitud actualización información afiche canales de atención	26/07/2023	Publicado
3428	Publicación de notificación de actos administrativos	27/07/2023	Publicado
3437	Publicación de notificación de actos administrativos	28/07/2023	Publicado
3439	Solicitud publicación plantillas de respuesta chat V5 y plantillas de respuesta plan padrino V1	28/07/2023	Publicado
3439	Solicitud publicación plantillas de respuesta chat V5 y plantillas de respuesta plan padrino V1	28/07/2023	Publicado
3453	Solicitud publicación versión No. 5 Base de Conocimiento OSC	31/07/2023	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 diecisiete (17) documentos internos de la oficina:

1. Instructivo Interno Solicitud modificación, creación o eliminación parámetros sistemas información internos.
2. Instructivo Interno Notificación de Actos Administrativos
3. Instructivo Interno de Seguimiento y Reconocimiento de la prestación del servicio
4. Instructivo interno identificación y tratamiento servicio no conforme y acciones de mejora
5. Plantillas de respuesta correo electrónico Plan Padrino
6. Instructivo interno Gestión de solicitudes de prestaciones sociales docentes Humano en Línea
7. Instructivo Interno Gestión Documental
8. Instructivo Gestión buzones correo electrónico
9. Instructivo interno atención Ventanilla de Radicación Virtual
10. Instructivo Asignación de requerimientos en Bogotá te Escucha.

11. Trámite Asignación cupo escolar
12. Traslado estudiantes antiguos
13. Procedimiento Gestión de Formación, aprendizaje y conocimiento de la OSC
14. Procedimiento Atención de requerimientos de la ciudadanía en los canales de atención
15. Procedimiento Planeación del Servicio en los canales de atención
16. Procedimiento Seguimiento y Reconocimiento de la prestación del servicio.
17. Manual de Servicio a la Ciudadanía

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.

10. Riesgos

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 a nivel Central, Local e Institucional, lo que involucra la prestación del servicio en los canales de atención.

A continuación, se dan a conocer los reportes realizados para el I semestre, y el seguimiento a la fecha:

9.1 Riesgo de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía

A la fecha, el riesgo de 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.

Tabla 69 Matriz Mapa de Riesgos

Descripción del Control	Indicador para la medición de la	Efectos Logrados	¿El riesgo se materializó?
-------------------------	----------------------------------	------------------	----------------------------

ejecución del control (fórmula)

<p>Realizan seguimiento al incumplimiento en la atención prestada según los lineamientos establecidos, con el fin de identificar la posible afectación en el nivel de servicio, para así generar alertas preventivas y acciones de mejora. Como evidencia de lo realizado se emitirán las actas de los seguimientos.</p>	<p>Seguimientos realizados a la prestación del servicio/Seguimientos programados</p>	<p>Se realizaron 73 seguimientos a la prestación del servicio de mínimo los 50 seguimientos programados teniendo en cuenta lo dispuesto en el Manual de la Calidad del proceso, con un nivel de servicio del 96% promedio, y satisfacción del 84,82%</p>	
<p>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.</p>	<p>Sensibilizaciones realizadas/sensibilizaciones programadas</p>	<p>Se realizaron 191 sensibilizaciones de las 191 programadas con la asistencia 2014 asistentes espacios donde se fortalecieron los conocimientos y aptitudes del personal que brinda atención en los canales con un cumplimiento en el semestre del 100%</p>	
<p>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.</p>	<p>Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones</p>	<p>Se evaluó el conocimiento relacionado con la adecuada prestación del servicio a 559 personas de 592 asistentes, a las socializaciones realizadas con el personal de la OSC. Se realizaron 17 evaluaciones donde se determinó la apropiación de las temáticas relacionadas con el servicio por parte del personal con un resultado promedio de 96% para el semestre.</p>	<p>No</p>
<p>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.</p>	<p>Seguimientos realizados a la muestra determinada/ total muestra seleccionada</p>	<p>Se realizaron 5213 seguimientos de la muestra seleccionada según la metodología 05-MG-005, de las cuales el 86% cumplió los criterios de calidad, frente a un 14% de no cumplimiento, frente a los casos de incumplimiento, se solicitó a las áreas los respectivos planes de mejora.</p>	

Fuente: SharePoint Oficina de Servicio al Ciudadano

9.2 Control riesgo de gestión Nivel Local e Institucional

Posibilidad de pérdida reputacional por queja, reclamo o inconformidad por parte de la comunidad educativa ante el incumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las PQRSD por debilidades en la gestión administrativa.

Tabla 70 Matriz Mapa de Riesgos

Descripción del Control Local	Indicador para la medición de la ejecución del control (fórmula)	Efectos Logrados	¿El riesgo se materializó?
<p>Verifica aleatoriamente las respuestas dadas por los tres niveles de la entidad con relación al cumplimiento de los criterios establecidos en la metodología evaluación de la calidad, resultado de esta verificación se informa al rector de cada colegio, el estado de cumplimiento por medio de informe con el fin de que desde el colegio se realice planes de mejoramiento, evidencia de ello se deja el informe correspondiente</p>	<p>No. de verificaciones realizadas al cumplimiento de los criterios establecidos en la metodología de Evaluación de la Calidad/No. de verificaciones programadas</p>	<p>Del total de respuestas (6.135), se verifican aleatoriamente una muestra de 2.084 respuestas dadas por el nivel local de la entidad con relación al cumplimiento de los criterios establecidos en la metodología Evaluación de la Calidad 05-MG-005, los resultados de esta verificación se informan mensualmente por correo electrónico por medio de informe de Calidad en las Respuestas a la Ciudadanía y su anexo, con el fin que la Dirección Local realice planes de mejoramiento. Lo anterior se evidencia en los 6 informes de Calidad en las Respuestas a la Ciudadanía según lo determinado en la metodología, anexo Excel de criterios, informe y detalle, y correos electrónicos Outlook de envío. De manera acumulada para el I semestre el estado de cumplimiento de manera general es de 85%.</p>	<p>NO</p>

Fuente: SharePoint Oficina de Servicio al Ciudadano

Tabla 71 Matriz Mapa de Riesgos

Descripción del Control Institucional	Indicador para la medición de la ejecución del control (fórmula)	Efectos Logrados	¿El riesgo se materializó?
<p>Verifica aleatoriamente las respuestas dadas por los tres niveles de la entidad con relación al cumplimiento de los criterios establecidos en la metodología evaluación de la calidad, resultado de esta verificación se informa al rector de cada colegio, el estado de cumplimiento por medio de informe con el fin de que desde el colegio se realice planes de mejoramiento, evidencia de ello se deja el informe correspondiente</p>	<p>No. de verificaciones realizadas al cumplimiento de los criterios establecidos en la metodología de Evaluación de la Calidad/No. de verificaciones programadas</p>	<p>Del total de respuestas (22.488), se verifica aleatoriamente una muestra de 7.746 respuestas dadas por el nivel institucional de la entidad con relación al cumplimiento de los criterios establecidos en la metodología Evaluación de la Calidad 05-MG-005, resultado de esta verificación se informa mensualmente por correo electrónico al nivel institucional el resultado de su valoración, por medio de informe de Calidad en las Respuestas a la Ciudadanía y su anexo, con el fin que el colegio realice planes de mejoramiento. Lo anterior se evidencia en los 6 informes de Calidad en las Respuestas a la Ciudadanía según lo determinado en la metodología, anexo Excel de criterios, informe y detalle, y correos electrónicos Outlook de envío. De manera acumulada para el I semestre el estado de cumplimiento de manera general es de 88%.</p>	<p>NO</p>

Fuente: SharePoint Oficina de Servicio al Ciudadano

Tabla 72 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	5 seguimientos: 100%

MES	Indicador Control 1*: Seguimientos realizados al incumplimiento en la atención prestada/Seguimientos programados
Abril	18 seguimientos:100%
Mayo	19 seguimientos:100%
Junio	15 seguimientos: 100%
Julio	16 seguimiento:100%
Total	100%

Fuente: Plataforma estratégica OSC

*Elaboración propia. Fuente: Archivo OSC

*Este indicador cuenta con actas de reunión de manera diaria, los días hábiles.

Para Julio del 2023 se presentaron dos eventos, los cuales, se encuentran con su debido proceso y seguimiento dentro del SharePoint de la Oficina (Servicio al Ciudadano / Sistema de Gestión de Calidad – SGC / 4_MIPG_POA_PAAC_AMBIENTAL_RIESGO_GESTIÓN/ MAPA DE RIESGOS GESTIÓN PROCESO /2023 /ALERTAS, en los cuales se destaca:

- El 18 de julio del 2023, se presenta protesta pacífica por la guardia indígena embera Katia del Chocó. A las 10:30 am se da cierre de la puerta principal del acceso a la Oficina de Servicio al Ciudadano; se continúa en atención de las personas que se encontraban dentro de la sala, y posteriormente se usaba la ruta de evacuación interna para los ciudadanos. Dicho evento finaliza a las 12:35 dando continuidad a la prestación del servicio de manera normal.
- Desde el mes de junio se generó alerta de disminución de llamadas en el canal telefónico, con el siguiente comportamiento.

Tabla 68 Variación de volumétrica de las llamadas ingresadas a la línea 3241000

MES	2022		2023	
	Variación	% Variación	Variación	% Variación
Enero	2332	-	1103	-
Febrero	1354	-41,91%	509	-53,88%
Marzo	1123	-17,07%	421	-17,27%
Abril	1010	-10,08%	413	-2,01%
Mayo	1022	1,21%	355	-14,03%
Junio	697	-31,78%	213	-39,91%
Julio	558	-19,94%	214	0,25%
Agosto	845	51,33%		
Septiembre	653	-22,70%		
Octubre	631	-3,42%		
Noviembre	1072	69,93%		
Diciembre	789	-26,40%		

Fuente: Plataforma estratégica OSC

Se encuentra que la variación porcentual tiene una relación estrecha con la presentada el año pasado, tan solo que la volumetría ha disminuido. Se realizan pruebas como la eliminación del IVR en el proveedor, comparación de volumetrías, llamadas de pruebas a las opciones 7 y 8 de la línea 3241000, encontrando normalidad en esto. Por tanto, se concluye que se presentó una mejora en el canal telefónico, dada la implementación del IVR a partir del 16 de junio del 2023, generando una optimización en el recurso humano.

- 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 69 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%
Junio	100%
Julio	100%
Total	100%

Fuente: Plataforma estratégica OSC

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

Es importante mencionar que la Oficina de Servicio al Ciudadano, actualmente, cuenta con una nota mínima de cumplimiento del 70% dadas las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios para Servicios BPO II de la Tienda Virtual del Estado Colombiano - Colombia Compra Eficiente, donde es la apreciación mínima del nivel plata. (Fichas técnicas para Servicios de BPO II, Pág 129).

Tabla 70 Seguimiento al riesgo de operación Control 3

MES	Indicador Control 3*: Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones
Mayo	100%
Junio	100%
Julio	89.67%
Total	96.55%

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 julio:

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Cumplimiento
Socialización 7.5. información documentada SGC	43	43	93%	100%
Legalización de documentos de estudio al exterior y riesgo corrupción	19	11	96%	57,89%
Evaluación mensual de conocimientos Cobertura	59	59	96%	100%
Evaluación manejo aplicativo Dexon	10	6	80%	60%
Tipificación canal presencial	25	15	93%	60%
Sensibilización habilidades poder de la palabra canal telefónico	49	49	94%	100%
Lenguaje claro y ortografía canal telefónico	5	5	100%	100%
Socialización Humano en línea canal telefónico y chat	3	3	86%	100%
Resultados	213	191	92%	89,67%

- 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 71 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%
Julio	91.00%
Total	87.74%

Fuente: Matriz de valoración de calidad en las respuestas – Elaboración OSC

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, los colegios La Victoria (IED), Carlos Pizarro León Gómez (IED), Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED), Benjamín Herrera (IED), Julio Garavito Armero (IED) entre otras dependencias, deben implementar acciones de mejora, en sus respuestas.

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 72 Seguimiento al riesgo de Corrupción.

Causas	Control	Seguimiento Julio	Anual
Ofrecimiento de dádivas para gestionar el trámite, presentación de documentos presuntamente falsos para el trámite de legalización de documentos para	Capacitaciones o socializaciones realizadas en el marco de la Ley de Transparencia y Código de Ética de la entidad/capacitaciones o socializaciones programadas.	En julio realizó 1 capacitación al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	10 capacitaciones

Causas	Control	Seguimiento Julio	Anual
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.	20 documentos reportados a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos 477 monitoreos	123 reportes a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos por parte de los ciudadanos. 2.814 monitoreos

Fuente: Plataforma estratégica OSC

10. Reconocimiento de la prestación del servicio

En el marco del Proceso de Servicio Integral a la ciudadanía, se cuenta con el procedimiento de Seguimiento y Reconocimiento de la Prestación del Servicio en los Canales de Atención de la Secretaría de Educación Distrital con el fin resaltar el buen desempeño de los agentes y colaboradores de la Oficina de Servicio al Ciudadano, según los criterios establecidos en este.

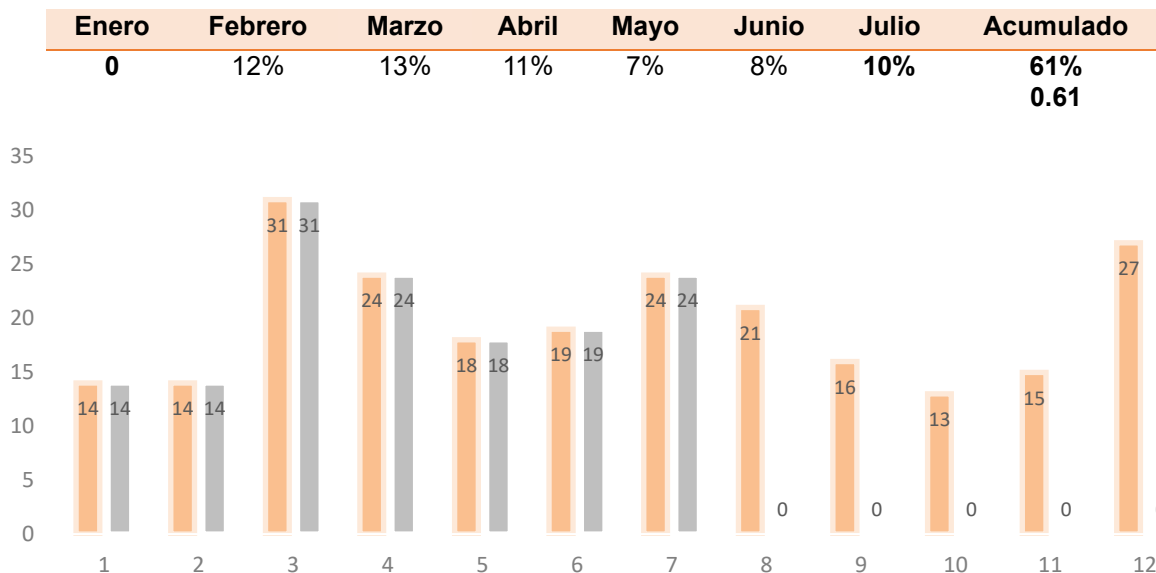
Resultado de la consolidación de la información sobre cada uno de los indicadores evaluados: tiempo de atención, Calidad, cumplimiento de lineamientos, quejas, redireccionamientos y conocimientos, se realiza de manera trimestral un evento donde se hace el reconocimiento de los ganadores del trimestre.

Para el segundo trimestre del año 2023 el evento se realizó el 14 de abril en las instalaciones del Nivel Central convocando al equipo de trabajo de manera presencial y virtual.

En dicha sesión por parte de la jefatura de la OSC se realizó el reconocimiento a cada integrante del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía ya que cada uno desde su labor aporta al reconocimiento de la calidad, igualmente se invitó a seguir en la mejora continua y cumpliendo de las labores según los lineamientos internos y la política de calidad con el fin de obtener resultados óptimos.

11. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC

Grafica 22 Tomado del plan de trabajo aprobado con el líder del proceso para el 2023.



Teniendo en cuenta que para el 2023, la meta es del 10%, se reportan los avances representados en 100%, obteniendo para julio un avance del 10% y un acumulado del 61%, es decir 0.61 puntos para el porcentaje indicado del proyecto 7818. Se desglosa según los requisitos de la norma el cumplimiento del plan de trabajo propuesto de la siguiente manera:

Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

Apoyo al seguimiento a la gestión de riesgos del proceso de servicio integral a la ciudadanía, dando cumplimiento a los seguimientos e implementación de la guía de retratamiento de riesgos de la Entidad. Se realizó el seguimiento a los controles y logros al riesgo de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, Nivel Central y Local para el primer semestre de acuerdo con la metodología dada por la Oficina Asesora de Planeación, en conjunto con los responsables de la Oficina de Servicio al Ciudadano. Objetivos de calidad y planificación

Seguimiento y reporte de los indicadores de los objetivos de la calidad y acuerdos de servicio del proceso Servicio Integral a la Ciudadano en cuanto su afinidad con la política de la Calidad para marzo, en cumplimiento de lo establecido en el No. 6.2 Objetivos de calidad y planificación, lo cual se describe en el Informe de Operaciones publicado en la web institucional.

Registro, revisión y ajuste en la matriz de Evaluación Independiente de Control Interno para el I SEMESTRE, en lo relacionado con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Reporte de avances de la gestión en un 100% en el aplicativo dispuesto, como insumo para el monitoreo, evaluación y control del desempeño institucional El Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), para el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

Gestión y acompañamiento para la solicitud de modificación de la actividad PAAC IICUATRIMESTRE resultado del acuerdo realizado entre las dependencias con asesoría de la Oficina Asesora de Planeación, se aclara que se modifican y separan las actividades 2.2 y se crea la 2.4, la primera responsabilidad de la Dirección de Infraestructura y la siguiente de la Oficina de Servicio al Ciudadano de acuerdo con las competencias y capacidad para cumplir el plan de trabajo propuesto en el Componente 4. MM Atención Ciudadano del objetivo perteneciente al subcomponente 2. Fortalecimiento de los Canales de Atención.

Seguimiento, ajuste reporte y cargue de las actividades del Plan Operativo Anual - POA II TRIMESTRE del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, cumpliendo en un 100% con las actividades propuestas.

Recursos

En el marco de la implementación de la certificación en la ISO9001:2015 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, se participó en la mesa de trabajo virtual con la Oficina de Contratos con el propósito de atender los principios que rigen la contratación estatal, se verificaron los requisitos y condiciones plasmadas en los documentos previos, a fin de propender por reglas claras y objetivas dentro del desarrollo del proceso competitivo, permitiendo con ello la participación de los interesados en igualdad de condiciones, se lleva a cabo la siguiente mesa de trabajo. De igual manera, se revisó y aprobó la propuesta económica mediante correos electrónicos y acta externa de la dependencia líder.

Información documentada

De acuerdo con el numeral de 7.5 Información documentada, se realizó la revisión y actualización de 2 documentos internos (Instructivo-Identificación y Tratamiento Servicio No conforme y Acciones de Mejora y Manual Interno de la Calidad) 6 plantillas (Plantilla datos complementarios peticiones ciudadanas, Planilla interna atención turnos contingencia oficina servicio ciudadano, Plantilla registro servicio no conforme acciones

mejora, Plantilla interna trabajo tratamiento hallazgo servicio no conforme, Plantilla consolidado indicadores, plantilla-informes, Plantilla reporte hallazgo acción de mejora) los cuales fueron ajustados con los responsables asignados y remitidos mediante correo electrónicos de conformidad con los lineamientos vigentes de Lenguaje Claro.

Requisitos para los productos y servicios

De igual manera, se realizó el reporte y alerta en el marco del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS a las direcciones de Talento Humano y la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el primero en lo referente a la solicitud acompañamiento Auditoría externa de certificación proceso Servicio Integral a la Ciudadanía - Ambiente para la operación de los procesos y siguiente Cumplimiento Acuerdo de Servicio Interno – ANS, soporte de hardware y software OSC.

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La determinación y aplicación de criterios y métodos necesarios para asegurar la operación y el control eficaces de los procesos del SGC, el cual parte del enfoque basado en riesgos, los puntos de monitorización y medición necesarios para el control son específicos para el proceso según el riesgo.

La monitorización del desempeño y la evaluación de proveedores en base a la capacidad para suministrar a los otros procesos servicios de calidad. La puesta en marcha de actividades de monitorización y medición para verificar que los criterios de control y los criterios de aceptación de los productos y servicios son satisfechos, se en el seguimiento a la operación de los canales de atención para el cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio y satisfacción de los ciudadanos fijados por la Oficina de Servicio al Ciudadano, reportando al supervisor las novedades presentadas.

El marco de la implementación de la ISO9001:2015 y lo específico en el apartado 9.1.2, la satisfacción del cliente se define como el resultado de comparar las expectativas del cliente con respecto a los productos y servicios ofrecidos, con el valor percibido después de recibidos. En línea con lo anterior, se evidenció durante los monitoreos diarios realizados que la calidad en la prestación de servicios del indicador de satisfacción presentó una variación inferior a la proyectada mensualmente, pese a las acciones de mejora que se han implementado de manera conjunta con el proveedor persiste el incumplimiento del estándar meta establecido.

Mejora

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



Apoyar la implementación y seguimiento de las actividades del Plan de Mejoramiento que se generen con ocasión de la prestación del servicio de los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito, conforme a los lineamientos establecidos en el Sistema de calidad de la OSC.

Se realizó la revisión y aprobación mediante correo electrónico del proyecto de Resolución “Por la cual se modifica la Resolución No. 1395 del 23 de Agosto de 2019, “Por la cual se crean los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional como instancias de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño” y se dictan otras disposiciones.

No conformidades y acciones correctivas

Mejora continua

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 en caso de ser necesario, dando cumplimiento al numeral 7.2 Competencia y 10.2 No Conformidad.

Acompañamiento y seguimiento de las mesas de operación resultaron Servicios No Conforme y Acciones de mejora con el fin de contextualizar la importancia de la identificación de las Salidas No Conformes y metodología de la matriz Plantilla registro servicio no conforme acciones_mejora_2023, socialización de la revisión de la Plantilla registro servicio no conforme acciones_mejora_2023 con corte a junio 2023 como parte de la revisión remitida a la responsable de solicitar y verificar acciones por los respectivos profesionales de la dependencia.

Se realizó el cierre eficaz de la No Conformidad identificada por parte de la Auditoría Interna previa al seguimiento Etapa 2 de la ISO9001:2015 sobre el numeral 7.5 Información documentada, lo cual requirió realizar acciones evidenciadas a la modificación del Manual de la Calidad para complementar el control documental para la implementación de plantillas de libre uso, visitas a las direcciones locales para el mayor control y seguimiento a la documentación manejada en los puntos de atención, socialización de la forma de identificar un documento de la entidad, el responsable de cada punto de atención revisó cada uno de los documentos utilizados en la actividad normal del servicio, con el fin determinar su vigencia.

Se realizó sensibilización a la Oficina de Servicio al Ciudadano y proveedor BPM en cumplimiento del numeral de 7.5 Información documentada y en el marco del cumplimiento del plan de Acción con el fin de subsanar el Hallazgo identificado por la auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad.

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.
- Realizar los ajustes necesarios durante las revisiones realizadas en concordancia con la ISO9001:2015
- Cumplir con las actividades planteadas para finalizar satisfactoriamente el proceso contractual del seguimiento etapa 2 del Sistema de Gestión de la Calidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

11.1 Seguimiento objetivos de calidad

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

Los objetivos de la calidad definidos son afines a la política de la calidad establecida, son medibles, consideran los requisitos aplicables, acertados para la conformidad de los servicios y aumento de la satisfacción, son objeto de seguimiento, son comunicados y se actualizan periódicamente, según su conveniencia.

Esto ha permitido que, sean convenientes en cuanto a la capacidad de aportar al propósito definido, adecuados en cumplimiento de los requisitos y, eficaces en cumplimiento de los objetivos. Se muestra el cumplimiento a continuación:

Tabla 73 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado.

Objetivos	Indicador	Seguimiento julio
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 85,10% 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 93.09% Cumplimiento sin Error No Crítico con una meta fijada del 95%.
Desarrollar actividad de fortalecimientos de	Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas)	Se cumplieron en un 100% de las actividades programadas,

Objetivos	Indicador	Seguimiento julio
habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	/ (Sensibilizaciones programadas)	realizando 36 actividades con 447 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 10 acciones de mejora de las cuales se cumplieron 10. Con un avance del 100%.

Fuente: Plataforma estratégica OSC

11.2 Seguimiento No conformidades

Actualmente, la Oficina de Servicio al Ciudadano en su proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, identificó una No Conformidad al proveedor BPM 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, registrada en el aplicativo ISolucion y descrita a continuación:

De acuerdo con los seguimientos y monitoreos realizados por el apoyo a la supervisión del contrato 2476, orden de compra 92072 establecido con Business Process Management Consulting - BPM, se ha venido evidenciando desde febrero se ha venido presentando un resultado por debajo de la meta establecida mensualmente al indicador de Satisfacción en los diferentes canales de atención, en especial Chat y Correo presentando resultados:

Canal	Presencial		Telefónico		Chat		Correo	
	Meta	Cumplimiento	Meta	Cumplimiento	Meta	Cumplimiento	Meta	Cumplimiento
Ene-23	82.26%	78.60%	89.32%	89.32%	71.28%	58.58%	55.8%	46.18%
Feb-23	82.16%	79.70%	89.88%	90.47%	72.00%	66.08%	60.00%	51.23%
Mar-23	85.28%	86.54%	90.59%	88.72%	72.00%	70.46%	60.00%	51.55%
Abr-23	86.00%	92.59%	90.00%	89.41%	73.00%	78.85%	65.00%	61.96%
May-23	87.18%	89.62%	90.00%	91.20%	80.00%	77.47%	65.00%	62.18%
Jun-23	89.53%	90.23%	91.10%	86.31%	80.00%	74.37%	70.00%	68.87%

Siendo reportados de forma recurrente al Sistema de Gestión de la Calidad como un Servicio No Conforme ejecutado por el proveedor y realizándole el tratamiento con el fin de mantener o superar el indicador a lo proyectado mensualmente. Sin embargo, las

acciones de mejora registradas y realizadas no han permitido incrementar o cumplir con el indicador propuesto.

Desde el Sistema de Gestión de la Calidad se evidenció que el indicador de satisfacción de conformidad a los requisitos internos establecidos no se está logrando. Así mismo, las acciones de mejora implementadas no están logrando eliminar la causa raíz. Por lo cual, se determinó el incumplimiento parcial del requisito 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente de la ISO9001:2015, donde la organización para este caso el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía tiene que estar seguro de que los productos, procesos y servicios que se suministran de forma externa se encuentran conformes a los requisitos internos establecidos o de ley.

Respecto al Hallazgo OCI1468 - No Conformidad identificado durante la Auditoría Interna de seguimiento Etapa 2 por parte de la Oficina de Control Interno según los requisitos de la ISO9001:2015, fue tratado debidamente y cerrado en el aplicativo según reporte dado por la dependencia competente.

11.3 Seguimiento Servicio No conforme

- 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%.

Para la mejora del indicador en los tres canales se trabajó en el uso y manejo de plantillas de respuesta personalizadas y con criterios de cordialidad y cortesía, adicionalmente se realizaron monitoreos enfocados al correcto manejo y uso de los instructivos internos por parte de Supervisores, líderes y asesores de los diferentes canales de atención

Se continua con las retroalimentaciones puntuales a los asesores relacionados en las afectaciones ingresadas por Bogotá te Escucha, además se valida la respuesta pertinente clara y oportuna al ciudadano

Se realizaron reuniones de trabajo con Líderes de los procesos y supervisores enfocadas a la mejora del indicador con las siguientes acciones:

- ✓ Mejorar las estrategias generales de socialización enfocadas a calidad del servicio, actitud y conocimiento (re llamadas contando con las licencias que se tiene en nivel central,
- ✓ Socializaciones con las contratistas del Fondo Prestacional enfocadas a las atenciones de las ventanillas de personalizada atendidas por BPM,
- ✓ Distribuir el personal nuevo para que inicien en las Direcciones Locales, identificar los asesores con mejor manejo de producto y servicio para asignarlas a las ventanillas, regresar las llamadas a ciudadanos con casos difíciles
- ✓ Enviar un apoyo al centro de contacto como líder de proceso cuando se requiera

12. Seguimiento acciones de mejora

- Socialización diaria de novedades en preturnos y/o posturnos en conjunto por parte del staff del proveedor.

Para esta actividad se realizaron preturnos y/o posturnos en los que se reforzaron temas de manejo de clientes difíciles, redireccionamientos, calidad y satisfacción entre otros

- Refuerzos en temas de conocimiento en las temáticas críticas

En conjunto los líderes de formación y calidad identifican los temas críticos y se coordina con las áreas encargadas de los procesos la socialización

- Socialización y sensibilización tema de habilidades blandas como Empatía, actitud de servicio, lo que garantice una mejor experiencia al ciudadano.

Esta actividad fue trabajada con los asesores en la jornada de socialización denominada “El poder de la palabra” que abordara temas que permitan a los agentes conocer y poner en práctica métodos para mejorar el tono de voz, la comunicación verbal y no verbal y la percepción que esto puede generar en el ciudadano generando así empatía y una prestación del servicio que cumpla con los criterios de calidad establecidos

- Inserción de frases de cortesía en las plantillas utilizadas en el canal chat.

Se realiza la revisión de plantillas, sin embargo, se aclara a los equipos de trabajo que las plantillas son una guía de apoyo para la respuesta, pero estas deberán ser ajustadas de acuerdo con la atención con criterios de personalización calidez y cortesía por parte de cada asesor.

- Realizar mayor seguimiento a las llamadas transferidas para conocer las temáticas y buscar la información con el fin de dar respuesta en primer contacto.

Se realizó análisis cuantitativo – cualitativo de transferencia de llamadas por asesor con 26 eventos de gestiones transferidas e identificadas en el proceso de auditoría, identificando las siguientes áreas como las de menos respuesta:

Dependencia	Transferencias
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	7
Nómina	5
Oficina De Personal	5
Grupo De Certificados Laborales	2
Dirección De Bienestar Estudiantil	2
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	2
Dirección De Cobertura	1
Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	1
Dirección De Talento Humano	1
Total, general	26

- Remisión de casos poco frecuentes con el fin de realizar cada viernes la socialización de estos temas.

En referencia a esta actividad se realizó reunión de seguimiento de los casos frecuentes y poco frecuentes el día 31 de julio; adicional se generó y compartió la base Solicitud_temas_retroalimentación_conocimientos para el reporte de casos.

- Realizar seguimiento a las necesidades de actualización de los Instructivos de los canales de atención.

Para esta mejora se realizaron monitoreos enfocados al correcto manejo y uso de los instructivos internos por parte de Supervisores, líderes y asesores de los diferentes canales de atención

- Consecución de capacitaciones por parte de las dependencias directamente.

Para el desarrollo de esta actividad este mes se adelantaron capacitaciones con Cobertura 27 28, Personal (Nombramientos y prorrogas) 19, Se encuentra pendiente por parte de Educación Superior la confirmación de la fecha para el refuerzo en ATENEA

- Se solicitará inclusión de una pieza informativa en el sistema FUT que resalte

que la legalización de documentos al exterior solo procederá para colegios e instituciones de Bogotá.

Esta actividad fue cumplida con la publicación del mensaje “Estimado Ciudadano Este trámite aplica únicamente para colegios públicos y privados, e instituciones para el trabajo y el desarrollo humano que pertenezcan a la ciudad de Bogotá”

Este se puede observar en <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#!/fut/46/Estudiantes>

- Se realizará envío de encuestas de satisfacción mediante plataforma LimeSurvey, para el canal telefónico.

Dando cumplimiento a esta actividad se evidencia que las encuestas se remitieron los días 10, 11 y 12 de julio contando con 73 ciudadanos que diligenciaron la encuesta remitida mediante la plataforma LimeSurvey con formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

- 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.

Mediante las salidas S-2023-251736 y S-2023-251738 se comunicaron al equipo de trabajo, las felicitaciones recibidas mediante Bogotá te Escucha por la percepción de la ciudadanía en el trámite de Legalización de documentos para el exterior

- Se solicitará al proveedor BPM las estadísticas de la gestión del IVR

Se solicitó al proveedor la entrega de la estadística quien confirma que en el informe de gestión del mes se registrarán los datos y para el mes agosto diariamente se registrará en la base de control la data completa

- 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.

Se realizaron mesas de trabajo con el supervisor del canal quien validó con el equipo de las DEL donde se evidenció que se presentó una falla tecnológica en el aplicativo Digiturno, el cual fue solucionado por el área de soporte técnico realizando un borrado de temporales desde la base de datos

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 julio 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	18.891	18.280	97%
Virtual	30.593	30.593	100%
Telefónico	4.059	4.058	100%
Total, general	53.543	52.931	99%

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

2. En el cumplimiento al objetivo 5, política 11 del Plan Operativo Anual – POA; **“Realizar el seguimiento y control del nivel de satisfacción en los canales de atención (Presencial, telefónico y virtual) administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en la Entidad de acuerdo con la meta establecida”**

Como se observa en la *tabla 23. Satisfacción detallado anual*, indicador de satisfacción proyectado para julio fue de 85.95%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 89.56% generando cumplimiento a lo proyectado, es preciso indicar que se desarrollarán las acciones tendientes a la mejora del indicador. De acuerdo con la meta anual del 85% esta se encuentra en cumplimiento para el I semestre.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 90.00% aumentando en 3.69%, Correo electrónico 72.39% registro un aumento del 3.51%, Canal presencial 93.13% registro un aumento del 2.90%, y el canal Chat 83.00% aumentando en 3.51% 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:

- Instructivo Interno Solicitud modificación, creación o eliminación parámetros sistemas información internos.
- Instructivo Interno Notificación de Actos Administrativos
- Instructivo Interno de Seguimiento y Reconocimiento de la prestación del servicio
- Instructivo interno identificación y tratamiento servicio no conforme y acciones de mejora
- Plantillas de respuesta correo electrónico Plan Padrino
- Instructivo interno Gestión de solicitudes de prestaciones sociales docentes Humano en Línea
- Instructivo Interno Gestión Documental
- Instructivo Gestión buzones correo electrónico
- Instructivo interno atención Ventanilla de Radicación Virtual
- Instructivo Asignación de requerimientos en Bogotá te Escucha.
- Trámite Asignación cupo escolar
- Traslado estudiantes antiguos
- Procedimiento Gestión de Formación, aprendizaje y conocimiento de la OSC
- Procedimiento Atención de requerimientos de la ciudadanía en los canales de atención
- Procedimiento Planeación del Servicio en los canales de atención
- Procedimiento Seguimiento y Reconocimiento de la prestación del servicio.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía

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.

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 julio se realizaron 33 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informe de nivel de oportunidad, PQRS, operaciones, informe de calidad en la respuesta, eliminación de botón, base de conocimiento v4, divulgación de piezas graficas Defensor de la Ciudadanía. Actualización afiche de canales de atención, publicación instructivos internos, publicación plantillas de respuesta Plan Padrino.
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.”** Se registro cumplimiento del 100%, realizando 36 socializaciones de las 36 programadas, teniendo un total de 447 asistentes.
6. Se levanta la No Conformidad reportada el 10 de julio en INF3_INFORME_OPERACIONES_06_2023; por el incumplimiento del indicador de satisfacción proyectado para los canales virtual correo y chat y telefónico. Debido a la ejecución de acciones de mejora en las cuales se destaca uso y manejo de plantillas de respuesta personalizadas y con criterios de cordialidad y cortesía, adicionalmente se realizaron monitoreos enfocados al correcto manejo y uso de los instructivos internos por parte de Supervisores, lideres y asesores de los diferentes canales de atención y fortalecimiento de las retroalimentaciones puntuales a los asesores relacionados en las afectaciones ingresadas por Bogotá te Escucha, además se valida la respuesta pertinente. Lo cual permitió que en julio se cumpliera efectivamente el indicador de satisfacción proyectado para este mes.
7. Teniendo en cuenta las diferentes actividades realizadas durante el mes para validar el correcto funcionamiento de la línea telefónica, se encuentra que existe una relación directa entre la disminución de la cantidad de llamadas que ingresan, y pasan al asesor con la implementación del IVR a partir del 16 de junio. De igual manera, se concluye que el volumen de llamadas ha disminuido, a pesar de que su comportamiento mes a mes, tiene relación con el presentado durante el 2022.
8. Durante de julio en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron asignación de cupo escolar con 20.77% aumentado en 55.08%; Prestaciones

sociales de docentes con un 20.30% presenta un aumento del 1.93% respecto al mes anterior, Por otro lado, subsidio de transporte con 19.62% (superior al mes anterior), Traslado de estudiantes antiguos representa el 8.28% aumentando en 19.74%; Consulta a solicitudes radicadas 5.51% disminuyendo 3.75%; Información sobre vacantes ofertadas y contratación 3.30% superior al mes anterior; Información pago de nómina 2.93% disminuyendo en 25.00% respecto a junio.

9. El indicador de satisfacción de los canales virtual correo electrónico y chat mejoraron considerablemente, aumentando en 3.51% y 8.62% respectivamente respecto al periodo anterior.
10. El tiempo de espera en el canal presencial nivel central es óptimo registrado 12 minutos y cincuenta y siete segundos.
11. El 31 de julio se asistió a reunión en el Colegio Divino Maestro de seguimiento a los compromisos adquiridos para el cierre de documentos vencidos, convocada por la Dirección Local. Con relación a la reunión realizada el 21 de junio, la institución tuvo un avance en el cierre de vencidos del 72%
 - 21 de junio: 346 documentos vencidos
 - 31 de julio: 96 documentos vencidos
12. Durante el periodo de julio 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.
13. Dando cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el 18 de julio se realizaron dos jornadas de socialización y sensibilización dirigidas al personal de seguridad y vigilancia que brindan atención en la Oficina de Servicio al Ciudadano y las dependencias de Nivel Central sobre protocolos de atención en los canales presenciales, cartas de Carta de Trato Digno, Defensor de la Ciudadanía. Se conto con la asistencia de 40 personas.
14. Durante estas jornadas realizadas en el mes de julio se realizó una atención de 6.141 ciudadanos, sobre 6.223 turnos tomados, reflejando un aumento del 13% en la atención, y una eficiencia del 98.68%

Tabla 74 Atención en Diles

Oficina	4	5	6	7	10	11	12	13	14	17	18	19	20	21	24	25	26	27	28	31	Total	
07 - DLE Bosa	53	54	63	65	133	98	116	102	107	130	90	89	104	108	83	83	67	50	81	1676		
19 - DLE Ciudad Bolívar	30	29	30	26	39	79	74	77	70	104	83	96	82	82	89	61	52	22	46	1171		
08 - DLE Kennedy	35	35	47	40	57	47	61	67	59	57	71	60	70	50	63	40	41	32	66	998		
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	9	7	8	34	16	58	28	31	37	23	30	12	15	25	22	21	8	15	15	414		
11 - DLE Suba	10	19	21	21	21	20	16	18	17	24	27	28	23	21	22	20	21	15	18	382		
10 - DLE Engativa	14	10	11	18	17	11	20	21	17	20	15	14	15	19	19	11	14	2	16	284		
06 - DLE Tunjuelito		13	9	25			28	18		46		27			26		20	15		249		
05 - DLE Usme		16	15			20	1	17	23	2	16		20		3	26	3	11	37	4	18	232
09 - DLE Fontibón	8	4	10	7	17	18	16	10	18	7	15	10	1	13	13	11	4	10	18	13	223	
04 - DLE San Cristóbal	7	8	15		7	10	11	4	7	11	8	15		8	13	6	8	11	4	11	164	
14 - DLE Mártires	2	1	12	1	16	5	1	25	3	1	23	4			7	14			5		120	
15 - DLE Antonio Nariño	1		7		11	2		8	15	9	5			17	15				1	14	12	117
16 - DLE Puente Aranda		5				1	25					20					14				65	
12 - DLE Barrios Unidos			8		8			7	1	16					8			6		1	55	
02 - 13 DLE Teusaqu-Chap	3					14					16						7				40	
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria	2	2				1	8						6		10		4				33	
Total	174	203	256	212	387	365	421	411	353	464	383	401	1	350	423	339	297	288	176	319	6223	

15. Durante el periodo de julio 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.

Servicio	Turnos
Entrega de Dispositivos	645
Entrega de Dotaciones	465
Entrega de Pines	331
Control Disciplinario	172

14. Acciones de mejora.

- El personal que designen para realizar la función de anfitrión de la sala realice el proceso de revisar e informar al ciudadano que debe ingresar en el oficio de radicación los datos completados de nombre, apellidos, documento, correo, dirección y teléfono.
- Realizar avisos informativos y habladores con la información, los cuales deben estar ubicados en la sala de espera, las entradas y demás espacios que apliquen de la Oficina de Servicio al Ciudadano y el centro de contacto.
- Realizar una capacitación sobre el manejo e ingreso de Direcciones y

Nomenclaturas para la mejora de radicación.

- Implementación de la estrategia “Olimpiadas SED”, aplicación en el mes de agosto.
- Refuerzo en la gestión del canal de Bogotá te Escucha.
- Refuerzo para todo el equipo en el conocimiento de la atención de la OSC llamado “Relevo SED”.

15. Servicios no conformes

- Teniendo en cuenta la nota final para el Indicador de Precisión de Error No Crítico, que para el período registró 93,09% se tiene un SERVICIO NO CONFORME por el incumplimiento de la meta establecida, la cual está definida en 95%.