

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN DE OPERACIONES  
AGOSTO 2022

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

Elaboró:



DINA ADRIANA PERALTA  
Contratista



Marco Antonio Barrera Gómez  
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano  
Defensor de la ciudadanía

Revisó:



PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZALEZ  
Contratista



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### Contenido

<b>1.1 Comportamiento de los canales de atención ¿Qué pudo impactar la atención este mes?</b>	4
<b>1.1.1 Análisis general de los canales de atención</b>	6
<b>1.1.1.1 ¿Cómo se comportó el canal presencial?</b>	7
A) Nivel Central	8
B) Nivel Local	10
C) SuperCade	11
D) Personería de Bogotá	11
1.1.1.2 ¿Y el canal telefónico?	11
1.1.1.3 Ahora veamos el canal virtual	12
A) Chat	13
B) Los buzones de correo	13
C) Ventanilla de Radicación Virtual	13
D) Bogotá te escucha	13
E) Redes Sociales	14
1.1.1.4 Ahora veamos las atenciones de otras dependencias	15
1.1.1.5 Revisemos el nivel de satisfacción de la ciudadanía	15
1.1.1.6 ¿Cómo se encontró el nivel de servicio?	21
1.1.1.7 La voz de los ciudadanos	22
1.1.1.8 ¿Cuáles acciones se implementaron este mes?	23
<b>1.2 Los tramites y servicios de la Oficina de Servicio al Ciudadano</b>	24
<b>1.2.1 Plan Padrino – Aliados incondicionales</b>	24
1.2.1.1 Correo electrónico	24
1.2.1.2 CRM	28
1.2.1.3 Acciones en territorio	28
1.2.1.4 Ferias y Jornadas Adicionales	31
1.2.1.5 Avance de Vencimientos	31
<b>1.2.2 Notificaciones</b>	32
<b>1.2.3 Caracterización</b>	33
<b>1.2.4 Atención Incluyente</b>	37
<b>1.2.5 Seguimiento y monitoreo</b>	39
<b>1.3 Gestión del riesgo</b>	40
<b>1.4 Cualificación del servicio</b>	42
1.3.3 Objetivos Especificos	42
1.3.4. Cronograma	43
1.3.5 Actividades Desarrolladas Por Objetivos Específicos	43
<b>1.6 ¿Qué nos deja este informe?</b>	47
<b>1.7 Fuente de verificación</b>	48

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación</p>	<p><b>INFORME DE GESTIÓN</b></p>
--	----------------------------------

## 1. Los canales de atención de la entidad

La Secretaría de Educación del Distrito brinda a la ciudadanía diferentes canales de comunicación:

- **Telefónico:**
  - Línea 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá) y 3241000 (Operada por el centro de contacto de la entidad)
- **Virtual:**
  - El buzón oficial de solicitudes y comunicaciones oficiales en la Ventanilla de radicación virtual es <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/>.
  - Para las entidades que requieran enviar comunicaciones de naturaleza judicial podrán hacerlo en el buzón [notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co](mailto:notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co)
  - Para las solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distritales podrán hacerlo a través del correo electrónico [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co)
  - Para solicitar trámites administrativos, los estudiantes, padres de familia, docentes, servidores y contratistas de la SED, deberán radicar sus requerimientos, con los respectivos soportes, en la Ventanilla de radicación virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>
  - Para radicación de denuncias de corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información pública en el sistema “Bogotá te Escucha” <https://bogota.gov.co/sdqs/>
  - Para información general y orientación a la ciudadanía puede escribir al correo electrónico [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co)
  - Redes sociales

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.

- **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 realizará acorde a los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Código: OAP-IF-002 Versión: 2

Avenida El Dorado No. 66-63 PBX: 3241000 [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co) Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

- **Chat Institucional**

- Contactos a través del enlace del chat interpuesto en la página web de la Secretaría de Educación [https://educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/](https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/).

### 1.1 Comportamiento de los canales de atención ¿Qué pudo impactar la atención este mes?

Durante agosto del 2022 se presentaron las siguientes novedades:

En los puntos de atención se realiza atención de usuarios sin previo agendamiento.

Para el mes de agosto de 2022, se atendieron dos solicitudes para la Dirección de Talento Humano.

- a. Confirmación Asistencia Posesión Servidores Públicos “Evento en donde se oficializará su nombramiento y posesión, el cual se llevará a cabo el lunes 01 de agosto de 2022 en el Ágora, Centro de Convenciones (frente a Corferias), tercer piso a las 12:00 m.”

Base total                    421 registros  
Contactabilidad            95%  
Efectividad (confirmación asistencia) 38.5%

- b. Solicitud acta comité Copasst IED  
Base Total                    91 registros  
Contactabilidad            98,9%  
Efectividad (remitirán actas) 44.44%

El 3 de agosto se presenta bloqueo de los usuarios de red, afectando la gestión oportuna de los correos que ingresaron.

El 3 de agosto se publicaron en la página de la SED los resultados de la convocatoria para estudios de doctorado para maestras, maestros y directivos docentes.

EL 5 de agosto se publicaron en página de la SED los resultados definitivos de la convocatoria de FONDO FEST2022-II.

Del 17 al 19 de agosto presento fallas el digiturno, aplicando protocolo de atención

Código: OAP-IF-002    Versión: 2

Avenida El Dorado No. 66-63 PBX: 3241000 [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co) Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

dispuesto para tal fin, lo cual no permitió llamar oportunamente a los usuarios ocasionando demoras en la atención.

El 18 de agosto inicio el traslado de la Dirección Local de Engativá a la siguiente dirección: KR 78 A # 76 – 10.

Desde el 29 de julio del 2022, se da el cambio en la estructura de la Entidad mediante Decreto Distrital 310 del 2022, donde se modifican algunas dependencias:

- Control disciplinario quedo dividido en dos áreas u oficinas: 1.4. Oficina de Control Disciplinario de Instrucción y 1.5. Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento.
- La Oficina Administrativa de REDP cambió por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Se creó la 1.8 Oficina para la Convivencia Escolar.

Los días 26,29, 30,31 de agosto y 01 de septiembre, la OSC se presenta para auditoría externa Etapa 1 de certificación en la ISO9001:2015, realizada por Global Colombia Certificación S.A.S.

Los días 28 y 29 de agosto se realizó una feria de servicio en la localidad de Usme, en la que se atendieron 33 usuarios.

El 30 de agosto se realizó el proceso de autogestión para acceder y mejorar la navegabilidad en aplicativo SIGA.

Se continua con la agenda correspondiente a los turnos de Servicio de Orientación Secop II. En nivel central, con el fin que sean direccionados a la Oficina de Contratación, así mismo, se direccionan las llamadas desde el Centro de Contacto.

Teniendo en cuenta que inicio el pago de beneficio escolar, se incrementaron las atenciones tanto presenciales como virtuales. Se enviaron mensajes de texto, confirmando a aproximadamente 10.000 ciudadanos el motivo por el cual no se abonó el Subsidio de Transporte Escolar del ciclo II, impactando los canales de atención.

Se continuó con la atención en las Direcciones Locales de Educación, según Resolución 2476 del proceso de cobertura 2021-2022, así como del uso del formulario de solicitudes de cupos por novedad vía web. Se inicia la inquietud de la ciudadanía por el proceso 2022- 2023.

Se continuó trabajando en conjunto con la Dirección de Talento Humano – Prestaciones en el aplicativo Humano, para el manejo de las cesantías para docentes a través de este, el cual se implementará a partir del 12 de septiembre de 2022.



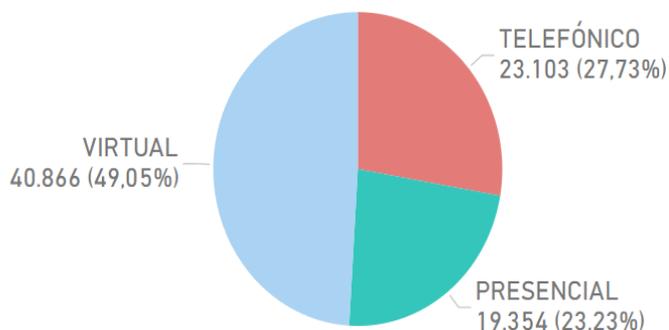
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### 1.1.1 Análisis general de los canales de atención

A través de sus canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito durante agosto presento una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento de 30.07% respecto al mismo mes en el año 2021.



En el canal presencial incrementó un 40.31% la cantidad de ciudadanos que asistieron a los puntos de atención, respecto al mes de agosto del 2021.

Canal telefónico, aumento un 4.81%, Canal virtual, presentó una disminución ubicándose en el 83.12%, respecto al el mismo me en el año 2021.

Gráfica 1 Comportamiento Canales de atención. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Respecto a agosto 2022, los canales en general presentaron una disminución del 30.07%.

Para el mes de agosto 2022, se muestran las variaciones en comparación con el mes de julio 2022:

- Canal Presencial disminuyo un 2.44%
- Canal Telefónico aumento un 35.26%
- Canal Virtual aumento un 16.59%

En el desarrollo del informe se podrá revisar detalladamente el impacto de cada componente de los canales.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### 1.1.1.1 ¿Cómo se comportó el canal presencial?



Gráfica 2 Comportamiento Canal presencial. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

El canal presencial como se mencionó anteriormente presentó un incremento del 40.31% respecto al año anterior, teniendo en cuenta medidas de bioseguridad para el sector educativo para el servicio presencial y cumpliendo con el proceso de vacunación masiva contra el COVID-19 y con las medidas de bioseguridad de todo el personal adscrito a la Secretaría de Educación del Distrito. Recordando que a partir del 1 de abril de 2022 no es obligatorio el uso del tapabocas en espacios de atención o en oficinas.

Cabe resaltar que el 34.07% de las atenciones correspondieron a Direcciones Locales de Educación, teniendo en cuenta las jornadas de matrículas y movilidad, la atención a nivel central corresponde al 55.65%, el restante 10.11% a SuperCade. Respecto a agosto, las direcciones locales de educación incrementaron su participación en 0.71 puntos porcentuales, al igual que la atención en la Redcade, los cuales se vieron reflejados en el incremento en nivel central.

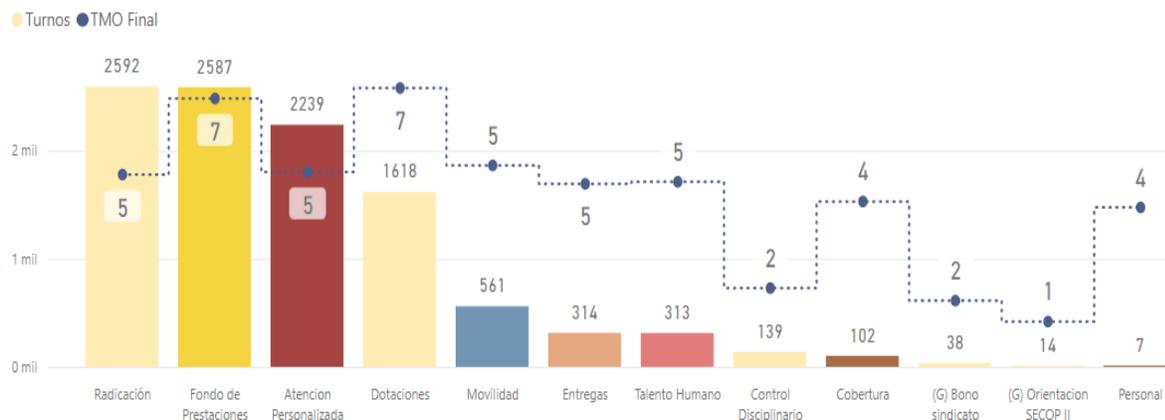


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### A) Nivel Central



Gráfica 3 Comportamiento Nivel central. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

El servicio de mayor participación en nivel central fue radicación con 2592 atenciones, seguido por fondo prestacional con 2587 atenciones y atención personalizada con 2239 atenciones.

El tiempo de espera en sala fue de 23 minutos con 58 segundos, con un TMO de 5 minutos con 47 segundos y un nivel de atención del 94%.

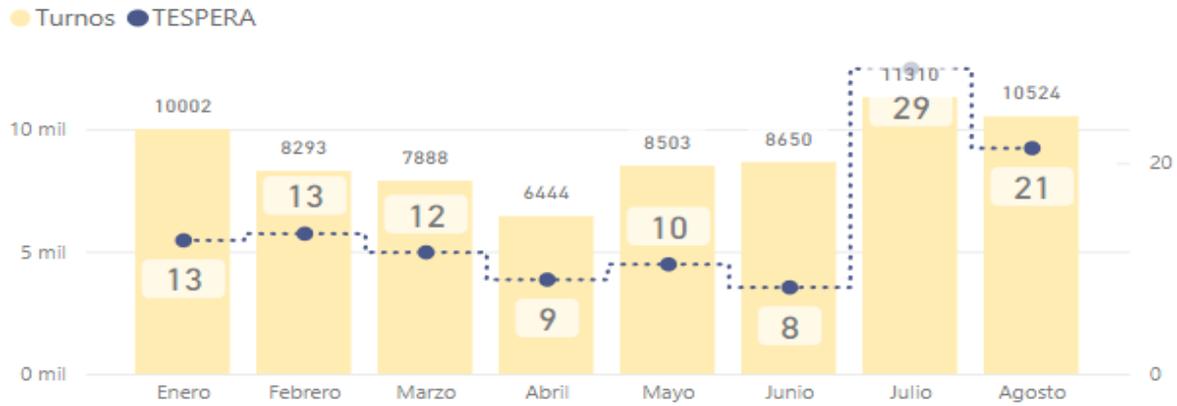
Respecto al tiempo de espera en sala, es preciso mencionar que para agosto se incrementó la media de este indicador, teniendo en cuenta que el servicio de Entrega de dispositivos electrónicos a cargo de Dotaciones escolares Para este servicio, se realiza agendamiento, y se cuenta con un protocolo que permite la revisión, verificación y entrega del dispositivo al padre de familia y/o acudiente. Entrega de reconocimiento por participar en las olimpiadas a cargo de Dirección de Talento humano.



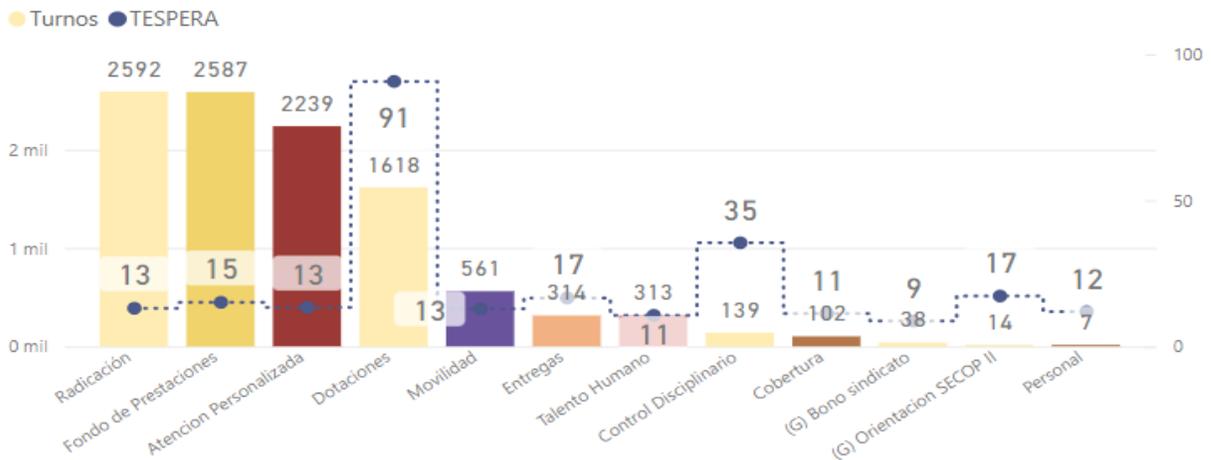
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN



Gráfica 4 Comportamiento tiempo de espera Nivel central. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano



Gráfica 4.1 Comportamiento tiempo de espera Nivel central. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Este mes se continua con dos ventanillas fijas de atención personalizada, los usuarios más atendidos son docentes, lo más consultado fue aclaración de pagos, licencias no remuneradas, resoluciones de posesión, renunciaciones y orientación Secop II.

### B) Nivel Local

PUNTO	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total
01 - DLE Usaquén		176			3			2		181
02 - 13 DLE Teusaqu-Chap		30		1	3			1	1	36
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria		8			1			3	1	13
04 - DLE San Cristobal		97			146		4			247
05 - DLE Usme		215	65		49		39	26	105	499
06 - DLE Tunjuelito		123			4		11		1	139
07 - DLE Bosa		959	1	1	202		15	37	49	1265
08 - DLE Kennedy	3	735		5	211		13	312	17	1298
09 - DLE Fontibon		128		12	3			20		165
10 - DLE Engativa		234	1	1	29			1	1	267
11 - DLE Suba		558			90			4		671
12 - DLE Barrios Unidos		47			53			24	5	132
14 - DLE Mártires		47			3		2	3		55
15 - DLE Antonio Nariño		199			8			38	1	248
16 - DLE Puente Aranda		47			1				1	49
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		183			25		44	15		267
19 - DLE Ciudad Bolívar		880	1	2	156			17	4	1062
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>4666</b>	<b>68</b>	<b>22</b>	<b>987</b>		<b>89</b>	<b>516</b>	<b>107</b>	<b>136 6594</b>

Tabla 1 Comportamiento Direcciones locales. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

En general las Direcciones Locales generaron 6.594 solicitudes, atendiendo el 98% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 14 minutos con 38 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 07 minutos con 20 segundos (tres minutos por debajo del mes anterior), el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 14 segundos y el tiempo de atención fue de 7 minutos con 20 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.

En el apartado de Aliados incondicionales, encontraran detalladamente la labor realizada en las diferentes Direcciones Locales e Educación.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### C) SuperCade

La RedCade cuenta con cuatro puntos de atención (SuperCade Bosa, Manitas, Américas y Suba), en los cuales se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los tramites que ofrece la Secretaria de Educación del Distrito. En este mes el servicio de mayor participación fue cobertura, (asignación de cupos y traslados).

Se recibieron 1.957 usuarios de los cuales fueron atendidos, el tiempo de atención fue de 8 minutos con 77 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.

### D) Personería de Bogotá

Se continua 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 agosto.

Durante el mes de julio se recibieron 49 solicitudes, de las cuales 45 contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería) y 2 fueron resueltos en ventanilla.

#### 1.1.1.2 ¿Y el canal telefónico?



Gráfica 5 Comportamiento canal telefónico. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

A través del canal telefónico se recibieron 23.103 llamadas, de las cuales 17.147 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaria de Educación del Distrito), fueron

Código: OAP-IF-002 Versión: 2

Avenida El Dorado No. 66-63 PBX: 3241000 [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co) Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

atendidas por los agentes del centro de contacto.

La línea 195, recibió 4.519 con una participación del 19.46%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 45.1% aproximadamente.

Durante el este mes se trasladaron 1.437 llamadas a las extensiones de las dependencias de nivel central, teniendo en cuenta la necesidad del usuario.

### 1.1.1.3 Ahora veamos el canal virtual



Gráfica 6 Comportamiento canal virtual. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

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

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

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/sdgs/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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### A) Chat

El chat institucional durante agosto recibió 7.628 solicitudes de atención, este canal es atendido por tres agentes, adicional se cuenta con el Chat Bot, quien brinda información general acerca del proceso de movilidad y traslados quien atendió 4.405 solicitudes y el restante de 3.223 fue atendido por los agentes asignados a este canal.

### B) Los buzones de correo

En los buzones de correo se recibieron 7.502 solicitudes de los cuales 6.144 correspondieron a [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co), estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 947 correos [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co), 395 corresponden a tutelas, 7 al defensor del ciudadano y 9 a familias eduprivados, es importante mencionar que para la gestión de estos correos se dispone de agentes front office sin herramienta.

### C) Ventanilla de Radicación Virtual

En la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron un total de 24.571 solicitudes, las cuales ingresan a través de SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. En la Oficina de Servicio al Ciudadano se dispone de un equipo para la gestión de estos, sin embargo, es importante mencionar que se alcanzó los 792 diarios, su atención es por parte de personal de planta y contratistas de la Entidad; 4.283 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 era clara la solicitud se realiza intento de ampliación de información, el cual es referenciado en el asunto del traslado.

### D) Bogotá te escucha

Para este mes se recibieron 945 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

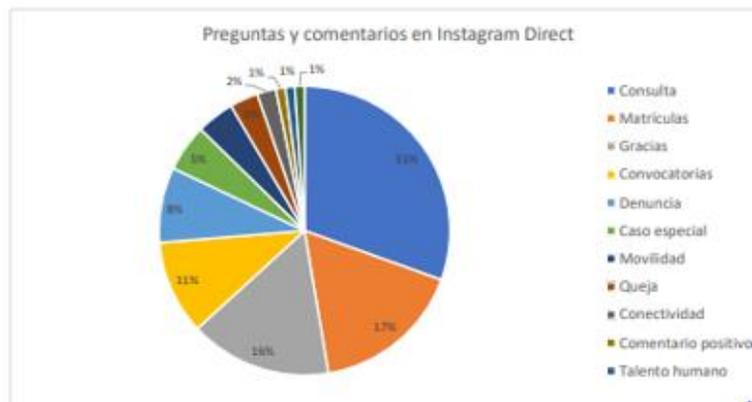
## INFORME DE GESTIÓN

### E) Redes Sociales

Desde la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se recibieron 465 solicitudes a través de las redes sociales las que generaron respuesta inmediata:

- **Instagram Direct 95 solicitudes**

Categoría	Respuestas
Consulta	29
Matrículas	16
Gracias	15
Convocatorias	10
Denuncia	8
Caso especial	5
Movilidad	4
Queja	3
Conectividad	2
Comentario positivo	1
Talento humano	1
Eventos	1
<b>Total Instagram Direct</b>	<b>95</b>



Gráfica 7 Red social Instagram Direct Fuente matriz de Control de Respuestas en Redes Sociales de la

- **Facebook Messenger 431 solicitudes**

Categoría	Respuestas
Consulta	108
Matrículas	76
Gracias	55
Convocatorias	47
Movilidad	44
Talento humano	21
Comentario positivo	19
Caso especial	17
Queja	17
Denuncia	11
Conectividad	8
Eventos	7
PAE	1
<b>Total Messenger</b>	<b>431</b>



Gráfica 8 Red social Facebook Direct Fuente matriz de Control de Respuestas en Redes Sociales de la SED



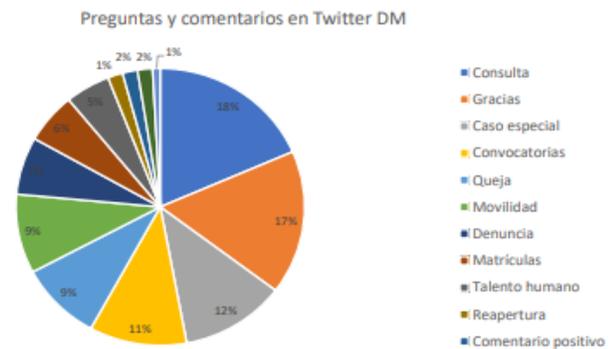
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### • Twitter 431 solicitudes

Categoría	Respuestas
Consulta	22
Gracias	20
Caso especial	14
Convocatorias	13
Queja	11
Movilidad	11
Denuncia	8
Matriculas	7
Talento humano	6
Reapertura	2
Comentario positivo	2
Conectividad	2
Infraestructura	1
<b>Total Twitter DM</b>	<b>119</b>



Gráfica 9 Red social Twitter Direct Fuente matriz de Control de Respuestas en Redes Sociales de la

#### 1.1.1.4 Ahora veamos las atenciones de otras dependencias

La dirección de cobertura mediante el formulario de novedades para solicitud de cupo ingresó 207 solicitudes, de las cuales fueron atendidas durante el mismo mes, a la fecha se han gestionado 10.839 solicitudes a través de dicho formulario.

#### 1.1.1.5 Revisemos el nivel de satisfacción de la ciudadanía

Respecto al nivel de satisfacción, se tiene que para agosto se encontró en el 89.91%, se aplicaron un total de 7147 encuestas, de las cuales 6426 se encontraron satisfechas.

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



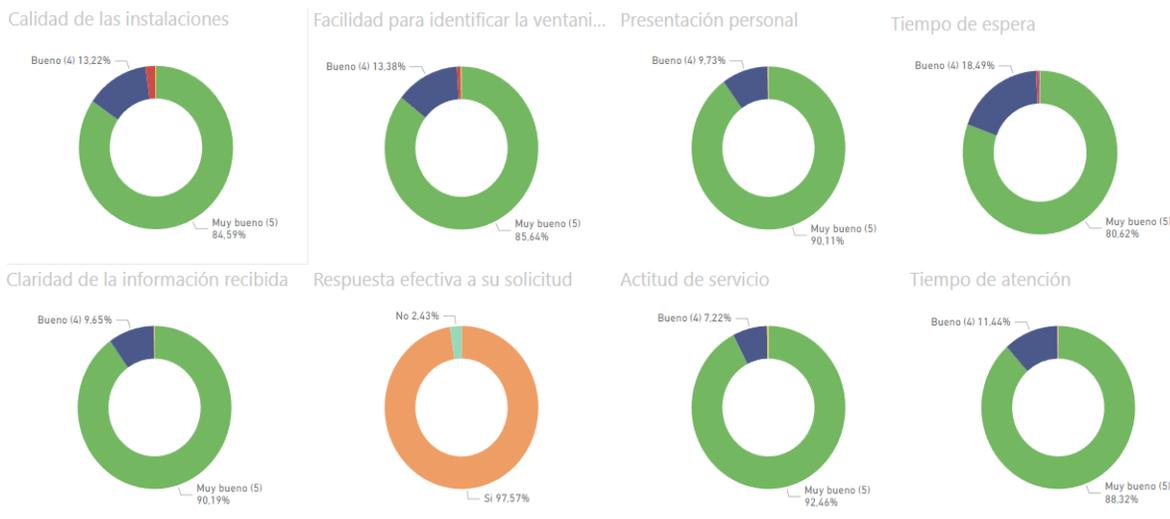
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

de atención. Para el mes de agosto los resultados de esta medición son: Canal Telefónico 91.08%, Correo electrónico 56.76%, Canal presencial 99.68%, y el canal Chat 59.24%.

### Canal presencial



Gráfica 9 Satisfacción canal presencial. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

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 su solicitud, la actitud de servicio por parte del funcionario y el tiempo de atención, encontrando que el porcentaje más alto reflejado se encuentra en la presentación personal de las personas que atienden 90.11%, claridad de la información recibida 90.19% y actitud de servicio obtuvieron 92.46%. Ahora bien, los demás aspectos se encontraron por debajo del 88%.

Es importante resaltar, que el 97.57% de la ciudadanía manifestó que hubo una respuesta efectiva a su solicitud en la atención este reporta similitud al periodo anterior.



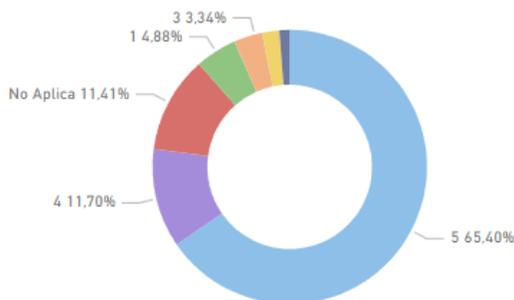
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

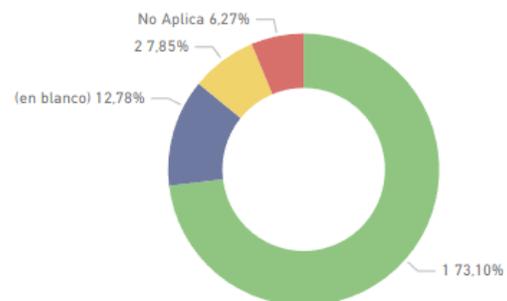
## INFORME DE GESTIÓN

### Canal telefónico

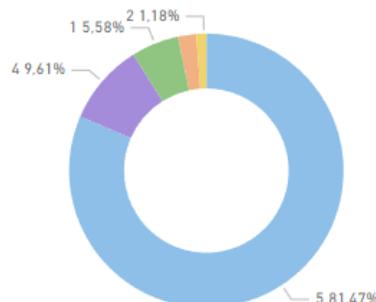
Tiempo de espera



Respuesta efectiva a su solicitud



Experiencia al comunicarse



Gráfica 10 Satisfacción canal telefónico. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

En el canal telefónico se destacan tres preguntas. El tiempo de espera, la respuesta efectiva a su solicitud y la experiencia al comunicarse esta se destaca que el 81.47%, manifiesta que la experiencia al comunicarse con el asesor se encuentra entre 4 y 5.

Por otra parte, el 73.10% manifiesta que hay respuesta efectiva a su solicitud, como temas recurrentes tenemos beneficio de movilidad dado el cronograma establecido por la Dirección de Bienestar Estudiantil, donde la ciudadanía beneficiaria de Subsidio de Transporte tenía una fecha de abono de la primera semana de agosto con una fecha máxima de reclamación 05 de septiembre 2022., consulta solicitudes radicadas, pago de nómina, vacantes provisionales los



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

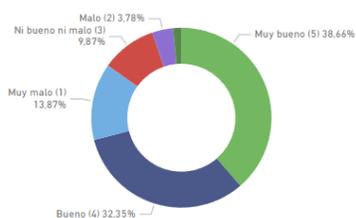
Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

cuales son requerimientos resueltos directamente por las áreas, es preciso indicar que este canal es de orientación e información. Y, el 77.1% califican entre 4 y 5 el tiempo de espera.

### Canal virtual – Chat institucional

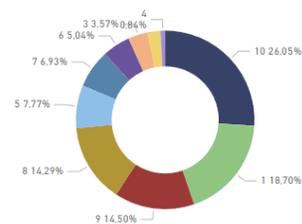
Actitud de servicio



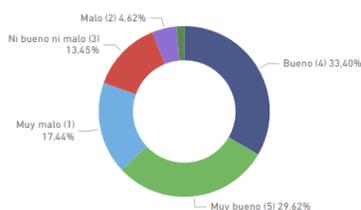
Respuesta efectiva a su solicitud



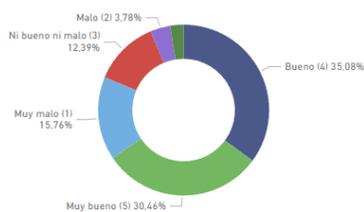
Recomendación



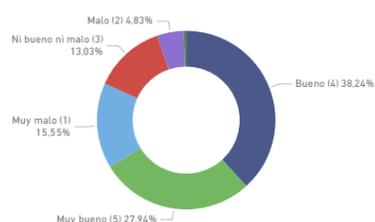
Calidad de la información



Conocimiento del tema



Tiempo de atención



Gráfica 11 Satisfacción chat institucional. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

El chat institucional, mantiene su calificación. Dentro de sus características evaluadas se tiene que la actitud de servicio con un 13.87% (disminuyó 1.81% respecto al mes anterior) se encuentra en muy mala, sin embargo, el 71.01% manifiesta que es buena y muy buena, lo cual puede responder a aquellos ciudadanos que no son atendidos directamente por un asesor.

Lo anterior, se ve reflejado también en el 65.55% de los ciudadanos que manifiestan que se dio respuesta efectiva a su solicitud, y que el 18.70% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reporto una satisfacción general del 59.24% .

Dados los inconvenientes en la reportería se ha venido trabajando con la Oficina Administrativa de RedP y el proveedor de este aplicativo, para encontrar las falencias de fondo del aplicativo, sin embargo, desde la Oficina buscamos responder a la necesidad.

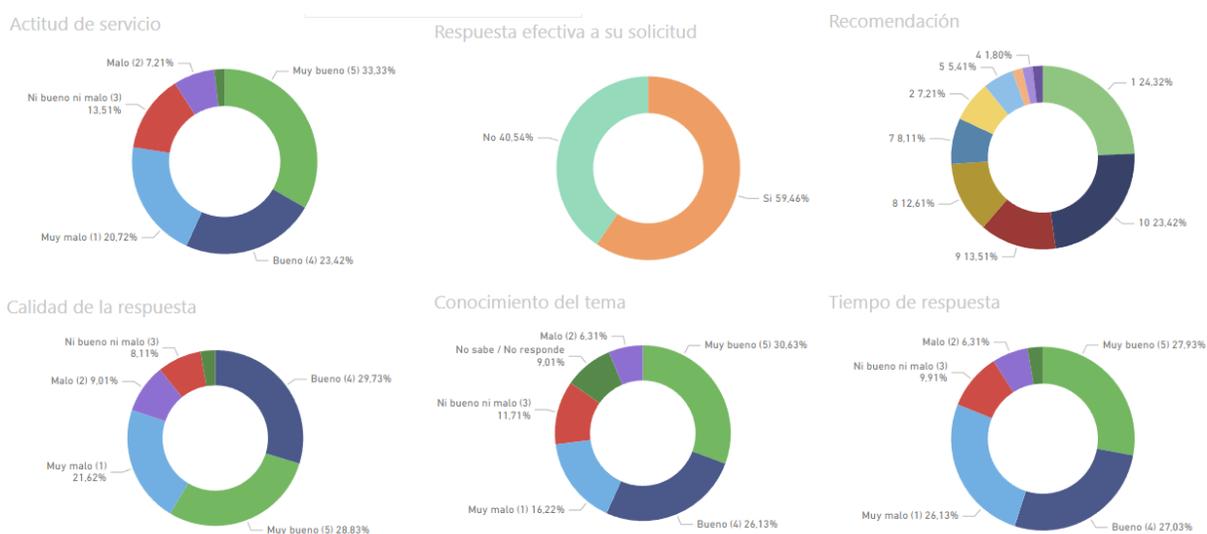


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### Canal virtual – Correo electrónico



Gráfica 13 Satisfacción correo electrónico. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Respecto al correo electrónico, reporto el indicador del 56.76%, se tienen opiniones subjetivas, dado que desde este canal no se logra brindar una respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, sino se redireccionan a las dependencias, quienes son las competentes para dar estas soluciones de manera oportuna y de calidad.

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 la implementación de 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 avaluara la calidad de la respuesta, claridad de la información, respuesta efectiva y la recomendación del servicio; la OSC invitara mediante correo electrónico a los ciudadanos que hicieron uso del trámite.

Para este periodo 164 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los tramites en mención, se evidencia se dio respuesta efectiva al requerimiento en 87.20%; según la clasificación Net Promoter Score el 71.95% de los ciudadanos son promotores. Por



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

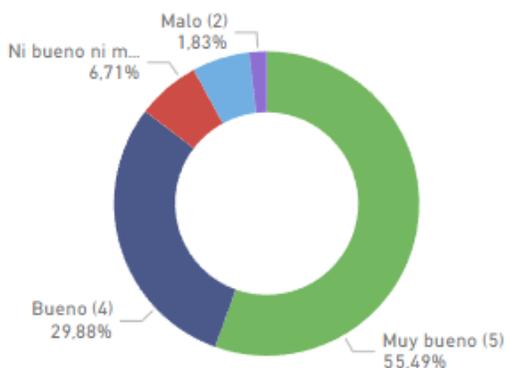
Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

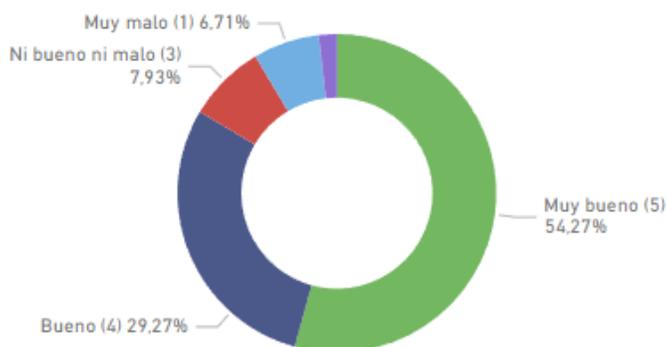
otro lado, referente a la calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvieron 85.37% y la claridad de la información en el ítem de muy malo reporto un 6.71%.

Se registro un indicador de satisfacción general en 82.93%. Es preciso indicar que se realiza envío semanal de la encuesta de satisfacción a los ciudadanos que hacen uso del trámite de legalización de documentos para el exterior y registro de diploma.

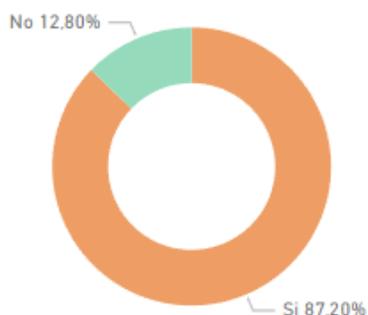
### Calidad de la respuesta



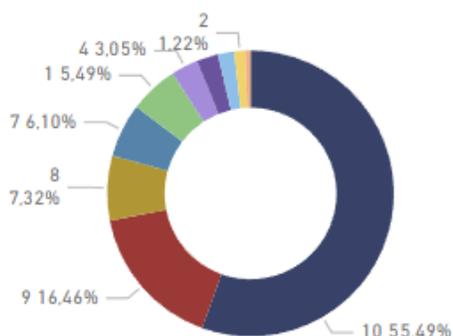
### Claridad de la información



### Respuesta efectiva a su solicitud



### Recomendación



Gráfica 13 Satisfacción Legalización y Registro de diploma Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### 1.1.1.6 ¿Cómo se encontró el nivel de servicio?

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

Tabla 1 Indicador Nivel de servicio acumulado. Fuente: Canales OSC

MES	INDICADOR
Enero	93%
Febrero	95%
Marzo	99%
Abril	99%
Mayo	99%
Junio	99%
Julio	96%
Agosto	96%
<b>Acumulado Anual</b>	<b>96%</b>

Tabla 2 Nivel de servicio detallado anual. Fuente: Canales OSC

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicacion Virtual	284.408	284.408	100%
Redes Sociales	393	393	100%
Email OSC	75.887	75.887	100%
DLES	147.661	143.143	97%
Chat institucional	105.813	101.548	96%
Centro de Contacto	177.187	162.260	92%
OSC	107.495	97.422	91%
<b>Total general</b>	<b>898.844</b>	<b>865.060</b>	<b>96%</b>

Tabla 3 Nivel de servicio mensual. Fuente: Canales OSC

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Redes Sociales	13	13	100%
Radicacion Virtual	25.516	25.516	100%
Email OSC	7.493	7.493	100%
Chat institucional	7.628	7.622	100%
DLES	6.594	6.351	96%

Código: OAP-IF-002 Versión: 2



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

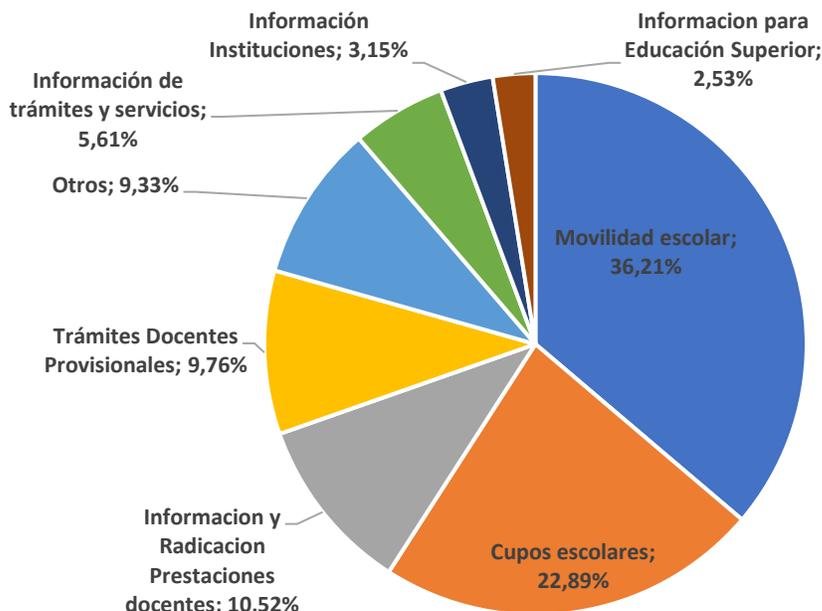
## INFORME DE GESTIÓN

OSC	12.760	11.892	93%
Centro de Contacto	18.584	16.643	90%
Total general	78.588	75.530	96%

### 1.1.1.7 La voz de los ciudadanos

Durante agosto en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron se encontró movilidad escolar con 36.21% *lo anterior, dado el cronograma establecido por la Dirección de Bienestar Estudiantil*, donde la ciudadanía beneficiaria de Subsidio de Transporte tenía una fecha de abono de la primera semana de agosto con una fecha máxima de reclamación 05 de septiembre 2022.

Luego, se encontró cupo escolar con un 22.89% (*inferior al mes de julio*), allí se destaca que un 70.29% se comunicó a los canales por solicitud de cupo nuevo, el 25.85% por traslados de estudiantes antiguos, y el restante se encuentra distribuido entre el retiro de SIMAT, consultas a solicitudes radicadas, validación de primaria y secundaria, y Unificación de hermano.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Ahora bien, como se mencionó anteriormente dentro de las novedades que impactaron la prestación del servicio, se encontró la asistencia de los docentes para realizar los trámites de escalafón docente, información pagos de nómina y reubicación salarial.

Por otro lado, en el trámite de información y radicación de prestaciones sociales se reportó 10.52% disminución con respecto al mes anterior en un 4.98%, teniendo cesantías la mayor participación con un 68.19%.

### 1.1.1.8 ¿Cuáles acciones se implementaron este mes?

Teniendo en cuenta el comportamiento de los canales de atención durante el mes, se generaron las siguientes acciones de mejora:

- Se realiza seguimiento a los canales virtuales desde el centro de contacto (Plan Padrino, asignación Bogotá Te Escucha, Chat, Dexon).
- Se desarrollaron las actividades de socialización al personal de la oficina en coordinación con el líder y el formador de Bpm correspondientes al Sistema de Gestión de Calidad.
- Se proyecta correo indicando los hallazgos en los comentarios de las encuestas de satisfacción y adicional se solicita jornada de sensibilización en protocolos de atención al personal seguridad que prestan acompañamiento en la sala de atención nivel central
- Se han realizado 3 jornadas con el personal de BPM centro de contacto, BPM ventanillas y correspondencia, se encuentra pendiente la actividad con el personal de planta y contratistas
- Se realiza programación para socialización a los agentes de la nueva orden de compra 92072, refuerzos por calidad y Formación, para la mejora en los tiempos de operación.
- Se realizó jornada de socialización de los hallazgos presentado en la radicación y se recaló la importancia de registrar el medio de correspondencia real para hacer más eficiente la gestión de los recorridos

[https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BF29304FA-99EE-424C-BC28-5719BA392853%7D&file=16-IF-002%20Plan%20de%20Mejoramiento%20ORIGINAL%20-%20NO%20MODIFICAR.xlsx&action=default&mobileredirect=true](https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BF29304FA-99EE-424C-BC28-5719BA392853%7D&file=16-IF-002%20Plan%20de%20Mejoramiento%20ORIGINAL%20-%20NO%20MODIFICAR.xlsx&action=default&mobileredirect=true)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### 1.2 Los tramites y servicios de la Oficina de Servicio al Ciudadano

La oficina de Servicio al Ciudadano tiene a su cargo la gestión de los tramites de legalización de Documentos para el exterior y registro de diploma para el mes de agosto se comportaron de la siguiente manera:

TRAMITE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
03- Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)	3.267	4.559	4.589	4.344	4.107	3.590	3.394	4.369
04 - Registro De Diploma (15 Días)	232	119	197	122	6	0	0	83
<b>Total general</b>	<b>3.499</b>	<b>4.678</b>	<b>4.786</b>	<b>4.466</b>	<b>4.113</b>	<b>3.590</b>	<b>3.394</b>	<b>4.283</b>

En lo que va corrido del año se han gestionado 32.977 solicitudes para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y registro de diploma. En julio se recibieron 4.369 requerimientos a los cuales se les aplico el protocolo de legalización y 83 solicitudes de registro de diploma.

Para agosto se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los tramites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma, empleando la metodología del Net Promotore Score, donde la ciudadanía con una calificación en un rango de 1 a 10 califica el servicio, siendo de 7 a 10 satisfecho y de 1 a 6 insatisfecho.

#### 1.2.1 Plan Padrino – Aliados incondicionales

##### 1.2.1.1 Correo electrónico

En el transcurso del mes de Agosto se atendieron un total de **672** requerimientos, en donde se puede destacar la modificación a radicados en aplicativo SIGA en un **30.4%** el apoyo en la gestión de SIGA y Bogotá Te Escucha en un **26.6%** así como el apoyo en la gestión operador de correspondencia en un **10.3%** es preciso indicar, que el control y seguimiento al proceso se realiza mediante el ingreso de las atenciones a través la matriz de seguimiento del correo, de los cuales se evidenció una eficiencia del **92%** en el periodo de Agosto.

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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

**Tabla No 1. Seguimiento al progreso de los casos asignados.**

ESTADO	CANTIDAD	PARTICIPACION
Completado	633	92%
En progreso	39	6%
Total	672	100%

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas 24 necesidades reiterativas, bajo este marco, se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, en donde la modificación a radicados en aplicativo SIGA, restablecimiento de contraseña y apoyo en la gestión de correspondencia, en la Oficina de Personal son los temas más reiterados, continuando con algunas oficinas de nivel Central con temas en común como la modificación de usuarios y radicados en aplicativo SIGA.

**Tabla No 2. Principales Dependencias**

DEPENDENCIA	CANTIDAD
5111 - Grupo De Certificados Laborales	82
5110 - Oficina De Personal	61
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	40

**Tabla No 3. Tipología Plan Padrino**

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	204	30,4%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	179	26,6%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	69	10,3%
Creación de Usuarios	61	9,1%
Traslados a RedP	44	6,5%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	31	4,6%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	22	3,3%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	15	2,2%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	15	2,2%
Solicitud de Radicación Contáctenos	9	1,3%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	7	1,0%

Código: OAP-IF-002 Versión: 2

Avenida El Dorado No. 66-63 PBX: 3241000 [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co) Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Aclaración Informe de Vencidos	5	0,7%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	4	0,6%
Falta De Información o Información General	3	0,4%
Traslado de solicitud a SED		
NOTIFICACIONES	2	0,3%
Modificación usuarios	2	0,3%
<b>Total</b>	<b>672</b>	<b>100%</b>

Igualmente, este correo gestiona las solicitudes realizadas de notificaciones, en el presente mes se gestionaron un total de **120** solicitudes, evidenciando que la dependencia que más solicitudes realiza es la oficina de Nómina, seguida por Oficina de Personal, el servicio más reiterativo es el envío de notificación por aviso, las cuales son gestionadas por el grupo de correspondencia y la ventanilla de notificaciones en las instalaciones de la OSC, seguido por las citaciones y notificación presencial que es gestionada igualmente por el grupo de correspondencia.

**Tabla No 4. Notificaciones - Plan Padrino**

TIPOLOGIA	CANTIDAD
CITACIONES Y NOT PRESENCIAL	30
NOT.AVISO	36
CITACIONES	13
NOT.PRESENCIAL	15
PUBLICACIÓN PÁGINA WEB	11
PUBLI.CARTELERA	8
PUBLICACIÓN CARTELERA /PUBLICACIÓN PÁGINA WEB	6
NOT.AVISO Y NOT.PRESENCIAL	1
<b>Total</b>	<b>120</b>

Se puede evidenciar que las solicitudes realizadas por las dependencias con relación a las tipologías varias han sido mayor que la asignación de notificaciones, los correos que ingresan fluctúan de manera variable, en el mes de Agosto se presentaron 5 días pico, con más de **70** gestiones diarias.

**Tabla No 5. Comparación de ingresos de casos al correo**

FECHA	CASOS	NOTIFICACIONES	TOTAL
1-Aug-2022	21	6	27

Código: OAP-IF-002 Versión: 2



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

FECHA	CASOS	NOTIFICACIONES	TOTAL
2-Aug-2022	28	3	31
3-Aug-2022	10	10	20
4-Aug-2022	12	2	14
5-Aug-2022	36	6	42
8-Aug-2022	42	2	44
9-Aug-2022	27	2	29
10-Aug-2022	17	3	20
11-Aug-2022	28	8	30
12-Aug-2022	11	5	16
16-Aug-2022	45	1	46
17-Aug-2022	13	4	17
18-Aug-2022	25	7	32
19-Aug-2022	31	1	32
22-Aug-2022	15	6	21
23-Aug-2022	36	3	39
24-Aug-2022	22	11	33
25-Aug-2022	9	3	12
26-Aug-2022	27	2	29
29-Aug-2022	18	4	22
30-Aug-2022	12	7	19
31-Aug-2022	22	6	28
<b>Total</b>	<b>458</b>	<b>93</b>	<b>525</b>

**Gráfico No.1 Comparativa Gestión Mes de julio y agosto 2022**

Código: OAP-IF-002 Versión: 2

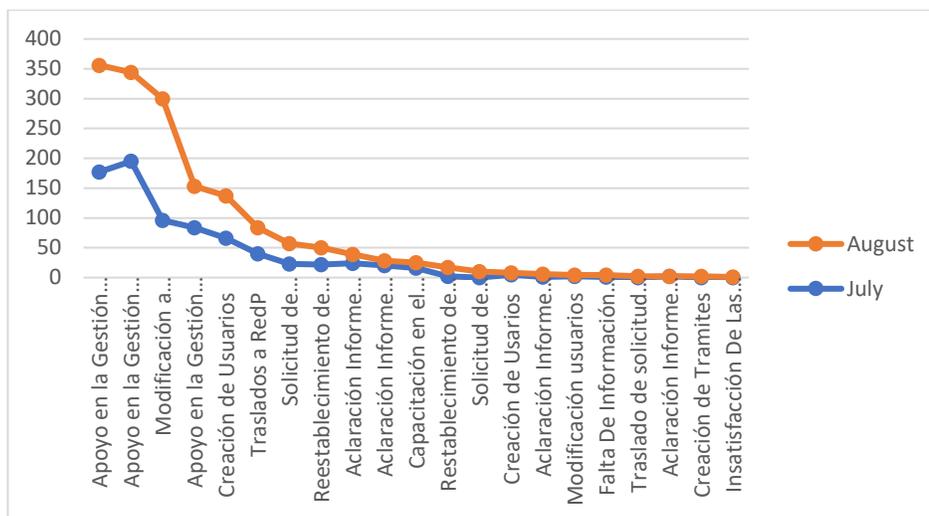
Avenida El Dorado No. 66-63 PBX: 3241000 [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co) Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN



Por otra parte, se evidencia un aumento significativo de **solicitudes** para el mes de agosto en comparación con el mes de Julio 2022 en la gestión de las 24 necesidades reiterativas identificadas en el proceso de Plan Padrino.

### 1.2.1.2 CRM

La Oficina de Servicio al Ciudadano, cuenta con la plataforma CRM que permite registrar las actividades propias del desarrollo de las funciones, y que son solucionadas por WhatsApp, teléfono personal o presencial, para el mes de agosto se realizaron 81 actividades diarias de las cuales 1 están pendiente de cierre definitivo.

**Tabla No 6. Registros en CRM**

ASUNTO	INACTIVO	TOTAL
Actualización de Sistemas de Información	34	34
Asesoría en Uso de Aplicativos	33	33
Elaboración de Actas de Reuniones	1	1
Elaboración Evaluación de Calidad	2	2
Seguimiento a Nivel de Oportunidad	1	1
Taller y Cursos Generales PIC	10	10
Visitas a Territorio	<b>81</b>	<b>81</b>

### 1.2.1.3 Acciones en territorio

Por otro lado, el equipo de plan padrino realiza visitas en las Diles y colegios de manera presencial o virtual, con el fin de realizar diferentes actividades de seguimiento, socialización

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación</p>	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>
--	---------------------------

y comunicación de las estrategias de mejora en el servicio, igualmente presta el apoyo en la comunicación entre nivel central-local e institucional.

Entre las visitas territoriales, se realiza actividades de supervisión para los agentes que prestan su servicio en las 20 direcciones locales de educación y 4 Supercades, bajo el Profesional Contratista de BPM en las actividades de supervisión.

Adicionalmente se realizaron en las diferentes visitas a las Direcciones Locales verificación del cumplimiento a lo establecido en el procedimiento “Atención a los requerimientos ciudadanos en los canales de atención” por parte de los agentes del proveedor BPM; lo que se destacó durante la auditoría externa para la certificación del proceso de la Oficina de Servicio al Ciudadano en la Norma ISO 9001:2015 siendo exaltada por el auditor como una fortaleza.

**Tabla No 7. Actividades en Territorio**

Fecha	Actividad
1/08/2022	Socialización sobre el uso de aplicativo SIGA Dile Tunjuelito - presencial
5/08/2022	Visita a Dile Santa Fe- Candelaria y acompañamiento instalación de señalética
9/08/2022	Visita a Dile Ciudad Bolívar y acompañamiento instalación de señalética
9/08/2022	Visita a Dile Bosa y acompañamiento instalación de señalética
9/08/2022	Visita a Dile Kennedy y acompañamiento instalación de señalética
9/08/2022	Visita a Dile Rafael Uribe Uribe y acompañamiento instalación de señalética
9/08/2022	Visita a Dile San Cristóbal y acompañamiento instalación de señalética
9/08/2022	Visita a Dile Antonio Nariño y acompañamiento instalación de señalética
10/08/2022	Visita a Dile Usme y acompañamiento instalación de señalética
10/08/2022	Visita a Dile Mártires y acompañamiento instalación de señalética
10/08/2022	Socialización sobre uso de SIGA y Bogotá Te Escucha Dile Antonio Nariño - Presencial
12/08/2022	Visita a Dile Fontibón y acompañamiento instalación de señalética
19/08/2022	Feria Educación en tu Localidad – Usaquén
24/08/2022	Visita a Dile Usaquén
25/08/2022	Visita a Dile Barrios Unidos
25/08/2022	Visita a Dile Usme
25/08/2022	Visita a Dile Bosa
26/08/2022	Socialización práctica sobre el aplicativo SIGA Dile Tunjuelito - Presencial



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### CAPACITACION:

Aunque los temas de Capacitación corresponden directamente a la Líder Profesional de Gestión de conocimiento, el Equipo de Plan padrino, apoya en ocasiones, algunas capacitaciones especialmente a áreas críticas o a personal de la OSC

- 22 de agosto Capacitación Siga y Bogotá te Escucha Colegio Policarpa Salavarrieta - Teams
- 10 de agosto Capacitación Virtual Respuesta electrónica - Colegio General Gustavo Rojas Pinilla
- 5 de agosto capacitación Virtual Bogotá te Escucha - Colegio Venecia
- 1 de agosto Capacitación presencial SIGA Dile Tunjuelito
- 26 de agosto Capacitación práctica sobre el aplicativo SIGA Dile Tunjuelito - Presencial

### VALORACIÓN DE CALIDAD EN LAS RESPUESTAS

En el proceso de apoyo el Equipo realiza semanalmente actividades de valoración en la calidad de las respuestas, acorde a lo establecido en la guía Metodológica de Evaluación de Calidad adoptado de la Alcaldía Mayor de Bogotá y legamente implementado en la SED a través de Resolución. Durante el mes de agosto, se realizaron un total de **1.759** evaluaciones.

**Tabla No 8. Actividades en Territorio**

MADRINA	IED	NVC	TOTAL
CAMILA PARGA	264	323	587
HERLY RATIVA	263	321	584
LUZ DARY PERILLA	279	309	588
Total general	152	1.417	1.569

### ASIGNACION DE PETICIONES EN LA PLATAFORMA BOGOTA TE ESCUCHA

En las actividades de Seguimiento a las PQRS, el Equipo Plan Padrino realiza la gestión de asignación de las peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad y que deben ser enviadas acorde a la lectura del asunto, al área encargada, para el mes de agosto se realizaron un total de 606 asignaciones de peticiones realizadas por agentes asignados por el proveedor BPM.

**Tabla No 9. PQRS Asignados**

AGENTE	ASIGNACIONES
Angela Maria Álvarez	1
Camilo Andres Lopez	2

Código: OAP-IF-002 Versión: 2

Avenida El Dorado No. 66-63 PBX: 3241000 [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co) Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Johana Carolina Chivata	298
Luz Dary Perilla Moreno	1
<b>TOTAL</b>	<b>606</b>

### 1.2.1.4 Ferias y Jornadas Adicionales

Por otro lado, en el mes de agosto, se asistió de manera activa a las Feria móvil estrategia “juntos Cuidemos Bogotá, la cual se realizó en Usme, igualmente se participa en la feria “Educación en tu Localidad”, que van dirigidas a Rectores y Docentes, la cual se realizó el 19 de agosto en las instalaciones del colegio Jorge Eliecer Gaitan sede B para las localidades de Barrios Unidos, Usaquén, Teusaquillo y Chapinero. .

### 1.2.1.5 Avance de Vencimientos

Durante el mes de agosto se realizó seguimiento en vencidos generando un avance de cierre del 69% de vencidos pendientes a comparación de inicio de año en el cual pasamos de tener 13.417 peticiones a 4.219, esto gracias a los seguimientos constantes de las madrinas, y reuniones con los IED, entre algunas se destaca:

- El área de archivo realizó el cierre masivo de 582 radicados correspondientes a vigencias anteriores y pendientes de cierre mediante la emisión de la Resolución 1511 del 27 de julio de 2022.
- El colegio Divino Maestro ha reducido en un 51% las peticiones vencidas en comparación con el reporte de corte 3 de agosto.
- Con el acompañamiento del equipo Plan Padrino, desde donde se socializó la herramienta de respuesta electrónica, el Colegio General Gustavo Rojas Pinilla ha conseguido no generar nuevamente radicados vencidos.
- A través de los esfuerzos de la Oficina de servicio al ciudadano donde se ha realizado seguimiento al Colegio Antonio García, no se ha logrado que este cumpla con sus compromisos sobre el cierre de vencidos pasando de 113 el 3 de agosto a 118 el 31 de agosto. Debido a lo anterior, el jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano envió solicitud directa al rector del colegio para avanzar en el seguimiento de cierre. El equipo plan padrino continuará con el acompañamiento a esta institución



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Se ha realizado contacto telefónico con las IED y áreas de Nivel Central y Local que se relacionan a continuación para solicitar el cierre de los radicados vencidos que se encuentran en la plataforma de Bogotá te Escucha.

En avances específicos en Bogotá te Escucha se encuentra que, con corte a 1º de agosto se contaba con 25 peticiones pendientes de respuestas y con relación al 29 de agosto se encontraron 17 requerimientos vencidos, evidenciando una reducción del 32%.

### ACCIONES DE MEJORA

#### Logros:

- Socialización de los procesos de SIG, en la cual las áreas nos ven como sus aliados.
- Avance Significativo en el Cierre de los vencidos.
- Interés por parte de las áreas en los datos presentados de los productos de la oficina de servicio al ciudadano, identificando sus fortalezas y debilidades para mejorar.
- Los jefes de área y personal lograron presentar sus inquietudes y a la oficina atendió todo lo concerniente a su competencia.
- Con la capacitación en la herramienta “Respuesta electrónica” se ha logrado que colegios como el General Gustavo Rojas Pinillas” de la localidad de Kennedy no vuelva a presentar radicados por vencidos.
- Se logró disminuir los radicados vencidos por parte de las áreas de nivel central, local e institucional en el aplicativo Bogotá te Escucha
- Se logró activar el procedimiento de Plan de Mejora en conjunto con la Oficina de Control Interno
- Se cuenta con el apoyo de la funcionaria María Elvira quien está apoyando la gestión telefónica

#### 1.2.2 Notificaciones

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	17	1.97%	847	98.03%	864
Notificación electrónica	0	0.00%	1921	100.00%	1921
Notificación por aviso	10	2.70%	361	97.30%	371
Notificación Presencial	0	0.00%	703	100.00%	703
Publicación Pagina web	0	0.00%	25	100.00%	25
Publicación Cartelera NC	1	0.53%	186	99.47%	187
<b>Total, general</b>	<b>28</b>	<b>0.69%</b>	<b>4043</b>	<b>99.31%</b>	<b>4071</b>

*Tabla No 11. Estadísticas Notificaciones*

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 95.88% en el periodo de agosto; se estableció como medio de recepción digital para los procesos relacionados en la tabla anterior, el uso del correo electrónico [oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co) como canal de comunicación con las áreas. En cuanto a la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 1.56% 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%, por otra parte, en Notificación Electrónica se generó un 100% de cumplimiento. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 99.03% y notificación por aviso de 97.30% estos dos ítems presentan un faltante de 1.97%.

Se registraron un total de 4071 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos una disminución del 3.82%.

<i>Tipo solicitud</i>	<b>Faltante de ejecución</b>
<b>Citación</b>	<b>1.68%</b>
<b>Notificación por aviso</b>	<b>0.28%</b>
<b>Notificación Presencial</b>	<b>1.56%</b>

Para el mes de agosto se realizaron mesas de trabajo con la oficina Dirección de Talento Humano - Prestaciones, que permitiera socializar el procedimiento de notificación de actos administrativos y las cifras de gestión de estas áreas. Se resolvieron dudas y se establecieron consenso en la recepción de los requerimientos de notificación.

### **1.2.3 Caracterización**

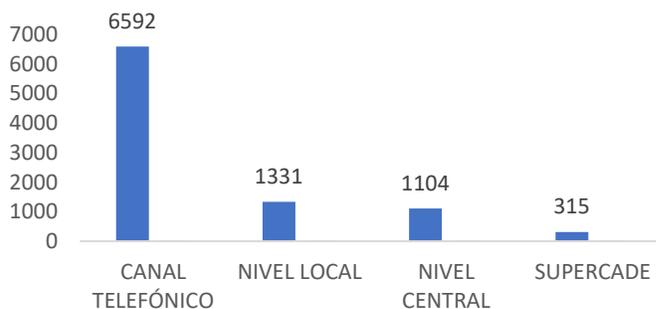
Dentro de proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de agosto de 2022, se realizaron 9.345 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

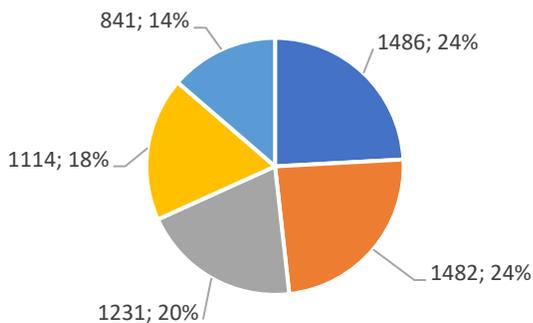
Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN



Gráfica 15 Canales de Atención Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Demográficamente la distribución es la siguiente y las principales 5 (cinco) localidades de residencia son las 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 Sur (Bosa y Kennedy) y en la zona norte (Suba).



Gráfica 16 Localidades de residencia Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

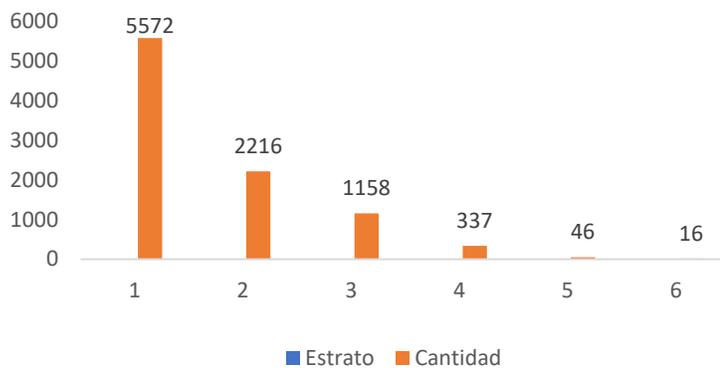


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

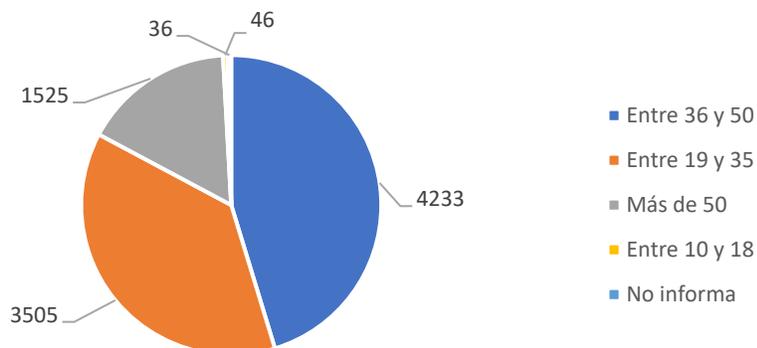
## INFORME DE GESTIÓN

Los estratos atendidos se muestran en la siguiente gráfica, encontrando que el estrato dos (2) es el más representativo con un 60% de la población atendida, seguido por el estrato tres (3) con un 24%



Gráfica 17 Distribución por Estrato Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Los ciudadanos atendidos en los diferentes puntos de atención nos muestran la siguiente distribución por rango de edad, mostrando que nuestra atención se concentra entre los 19 y 50 años, representando un 77.05%



Gráfica 18 Rangos de edad Fuente: Datos Oficina de Servicio al ciudadano

Código: OAP-IF-002 Versión: 2

Avenida El Dorado No. 66-63 PBX: 3241000 [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co) Línea 195

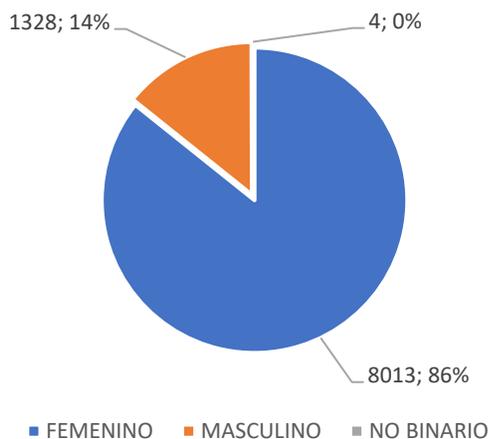


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

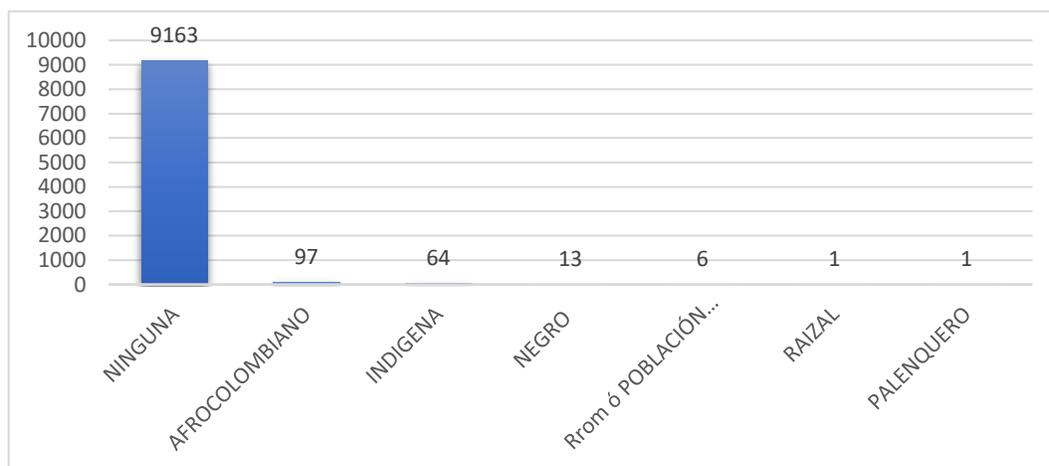
## INFORME DE GESTIÓN

El 85.75% de la población atendida durante este período por la Oficina de Servicio al ciudadano corresponde mujeres, en especial madres de familia y docentes.



Gráfica 19 Distribución por Genero Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Respecto a los grupos étnicos atendidos durante este período el 98.05% no pertenece a ningún grupo étnico, observándose que la comunidad Afro es la que más se presenta a la entidad para atención.



Gráfica 20 Distribución por Grupo Étnico Fuente: Datos Oficina de Servicio al ciudadano

Código: OAP-IF-002 Versión: 2

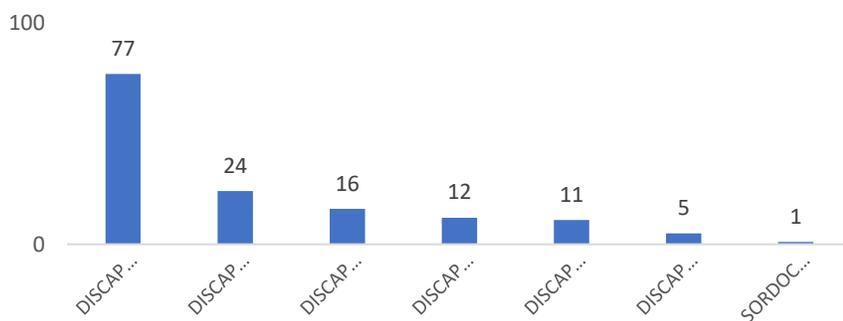


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Respecto a la atención accesible o de grupos preferenciales solo el 1.56% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica abajo relacionada, mostrando que la discapacidad física es la que más se presenta en nuestros canales de atención.



Gráfica 21 Distribución por discapacidades Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

### 1.2.4 Atención Incluyente

Durante el mes de agosto se registraron en el formulario habilitado de la página de la Secretaría de Educación del Distrito 188 personas, las cuales se inscribieron a través del siguiente enlace:

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=tXkRN6DivkOAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsqJJosKNLoNUNUhCVk9GskgyUUNWSUUwWDBIWkJNRDEyVi4u>.

Los cuales fueron gestionados desde el centro de contacto, logrando contacto efectivo con 134 ciudadanos lo que equivale a 74.44%, de estos contactos efectivamente cuentan con 65 personas en la siguiente distribución:

Tabla No 12. Tipo de Discapacidades



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Tipo Discapacidad	Agosto	Total general
DISCAPACIDAD COGNITIVA	22	33,85%
DISCAPACIDAD FISICA	14	21,54%
DISCAPACIDAD MULTIPLE	10	15,38%
DISCAPACIDAD AUDITIVA	7	10,77%
DISCAPACIDAD VISUAL	6	9,23%
DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL	4	6,15%
DISCAPACIDAD INTELLECTUAL	2	3,08%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>

Con las siguientes temáticas atendidas:

Temática	Padre o Madre de Familia	Participación
Movilidad Escolar	32	49,23%
Cupo Escolar	18	27,69%
Traslado Escolar	12	18,46%
Cupo Escolar	2	3,08%
SIMAT	1	1,54%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>

### Atención Presencial

De manera presencial durante el mes de agosto se atendieron personas distribuidas de la siguiente manera:

Tipo Discapacidad	Agosto
Discapacidad auditiva	1
Discapacidad física	1
Discapacidad Visual	1
<b>Total general</b>	<b>3</b>

con la siguiente temática

Temática/Tipo de Discapacidad	Discapacidad auditiva	Discapacidad física	Discapacidad Visual	Total general
Radicación		1	1	2
Temas Docentes	1			1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

### 1.2.5 Seguimiento y monitoreo

Para el mes de agosto se realizó monitoreo a 61 asesores distribuidos en los canales Presenciales (Direcciones Locales, SuperCades y ventanillas de Nivel Central), CHAT, FUT, correo electrónico y canal telefónico distribuidos así:

CANAL	PORCENTAJE MONITOREOS POR CANAL
CANAL CHAT	11%
CANAL CORREO	17%
CANAL FONDO	3%
CANAL FUT	17%
CANAL PRESENCIAL	28%
CANAL TELEFONICO	23%

Con relación al mes de julio se incrementó la cantidad de muestras monitoreadas en un 45% pasando de 729 en mes de julio, a 1332 en el mes de agosto, en relación con la nota general no se evidencia variación significativa al igual que las notas por tipo de error.

Para el mes de agosto se realizaron 280 monitoreos masivos a las radicaciones de trámite de Legalización de Documentos al exterior de un total de 4049 solicitudes atendidas.



### 1.3 Gestión del riesgo

En el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano se cuenta con los siguientes riesgos:

Tabla 12 Riesgos de la Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Ahora bien, anteriormente revisamos el nivel de servicio y satisfacción, a continuación, se presenta el resultado de cumplimiento de acciones definidas y acciones de contingencia implementada:

- Cumplimiento de las acciones definidas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

En el año 2022 se han ejecutado 124 acciones de mejora desde cada uno de los frentes de la oficina: Soluciones estratégicas, cualificación y promoción, accesibilidad, operaciones, sistemas de información

Tabla 13 Cumplimiento acciones de mejora definidas en la OSC. Fuente: Plan de mejoramiento

Mes	Acciones de mejora planteadas	Acciones de mejora cumplidas	Indicador
Enero	11	11	100%
Febrero	18	18	100%
Marzo	37	37	100%
Abril	12	12	100%
Mayo	26	26	100%
Junio	11	11	100%
Julio	9	9	100%
Agosto	16	10	62,5%

- Acciones de contingencia implementadas

Para el año 2022 se han presentado 206 novedades distribuidas de la siguiente manera:

MES	Cantidad
ene	38
feb	38
mar	15
Abr	20
May	44
Jun	25
Jul	26
Ago	18
<b>Total</b>	<b>224</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### 1.4 Cualificación del servicio

#### 1.3.1. SITUACIÓN ACTUAL

Durante el mes de agosto desde el equipo de formación y aprendizaje se programaron actividades de socialización y sensibilización dirigidas al personal que atiende los canales y se brindó apoyo desde el equipo de Plan Padrino con el desarrollo de actividades dirigidas al personal administrativo de las dependencias de la entidad, las direcciones locales y las instituciones educativas que requieren reforzar el manejo de los aplicativos de atención (SIGA, Bogotá te Escucha, respuesta electrónica y digiturno).

Se planearon actividades de acuerdo con las necesidades presentadas desde los diferentes espacios como reunión de operaciones, solicitudes por Plan Padrino, aliados incondicionales (seguimiento y monitoreo) y necesidades identificadas en el servicio.

Se realizan socializaciones encaminadas a dar respuesta a las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano sobre Ley de transparencia y código de ética.

El indicador para el mes de agosto finalizó con un cumplimiento del 100%.

#### 1.3.2 Objetivo General

Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

#### 1.3.3 Objetivos Especificos

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

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

Socializar Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (Manual Servicio al Ciudadano, protocolos de atención, código de ética, transparencia)

Socializar Proceso SIC (Sistema de Gestión de la Calidad, indicadores, proceso, procedimientos)

Código: OAP-IF-002 Versión: 2

Avenida El Dorado No. 66-63 PBX: 3241000 [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co) Línea 195



## INFORME DE GESTIÓN

### 1.3.4. Cronograma

Dando cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados para socializar información de la Secretaría, para el periodo de agosto se presenta a continuación las actividades planeadas y las actividades desarrolladas.

OBJETIVO	Desarrollas actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	TIEMPO	AGOSTO																													TOTAL CAPACITACIONES			
			SEMANA 1							SEMANA 2							SEMANA 3							SEMANA 4							S 5				
OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
GENERAR CAPACITACION DE LOS APLICATIVOS DISPONIBLES PARA LA ATENCION.	SIGA	PLANEADO		X			X																	X										3	
		EJECUTADO	X			X																			X										3
	RESPUESTA ELECTRÓNICA	PLANEADO	X								X																								2
		EJECUTADO	X								X																								2
	BOGOTÁ TE ESCUCHA	PLANEADO																				X													1
		EJECUTADO																			X														1
RETROALIMENTAR CONOCIMIENTOS	DIRECCIONAMIENTOS	PLANEADO					X																											1	
		EJECUTADO					X																												1
SOCIALIZAR PROCESO SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD OSC	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	PLANEADO									X																							1	
		EJECUTADO									X																								1
	PROCESO SIC	PLANEADO	X	X																				X	X									5	
		EJECUTADO	X	X																				X	X										5
	NORMA ISO 9001:2105	PLANEADO										X						X		X															2
		EJECUTADO										X						X		X															
SOCIALIZAR POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	PLANEADO																													X			1	
		EJECUTADO																													X				1
																																16	PLANEADO TOTAL		
																																16	EJECUTADO TOTAL		

### 1.3.5 Actividades Desarrolladas Por Objetivos Específicos

Durante el mes de julio se realizaron actividades previamente planeadas y otras que surgieron de las necesidades del servicio y requerimientos de las dependencias de los tres niveles de la entidad.

Nº Socializaciones	Nº Asistentes
16	301



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

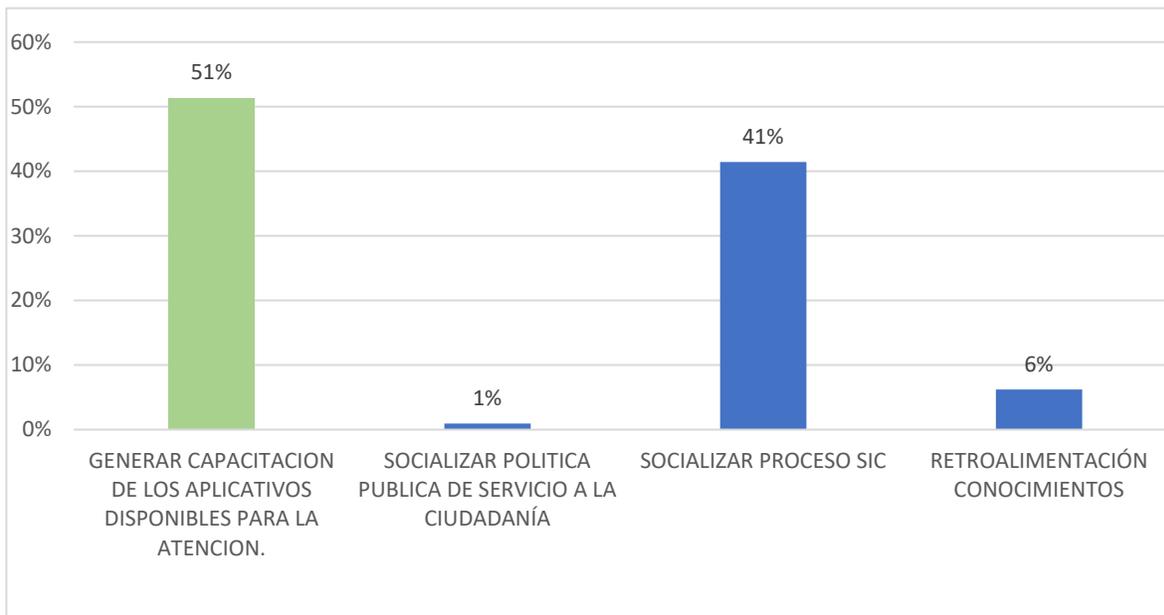


Gráfico 1 socializaciones gestionadas referencia objetivos. Fuente Base de información: total de capacitaciones ejecutadas

Durante el mes de agosto de 2022 se planearon y desarrollaron 15 jornadas de socialización, sensibilización, contando con 251 asistentes entre funcionarios, contratistas y colaboradores de la entidad, las sesiones se realizaron de forma presencial y virtual respectivamente, enfocadas en los siguientes objetivos específicos:

- Generar capacitación de los aplicativos disponibles para la atención.
- Retroalimentar conocimientos
- Socializar proceso Servicio Integral a la Ciudadanía
- Socializar Política Pública de Servicio a la Ciudadanía

**a. Generar capacitación de los aplicativos disponibles para la atención.**

Junto con el equipo de Plan Padrino se planearon y desarrollaron las jornadas de capacitación solicitadas por parte de las dependencias de nivel central, local e institucional relacionadas con el manejo de los aplicativos dispuestos por la entidad para la gestión de correspondencia (SIGA, Bogotá te Escucha, Digiturno), entre otros según sea la necesidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación</p>	<p><b>INFORME DE GESTIÓN</b></p>
--	----------------------------------

Durante el mes de agosto se realizaron 6 capacitaciones con una asistencia de 165 personas en total, con un 51% de participación.

**b. Socializar proceso Servicio Integral a la Ciudadanía**

En el mes de agosto y con el objetivo de reforzar conocimientos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad, los deberes de la norma ISO 9001:2015, el proceso y los procedimientos de la Oficina, se desarrollaron actividades de socialización con el personal de la oficina (planta, contratistas y proveedor) en el marco de la auditoría externa.

Para dar cumplimiento a este objetivo, se desarrollaron 8 actividades de socialización y refuerzo con 133 asistentes con un porcentaje de participación del 41%

Con estas actividades se logró generar apropiación de conceptos sobre los deberes de la norma, los aplicativos de consulta de documentos Isolucion y SharePoint, Manual Interno de la calidad, proceso y procedimientos relacionados con la atención en los canales.

Desde el equipo de formación y aprendizaje se fortalece el tema de aprendizaje con las socializaciones a través de piezas comunicativas las cuales son enviadas al personal de atención a través de correo electrónico, WhatsApp y 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 agosto se realizaron publicaciones en el aula virtual y correo electrónico 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.

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
Alerta operativa: direccionamientos a despacho	Oficina Servicio al Ciudadano	1/08/2022	Correo electrónico - Aula Virtual



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Conoce la Resolución por la cual se modifica el Manual de Procesos y Procedimientos de la entidad, y se dictan otras disposiciones	Oficina Servicio al Ciudadano	4/08/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Comprometidos con la implementación de nuestra 'Política de Administración del Riesgo'	Oficina Servicio al Ciudadano	4/08/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Conoce el Decreto Distrital 310 de julio de 2022 - modifica la estructura y las funciones de la SED	Oficina Servicio al Ciudadano	4/08/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Correos electrónicos de la entidad y sus funciones	Oficina Servicio al Ciudadano	5/08/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Conoce el Servicio de Orientación para los Fondos de Servicios Educativos (FSE) uso operativo SECOP II	Oficina Servicio al Ciudadano	10/08/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Plantilla aprobada proceso de cobertura - Antes de resolución	Oficina Servicio al Ciudadano	11/08/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Socialización tipificación CRM	Oficina Servicio al Ciudadano	17/08/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Registro correcto en CRM	Oficina Servicio al Ciudadano	18/08/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Cambio en la estructura organizacional y sus funciones	Oficina Servicio al Ciudadano	19/08/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Directorio Único de Establecimientos Educativos de Bogotá corte 30 de junio	Oficina Servicio al Ciudadano	19/08/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Guiones Movilidad Escolar	Oficina Servicio al Ciudadano	24/08/2022	Correo electrónico - Aula Virtual

Código: OAP-IF-002 Versión: 2

Avenida El Dorado No. 66-63 PBX: 3241000 [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co) Línea 195

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación</p>	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>
--	---------------------------

Base conocimiento actualizada	Oficina Servicio al Ciudadano	30/08/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
-------------------------------	-------------------------------	------------	-----------------------------------

### Resultados evaluación de conocimientos mes de agosto

Con el objetivo de evaluar los conocimientos del personal que brinda atención en los canales, se realizaron en el mes de agosto tres evaluaciones, dos semanales y una mensual con el objetivo de evaluar los conocimientos sobre los procesos, programas y proyectos que adelanta la entidad.

Evaluación	Nro. de evaluaciones	% nota final
Semana 1 y 2	72	9.42
Semana 3	63	9.53
Final	69	9.45
% evaluación mes		9.46

### 1.6 ¿Qué nos deja este informe?

#### Conclusiones para el informe del mes de agosto de 2022

Durante la semana comprendida entre el 26, 29,30 de agosto y 1 de septiembre la empresa Global Colombia Certificación S.A.S la OSC realizó auditoria la certificación ISO9001:2015, cuyo resultado de esta será entregado durante el mes de septiembre del año en curso.

#### Seguimiento a las dependencias para la eficiencia en la calidad de las transferencias

- Se cumplen con lo requerido respecto al informe anterior

Respecto a 2022, los canales en general presentaron una disminución 30.22% para el mes de agosto 2022.

Se mantiene el nivel de servicio en el 96% para un acumulado del primer semestre del 96%, demostrando así el compromiso y sentido de pertenencia por parte de los funcionarios de la OSC.

### Acciones de mejora a implementar:

- Capacitación en el manejo de la información de la oficina para dar indicaciones correctas al ciudadano desde el anfitrión y así evitar que los mismos tomen turnos adicionales.
- Capacitación en el manejo de Digiturno para garantizar que cuando sea atendido un turno no permitan que este se vaya a distraído.
- Asegurar que todo anfitrión tenga la Tablet, con el fin de poder transferir turnos que son agendados mal por el ciudadano.
- Asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas y equipos (TV, Sonido y Digiturno) con el fin que el ciudadano escuche y vea el turno llamado.
- Cuando se aplique contingencia debido a una caída del sistema, internet o luz, generar un protocolo para asegurar que los turnos atendidos y registrados en planillas, queden marcados como atendidos en Digiturno.

### 1.7 Fuente de verificación

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

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
<b>Sistema de gestión documental SIGA</b>	31/08/2022	Sistema de Información	<a href="https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/">https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/</a>
<b>Agendamiento</b>	31/08/2022	Sistema de información	<a href="http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/">http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/</a>
<b>Actas Comité de operaciones</b>	31/08/2022	Reunión Teams - Actas	Archivo OSC
<b>Informe de gestión del proveedor BPM Consulting</b>	31/08/2022	Documento informe mensual	Archivo OSC
<b>Bases de datos consolidadas operaciones / Tablero de Indicadores OSC / Satisfacción / Monitoreo / Caracterización / Atención incluyente</b>	31/08/2022	Documento consolidado Excel	Archivo virtual OSC



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

<b>Informe mensual de operaciones</b>	30/08/2022	Informe mensual operaciones	<a href="https://bit.ly/385CWgz">https://bit.ly/385CWgz</a>
<b>Cualificación del servicio</b>	31/08/2022	Consolidado	Archivo OSC
<b>Plan de mejoramiento</b>	31/08/2022	Consolidado	<a href="https://bit.ly/3KZj9gc">https://bit.ly/3KZj9gc</a>