

INFORME EJECUTIVO AGOSTO 2023

INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló

Eva Maria Vera Cruz.

EVA MARIA VERA CRUZ
Contratista

Revisó:

Fernando Benavidez Menendez

FERNANDO BENAVIDEZ MENDEZ
Contratista

Aprobó:

Marco Antonio Barrera Gomez

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

Revisó:

Paola Andrea Cristancho

Paola Andrea Cristancho
Contratista

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

Tabla de Contenido.

| | |
|---|----|
| Introducción..... | 7 |
| 1. Canales de atención..... | 8 |
| 1.1 Volumen de participación histórico acumulado..... | 9 |
| 1.2 Volumen de participación mensual..... | 10 |
| 1.2.1 Presencial..... | 11 |
| 1.2.1.1 Nivel Central..... | 13 |
| 1.2.1.2 Nivel Local..... | 14 |
| 1.2.1.3 SuperCades..... | 16 |
| 1.2.1.4 Personería de Bogotá..... | 17 |
| 1.2.1.5 Voz de la ciudadanía..... | 18 |
| 1.2.2 Telefónico..... | 18 |
| 1.2.2.1 Voz de la ciudadanía..... | 22 |
| 1.2.2.2 Implementación IVR..... | 23 |
| 1.2.3 Virtual..... | 23 |
| 1.2.3.1 Chat Institucional..... | 24 |
| 1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía..... | 24 |
| 1.2.3.2 Los Buzones de Correo..... | 25 |
| 1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual..... | 25 |
| 1.2.3.4 Bogotá te Escucha..... | 25 |
| 1.2.3.5 Humano en línea..... | 26 |
| 1.2.3.5 Voz de la ciudadanía..... | 26 |
| 1.2.3.6 Redes Sociales..... | 26 |
| 1.3 Nivel de servicio..... | 27 |
| 2. Satisfacción..... | 29 |
| 2.1 Canal presencial..... | 30 |
| 2.2 Canal telefónico..... | 33 |
| 2.3 Canal virtual – Chat institucional..... | 34 |
| 2.4 Canal virtual – Correo electrónico..... | 36 |
| 2.4.1 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico "Respuesta informativa"..... | 36 |
| 2.4.2 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico "Respuesta radicada" | 39 |
| 2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma..... | 40 |
| 3. Partes interesadas..... | 42 |

| | |
|---|----|
| 3.1 Caracterización | 42 |
| 3.2 Gestión Atención Accesible..... | 44 |
| 3.2.1 Acceso página web | 44 |
| 3.2.2 Atención Presencial | 45 |
| 4. Soluciones estratégicas..... | 45 |
| 4.1 Gestión Correo Electrónico | 46 |
| 4.1 Distribución PQRS..... | 47 |
| 5. Seguimiento ANS | 47 |
| 6. Servicios OSC | 50 |
| 6.1 Notificaciones | 50 |
| 6.2 Legalizaciones y registro de diploma | 51 |
| 7. Monitoreos y seguimiento..... | 51 |
| 7.1 Ficha Técnica | 52 |
| 7.2 Cálculo cifras de monitoreo | 53 |
| 8. Cualificación y promoción..... | 55 |
| 8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos | 56 |
| 8.2 Resultados evaluación de conocimientos | 59 |
| 8.3 Estrategias de Comunicación..... | 60 |
| 8.4 Promoción | 62 |
| 8.5 Lenguaje Claro..... | 63 |
| 10. Riesgos..... | 65 |
| 9.1 Riesgo de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía | 65 |
| 9.2 Control riesgo de gestión Nivel Local e Institucional | 66 |
| 9.2 Anticorrupción | 70 |
| 10. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC | 71 |
| 10.1 Seguimiento objetivos de calidad | 73 |
| 10.2 Seguimiento No conformidades | 74 |
| 10.3 Seguimiento Servicio No conforme | 74 |
| 11. Seguimiento acciones de mejora | 75 |
| 12. Conclusiones y recomendaciones | 77 |
| 13. Acciones de mejora | 81 |

| | |
|----------------------------------|----|
| 14. Servicios no conformes | 82 |
|----------------------------------|----|

Contenido de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de agosto..... | 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..... | 15 |
| 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. | 17 |
| Tabla 9 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2023 (Promedio Ponderado). | 17 |
| Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial..... | 18 |
| Tabla 11 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico | 22 |
| Tabla 12 Volúmenes de atención Virtual por mes..... | 23 |
| Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional..... | 24 |
| Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico..... | 26 |
| Tabla 15 Gestión Redes Sociales..... | 26 |
| Tabla 16 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa. | 26 |
| Tabla 17 Tipo de Radicado Acumulado 2023..... | 27 |
| Tabla 18 Sistema de Radicación. | 27 |
| Tabla 19 Indicador Nivel de Servicio agosto Histórico | 28 |
| Tabla 20 Nivel de servicio detallado mensual agosto | 29 |
| Tabla 21 Nivel de servicio canal presencial y telefónico agosto | 29 |
| Tabla 22 Satisfacción detallado Mensual..... | 30 |
| Tabla 23 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones. | 30 |
| Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió..... | 31 |
| Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.... | 31 |
| Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida..... | 32 |
| Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor..... | 32 |
| Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud..... | 32 |
| Tabla 29 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor. | 33 |
| Tabla 30 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud..... | 33 |
| Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido..... | 33 |
| Tabla 32 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido. | 34 |
| Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención. | 34 |
| Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor..... | 35 |
| Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio. | 35 |
| Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida. | 35 |
| Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud..... | 36 |

| | |
|---|----|
| Tabla 38 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad | 36 |
| 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 | 37 |
| Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida | 37 |
| Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada..... | 37 |
| Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espero la información recibida..... | 38 |
| Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud..... | 38 |
| Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio..... | 38 |
| Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, claridad de la información recibida | 39 |
| Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado | 39 |
| Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud..... | 39 |
| Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud..... | 40 |
| Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio..... | 40 |
| Tabla 50 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud..... | 41 |
| Tabla 51 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida..... | 41 |
| Tabla 52 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida..... | 41 |
| Tabla 53 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud..... | 42 |
| Tabla 54 Atención Telefónica – Virtual | 44 |
| Tabla 55 Atención accesible temática..... | 45 |
| Tabla 56 Atención accesible temática..... | 45 |
| Tabla 57 Seguimiento Notificaciones..... | 50 |
| Tabla 58 Estadística Legalizaciones y registro de diploma..... | 51 |
| Tabla 59 Ficha Técnica..... | 52 |
| Tabla 60 Muestra de Monitoreos aplicables Operador..... | 53 |
| Tabla 61 Muestra de Monitoreos aplicables OSC..... | 53 |
| Tabla 62 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico..... | 54 |
| Tabla 63 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico. | 54 |

| | |
|--|----|
| Tabla 64 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico Usuario Final..... | 54 |
| Tabla 65 Acumulado Socializaciones y participantes..... | 55 |
| Tabla 66 Publicaciones estrategias de comunicación..... | 61 |
| Tabla 67 Publicaciones estrategias de comunicación..... | 62 |
| Tabla 69 Seguimiento al riesgo de operación Control 2 | 67 |
| Tabla 70 Seguimiento al riesgo de operación Control 3 | 68 |
| Tabla 71 Seguimiento al riesgo de operación Control 4 | 69 |
| Tabla 72 Seguimiento al riesgo de Corrupción. | 70 |
| Tabla 73 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado. | 74 |

Contenido de Graficas

| | |
|---|----|
| Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de agosto..... | 9 |
| Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico agosto | 10 |
| Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales agosto vs julio..... | 11 |
| Grafica 4 Participación por puntos de atención agosto por año. | 11 |
| Grafica 5 Participación por puntos de atención agosto | 13 |
| Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades..... | 16 |
| Grafica 7 Comportamiento canal telefónico agosto | 18 |
| Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes. | 19 |
| Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual agosto | 24 |
| Grafica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023 | 27 |
| Grafica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial..... | 28 |
| Grafica 12 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Telefónico | 28 |
| Grafica 13 Categorización Distribución Canales. | 42 |
| Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica. | 42 |
| Grafica 15 Categorización Estratificación..... | 43 |
| Grafica 16 Categorización Edad..... | 43 |
| Grafica 17 Categorización Grupo Étnico. | 43 |
| Grafica 18 Categorización Discapacidades. | 44 |
| Grafica 19 Atención Telefónica - Virtual | 44 |
| Grafica 20 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Monitoreos | 52 |
| Grafica 21 Cualificación Participación por Objetivos. | 57 |
| Grafica 22 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.

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/.

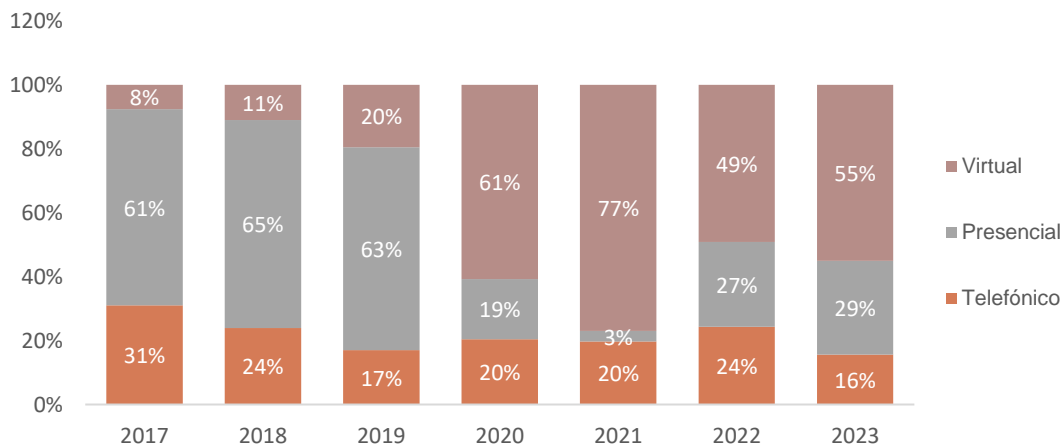
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de agosto.

| AÑO | Telefónico | Presencial | Virtual | Total |
|------|------------|------------|-----------|-----------|
| 2017 | 260.006 | 514.107 | 63.971 | 838.084 |
| 2018 | 189.044 | 512.716 | 87.374 | 789.134 |
| 2019 | 141.387 | 525.460 | 161.658 | 828.505 |
| 2020 | 274.227 | 251.886 | 815.824 | 1.341.937 |
| 2021 | 384.136 | 64.457 | 1.500.590 | 1.949.183 |
| 2022 | 235.781 | 258.191 | 477.394 | 971.366 |
| 2023 | 106.086 | 198.582 | 373.676 | 678.344 |

Fuente: Datos Canales OSC.

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de agosto



Fuente: Fuente: Datos Canales OC.

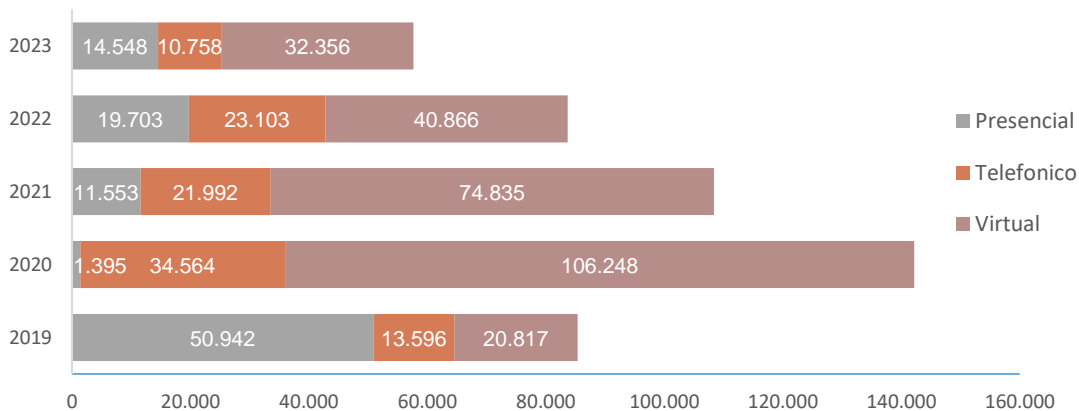
En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a agosto de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para este periodo en el año 2020 se presentó un incremento en el canal virtual del 40%, disminuyendo la participación del canal presencial en 44% 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 16%, 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 16% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 16% y 29%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 55%.

1.2 Volumen de participación mensual

Gráfica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico agosto



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

| Año | Presencial | Telefónico | Virtual | Total, general |
|------|------------|------------|---------|----------------|
| 2019 | 50.942 | 13.596 | 20.817 | 85.355 |
| 2020 | 1.395 | 34.564 | 106.248 | 142.207 |
| 2021 | 11.553 | 21.992 | 74.835 | 108.380 |
| 2022 | 19.703 | 23.103 | 40.866 | 83.672 |
| 2023 | 14.548 | 10.758 | 32.356 | 57.662 |

una disminución del 26.16%, así mismo el canal telefónico disminuyó en 53.43% es

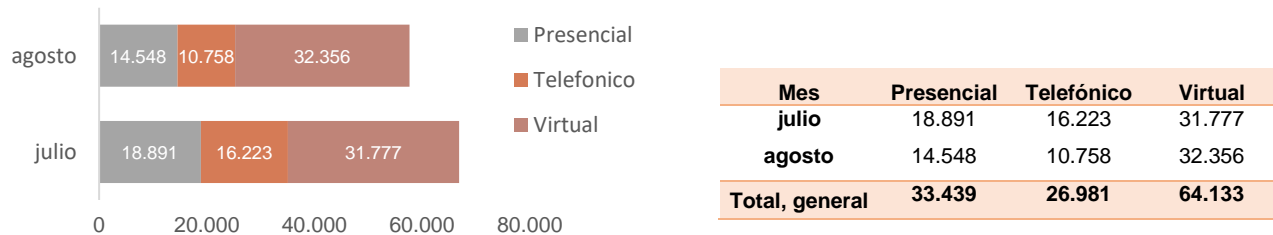
A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante agosto presentó una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento del 31.09% respecto al mismo mes en el año 2022. El canal presencial reportó

preciso resaltar que se tienen en cuenta las atenciones realizadas mediante IVR en el presente año y virtual disminuyo en 20.82%, lo anterior con respecto a julio 2022.

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

- Canal Presencial disminuyó un 22.99%.
- Canal Telefónico disminuyó 33.69% es preciso señalar que se ingresaron al registro de los datos las atenciones realizadas mediante IVR, el cual se reestructuró a partir del 16 de junio del 2023.
- Canal Virtual aumentó 1.82%, 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,s pensión, auxilios y otros trámites, el reporte de la gestión realizada por la Oficina Asesora de Jurídica mediante el correo de Tutelas y la gestión realizada por la Oficina asesora de comunicación y prensa en redes sociales.

Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales agosto vs julio



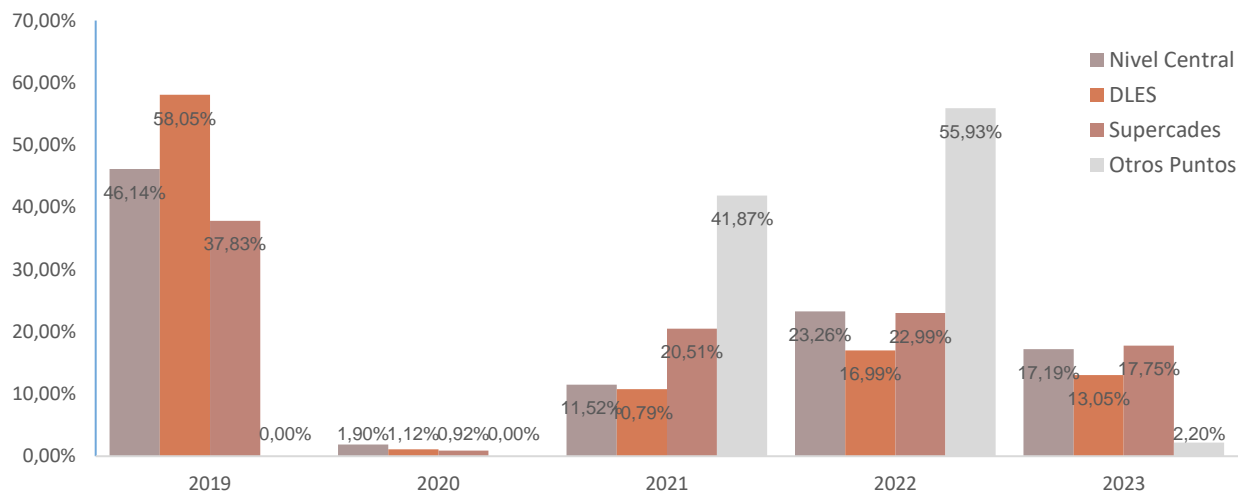
Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1 Presencial

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

Grafica 4 Participación por puntos de atención agosto por año.

| Año | Nivel Central | DLES | Supercades | Otros Puntos | Total, general |
|-----------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|----------------|
| 2019 | 21.363 | 22.534 | 3.220 | 0 | 47.117 |
| 2020 | 881 | 436 | 78 | 0 | 1.395 |
| 2021 | 5.333 | 4.188 | 1.746 | 286 | 11.553 |
| 2022 | 10.770 | 6.594 | 1.957 | 382 | 19.703 |
| 2023 | 7.958 | 5.064 | 1.511 | 15 | 14.548 |
| Total, general | 46.305 | 38.816 | 8.512 | 683 | 94.316 |



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.

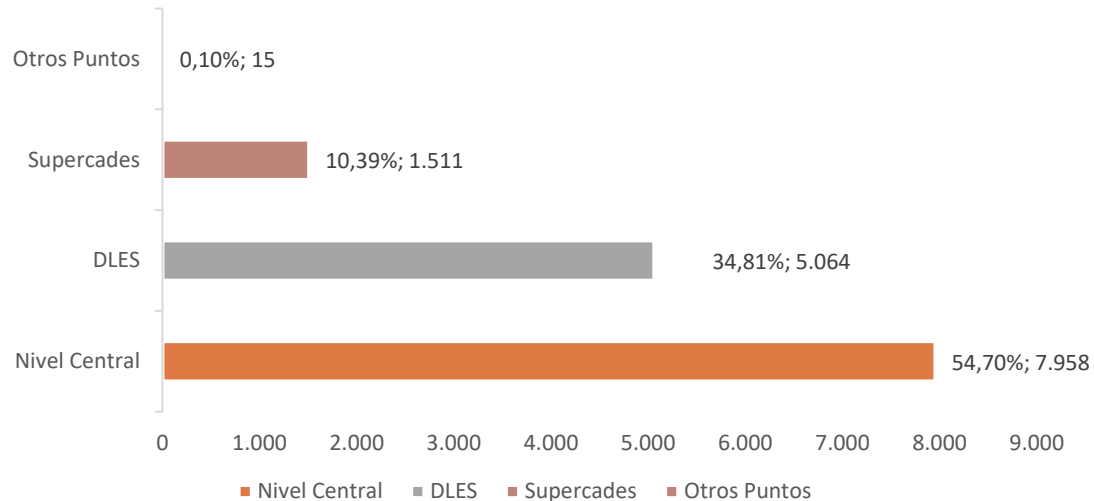
| Mes | Nivel Central | DLES | SuperCades | Otros Puntos | Total, general |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| Enero | 8.810 | 28.656 | 8.834 | 33 | 46.333 |
| Febrero | 7.750 | 30.438 | 5.443 | 2.711 | 46.342 |
| Marzo | 7.719 | 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 |
| Agosto | 7.958 | 5.064 | 1.511 | 15 | 14.548 |
| Total, general | 71.904 | 97.523 | 26.086 | 3.069 | 198.582 |

Fuente: Datos Canales OSC.

El canal presencial presentó una disminución del 26.16% respecto al año anterior en el periodo de agosto, para este mismo período en 2023 el 54.70% de las atenciones correspondieron a Nivel Central, la atención en direcciones locales corresponde al 34.81%, el 10.39% a SuperCade y otros puntos 0.10%.

Respecto a agosto, las direcciones locales de educación disminuyeron su participación en 19.62% pasando de 6.300 atenciones en julio a 5.064 del presente mes objeto de análisis, al igual que, la Red Cade registra disminución del 19.20% registrando 1.870 atenciones en julio y en agosto 1.511. Por último, Nivel central disminuyó en 25.38%.

Grafica 5 Participación por puntos de atención agosto



Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendieron 7.958 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue atención radicación 1.822 atenciones con una participación del total del 22.90%, atención personalizada con 1.805 atenciones con el 22.68%, seguido por consulta a las dependencias con 1.293 atenciones con el 16.25% y fondo de prestaciones 1.115 con una participación del 14.45%. Es preciso señalar que se presentaron novedades en la herramienta Digiturno por lo cual se registraron 1.231 gestión mediante planilla de contingencia.

Aplicando una metodología de promedio ponderado, el **tiempo de espera general** en sala fue de 10 minutos con 21 segundos, es preciso señalar **tiempo de espera para los servicios atendidos por la OSC** fue de 7 minutos con 42 segundos, ya que los servicios de dotaciones entrega de dispositivos y servicios de control disciplinarios son atendidos directamente por estas áreas. Por último, el TMO de 5 minutos 45 segundos, un nivel de atención del 96%.

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 |
| agosto | 7958 | 0:10:21 |

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.

| Servicio | Turnos. | Tiempo Atención. |
|---|-------------|------------------|
| Radicación | 1822 | 0:02:45 |
| Atención Personalizada | 1805 | 0:04:29 |
| Consulta a las dependencias | 1293 | 0:12:14 |
| Plan contingencia | 1231 | |
| Fondo de Prestaciones | 1150 | 0:06:46 |
| Movilidad | 241 | 0:04:01 |
| Dotaciones | 205 | 0:00:52 |
| Control Disciplinario | 120 | 0:01:52 |
| Cobertura | 84 | 0:04:20 |
| Personal | 2 | 0:00:30 |
| Entregas | 2 | 0:03:04 |
| Respuesta a consulta a las dependencias | 1 | 0:13:16 |
| (G) Bono sindicato | 1 | 0:03:26 |
| Notificación y/o Comunicación | 1 | 0:00:00 |
| Total, general | 7958 | |

Fuente: Datos Canales OSC

Este mes el servicio de atención personalizada reporta 1.805 en temas como aclaración de pagos, licencias no remuneradas, resoluciones de posesión, vacantes provisionales renuncias, radicación reporta 1.822 turnos y se continua con dos ventanillas fijas; fondo de prestaciones con 1.150.

1.2.1.2 Nivel Local

En general las Direcciones Locales atendieron 5.064 solicitudes, atendiendo el 96% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 18 minutos con 39 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 9 minutos con 37 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 13 segundos y el tiempo de atención fue de 9 minutos con 16 segundos (aumentando 10 segundos respecto al período anterior). 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 | Plan contingencia | Atención Accesible | Total, general |
|-------------------------------------|------------------------|-------------|-----------|----------|------------|------------|-------------|----------------|-------------------|--------------------|----------------|
| 07 - DLE Bosa | 1 | 1076 | 1 | 4 | 18 | 3 | 71 | 2 | 138 | | 1314 |
| 19 - DLE Ciudad Bolívar | 9 | 689 | 1 | | 25 | 125 | 2 | 3 | 58 | | 912 |
| 08 - DLE Kennedy | 2 | 541 | 2 | | 5 | 170 | | 3 | 61 | | 784 |
| 18 - DLE Rafael Uribe Uribe | | 225 | | | 4 | 63 | | | 44 | | 336 |
| 05 - DLE Usme | | 139 | 9 | 1 | 4 | 39 | 32 | 66 | 23 | | 313 |
| 10 - DLE Engativa | | 275 | | | 1 | 1 | | 1 | 32 | | 310 |
| 11 - DLE Suba | | 214 | | | | | | | 9 | | 223 |
| 04 - DLE San Cristóbal | | 80 | | | 34 | 29 | 3 | | 66 | | 212 |
| 09 - DLE Fontibón | | 158 | | | 14 | 22 | | 1 | 2 | 2 | 199 |
| 06 - DLE Tunjuelito | | 118 | | | 44 | | | 4 | 6 | | 172 |
| 14 - DLE Mártires | | 86 | 1 | | | | | | 4 | | 91 |
| 01 - DLE Usaquén | | 22 | 1 | | | 1 | | | 20 | | 44 |
| 15 - DLE Antonio Nariño | | 40 | | | 2 | | | | | | 42 |
| 12 - DLE Barrios Unidos | | 19 | | | | | | | 13 | | 32 |
| 03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria | | 22 | | | 3 | 2 | | 1 | | | 28 |
| 16 - DLE Puente Aranda | | 18 | | | 3 | 1 | | 1 | 4 | | 27 |
| 02 - 13 DLE Teusaquillo - Chaparral | | 18 | 1 | | 2 | | | 1 | 3 | | 25 |
| Total, general | 12 | 3740 | 16 | 5 | 159 | 456 | 108 | 83 | 483 | 2 | 5064 |

La dirección local con más atención en el primer lugar estuvo DLE-Bosa con 1.314, seguida de DLE Ciudad Bolívar con 912 y la tercera posición por DLE Kennedy con 784.

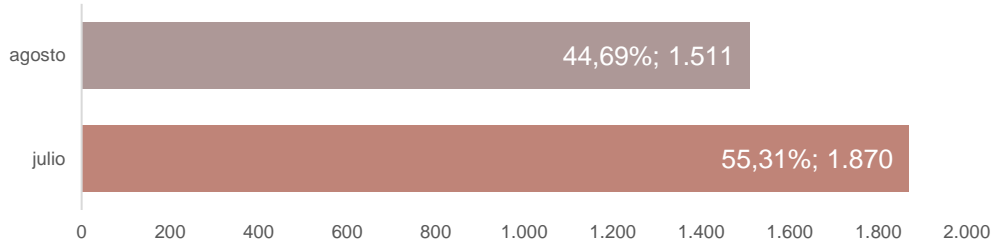
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.

| 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 |
| Agosto | 5064 | 0:09:37 |

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 1.511 usuarios de los cuales fueron atendidos 1.494, el tiempo de atención fue de 8 minutos con 53 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.

Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio.

| Servicio | SUPERCAD E AMERICAS | SUPERCAD E BOSA | SUPERCAD E CAD | SUPERCAD E ENGATIVA | SUPERCAD E MANITAS | SUPERCAD E SUBA | Total, general |
|--|---------------------|-----------------|----------------|---------------------|--------------------|-----------------|----------------|
| Cobertura | 208 | 89 | 116 | 155 | 170 | 251 | 989 |
| Movilidad | 116 | 38 | | | 59 | 85 | 298 |
| Turno Cancelado | 22 | 18 | 5 | 8 | 10 | 57 | 120 |
| Atención Personalizada | 3 | 6 | | | 7 | 15 | 31 |
| Constancia | 8 | 5 | | | | 11 | 24 |
| Plan contingencia | | | | | 17 | | 17 |
| Educación Superior | 6 | | | | 2 | 9 | 17 |
| Constancias de estudio | | 2 | | | 4 | | 6 |
| Colegios cerrados | | 4 | | | | | 4 |
| Fondo Prestacional | | 1 | | | | 2 | 3 |
| Legalización de documentos para el exterior | | 1 | | | | | 1 |
| Certificados de funciones para administrativos | | 1 | | | | | 1 |
| Total, general | 363 | 165 | 121 | 163 | 269 | 430 | 1511 |

Fuente: Datos Canales OSC.

Los servicios más solicitados están consolidados en cobertura con un total de 989 y movilidad 298 gestiones, el Supercade de suba registró una participación del 28.46%,

Supercade Américas del 24.02%.

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

| Punto Atención | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Total, general |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| SUPERCADE SUBA | 2708 | 1518 | 709 | 498 | 730 | 427 | 520 | 430 | 7.540 |
| SUPERCADE MANITAS | 1941 | 1305 | 836 | 414 | 402 | 243 | 426 | 269 | 5.836 |
| SUPERCADE AMERICAS | 1249 | 1166 | 576 | 450 | 487 | 343 | 404 | 363 | 5.038 |
| SUPERCADE BOSA | 1435 | 910 | 384 | 272 | 273 | 187 | 214 | 165 | 3.840 |
| SUPERCADE ENGATIVA | 1002 | 364 | 215 | 105 | 182 | 113 | 176 | 163 | 2.320 |
| SUPERCADE CAD | 499 | 180 | 151 | 119 | 187 | 125 | 130 | 121 | 1.512 |
| Total, general | 8.834 | 5.443 | 2.871 | 1.858 | 2.261 | 1.438 | 1.870 | 1.511 | 26.086 |

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 |
| agosto | 1511 | 0:05:39 |

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 |
| Agosto | 12 |
| Total, general | 238 |

Fuente: Base de Gestión OSC.

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 agosto.

Se recibieron 12 solicitudes, de las cuales 6 contaron con número de SINPROC (Número

de radicado de la personería), de las cuales fueron radicados mediante SIGA 5 requerimientos y 1 mediante Bogotá te Escucha. Adicional, 6 solicitudes fueron resultas de manera directa por el asesor.

1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

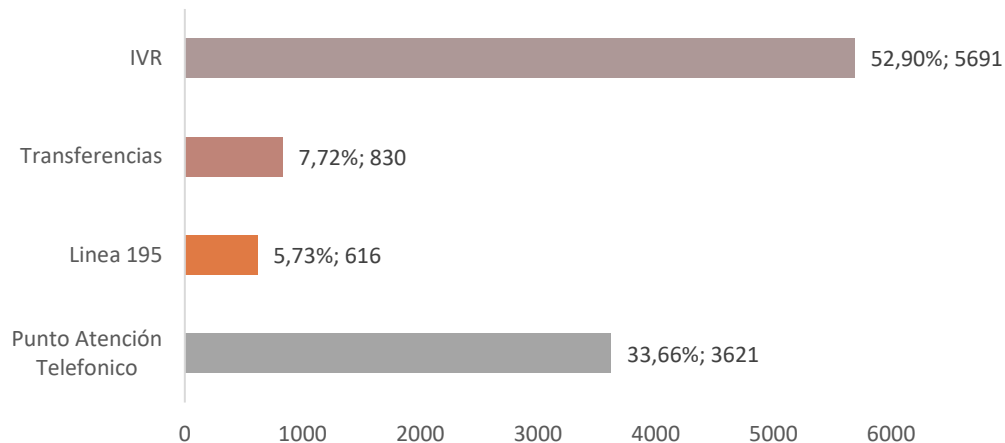
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.

| Trámite de Consulta | Participación |
|---|----------------|
| Asignación de cupo escolar | 34,99% |
| Prestaciones sociales de docentes | 15,97% |
| Subsidio de transporte | 13,66% |
| Traslado de estudiantes antiguos | 11,60% |
| Información sobre vacantes ofertadas y contratación | 3,95% |
| Consulta a solicitudes radicadas | 3,91% |
| Escalafón Docente | 2,14% |
| Información pago de nómina | 1,73% |
| Copia de certificaciones de estudio colegios cerrados | 1,49% |
| Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes. | 1,14% |
| Total, general | 100,00% |

Fuente: Datos CRM.

1.2.2 Telefónico

Grafica 7 Comportamiento canal telefónico agosto



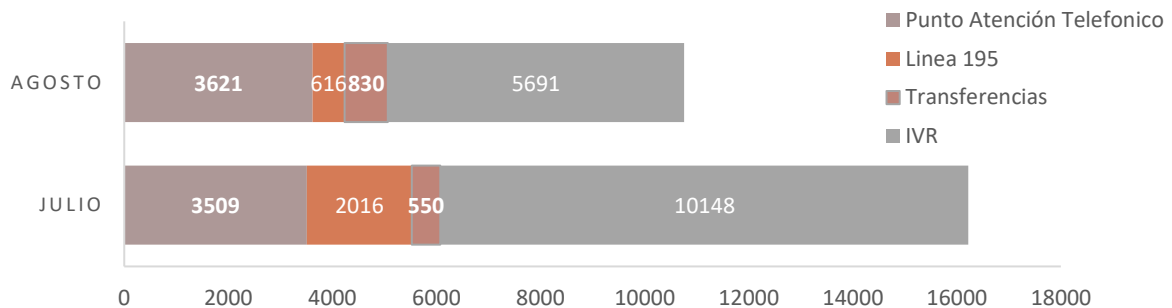
Fuente: Datos Canales OSC

A través del canal telefónico se recibieron 10.758 (se presentó disminución del 33.69%) 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: 5.691 gestiones en el IVR, 3.621 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), la cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, 830 correspondieron a transferencias a extensiones de la Entidad.

Como novedad, la línea 195 implementó para este mes el “modelo especializado de atención” el cual se implementó a partir del 15 de agosto, en ese modelo el sector Educación quedó en la opción No 9, las estadísticas correspondientes al periodo del 15 al 31 de agosto realizarán filtro de los datos por tipificación. Por lo cual, se reportan una gestión parcial de 616 atenciones del 1 al 14 de agosto, con la finalidad de socializar las cifras completas, se realizará alcance en el informe de operaciones de septiembre dando a conocer las estadísticas generales de la línea 195 del mes de agosto.

Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.



Fuente: Datos Canales OSC

La línea 195, recibió 616 con una participación del 5.73%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 0.67% aproximadamente. Se resalta que estas cifras son parciales correspondientes al periodo del 1 al 14 de agosto 2023.

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

1. Envío Mensaje de Texto

| Trámite de Consulta | Participación | Cantidad | Cantidad |
|------------------------------------|---------------|--|----------|
| Dirección de Bienestar Estudiantil | 3/08/2023 | BASE_SMS_COBRO_DAV_CICLO_2_2023_02_08_23 | 602 |
| Dirección de Cobertura | 8/08/2023 | SMS_ASIGNADO_NOVEDADES_04082023 | 72 |
| Dirección de Bienestar Estudiantil | 9/08/2023 | SMS_PINES_RECORDACION_PLAZO_COBRO_10082023 | 101 |
| Dirección de Cobertura | 11/08/2023 | SMS_BONO_UNIFORMES_09_08_2023 | 14773 |

| Trámite de Consulta | Participación | Cantidad | Cantidad |
|------------------------------------|---------------|---|----------|
| Dirección de Cobertura | 14/08/2023 | SMS_ASIGNADOS_NOVEDADES_12082023 | 109 |
| Dirección Local de San Cristóbal | 16/08/2023 | SMS_CENTRO_EDUCATIVO_MI_TALLER_LOCALIDAD_04 | 30 |
| Dirección de Cobertura | 18/08/2023 | SMS_ASIGNADOS_NOVEDADES_17082023 | 75 |
| Dirección de Bienestar Estudiantil | 18/08/2023 | SMS_COBRO_TMSA_CICLO2 - 2023 18 DE AGOSTO | 989 |
| Dirección de Bienestar Estudiantil | 22/08/2023 | SMS_PERSONALIZACION_TARJETA_TU_LLAVE_133_22_08_23 | 134 |
| Dirección de Bienestar Estudiantil | 22/08/2023 | SMS_COBRO_TMSA_CICLO2_22_08_23 | 989 |
| Dirección de Cobertura | 24/08/2023 | SMS_BONO_UNIFORMES 22-08-2023 | 989 |
| | | | 18863 |

Fuente: Datos Canales.

2. Tratamiento Quejas asignadas a la Oficina de Servicio al Ciudadano

| NÚMERO QUEJA | CANAL AFECTADO |
|--------------|------------------|
| 3248762023 | Canal Presencial |

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 1.254 correos para la confirmación de legalidad de los documentos remitidos por parte del ciudadano, así mismo como 165 llamadas de seguimiento.

4. Gestión y seguimiento casos de Cobertura

Se realizaron llamadas y seguimiento a 7 casos solicitados para el periodo, logrando efectividad en el contacto con el 68,75%, gestionando temas de cupos escolares.

5. Gestión y recuperación de encuestas de satisfacción

Se realizaron 64 seguimientos de casos registrados en las encuestas de satisfacción, logrando comunicación telefónica con los ciudadanos, confirmando que ya hubiesen

recibido respuesta a sus requerimientos.

6. Gestión y recuperación de rechazos de solicitudes de Fondo Prestacional en la OSC.

Se realizaron 642 seguimientos a los casos rechazos en primera instancia desde el grupo de Fondo Prestacional por falta de documentos en las solicitudes de trámites de Prestaciones sociales, con el fin de asegurar que el docente pueda continuar rápidamente con su trámite.

Logrando una contactabilidad del 46%, de los cuales a corte de mes se subsanaron 47 solicitudes por parte de los ciudadanos, con una efectividad del 16%.

7. Apoyó al seguimiento de valoración de la calidad de las respuestas

Se realizaron 5.271 casos del mes de respuestas brindadas por la entidad a la ciudadanía con el fin de que cumplan con los criterios de calidad establecidos: Calidez, Coherencia, Claridad, Oportunidad y Manejo del sistema.

8. Apoyó a casos con Novedades en los canales de atención

Se realizó seguimiento a 97 casos donde no se ha brindado respuesta o no se encuentran de acuerdo con la ciudadanía por parte de las dependencias, que fueron reportados por los diferentes canales de atención y los cuales se escalaron al equipo de apoyo de la SED con el fin de poder brindar positiva respuesta a la ciudadanía.

Para agosto se gestionaron dos campañas outbound

1. Dirección de Bienestar Estudiantil “Base_Llamadas_Daviplata_ Ciclo 2- 2023_01_08_2023”

En razón a que los estudiantes y responsables en el marco del acuerdo de corresponsabilidad, deben contar con un medio de pago Daviplata – donde los responsables deben estar bancarizados al momento de la dispersión Ciclo 2- 2023, Las llamadas tienen como finalidad invitar a los padres de familia a reclamar su pago del subsidio de movilidad.

| Concepto | Cantidad | Participación |
|--------------------------|------------|---------------|
| Contacto Efectivo | 53 | 37% |
| No contacto | 86 | 60% |
| Número equivocado | 4 | 3% |
| Total, general | 143 | 100% |

Fuente: Datos Informe de gestión

2. Inspección y Vigilancia - Dirección Local de Barrios Unidos BASE_INVITACIÓN_Encuentro_Local_Barrios_Unidos”

El Equipo Local de inspección y Vigilancia de la Dirección Local de Educación de Barrios Unidos en el marco de la misionalidad de la Secretaría de Educación del Distrito y en aras de exponer experiencias exitosas entorno a la población diversa, tiene el gusto de invitar a los rectores (as) y orientadores (as) de los diferentes colegios de la localidad, a participar y conocer experiencias.

| Contacto | Cantidad | Participación |
|-----------------------|-----------|---------------|
| Si | 28 | 57% |
| No | 21 | 43% |
| Total, general | 49 | 100% |

Fuente: Datos Informe de gestión

Del 57% de contacto la asistencia quedo así:

| Contacto | Cantidad | Participación |
|------------------------------|-----------|---------------|
| Invitación confirmada | 10 | 36% |
| No asiste | 18 | 64% |
| Total, general | 28 | 100% |

Fuente: Datos Informe de gestión

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 11 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

| Trámite de Consulta | Participación |
|--|----------------|
| Subsidio de transporte | 18,97% |
| Prestaciones sociales de docentes | 9,99% |
| Consulta a solicitudes radicadas | 9,97% |
| Asignación de cupo escolar | 7,25% |
| Información pago de nómina | 6,50% |
| Escalafón Docente | 4,70% |
| Traslado de estudiantes antiguos | 4,10% |
| Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales | 4,04% |
| Instituciones generales | 4,04% |
| Legalización de documentos para estudiar en el exterior | 3,84% |
| Total, general | 100,00% |

Fuente: Datos CRM.

1.2.2.2 Implementación IVR

Para el período de agosto de 2023 se registraron [40.2955.691](#) consultas en el IVR sin ingresar al agente, navegando en las diferentes opciones con las que se cuenta:

Para el periodo el comportamiento del ingreso al IVR se registra que el 33,25% de los ciudadanos ingresan por la opción No. 1 “Si desea información de trámites y servicios ante la Entidad, marque 1”, siendo la más representativa “Información sobre otros trámites, marque 4” y en los submenús el de mayor selección Legalización de documentos para el exterior.

Para la opción No. 2 “Si desea Denunciar un posible acto de corrupción o radicar una Queja marque 2” con una participación del 28%

Es de aclarar que un porcentaje del 43,87% 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 Linea](#)

Tabla 12 Volúmenes de atención Virtual por mes.

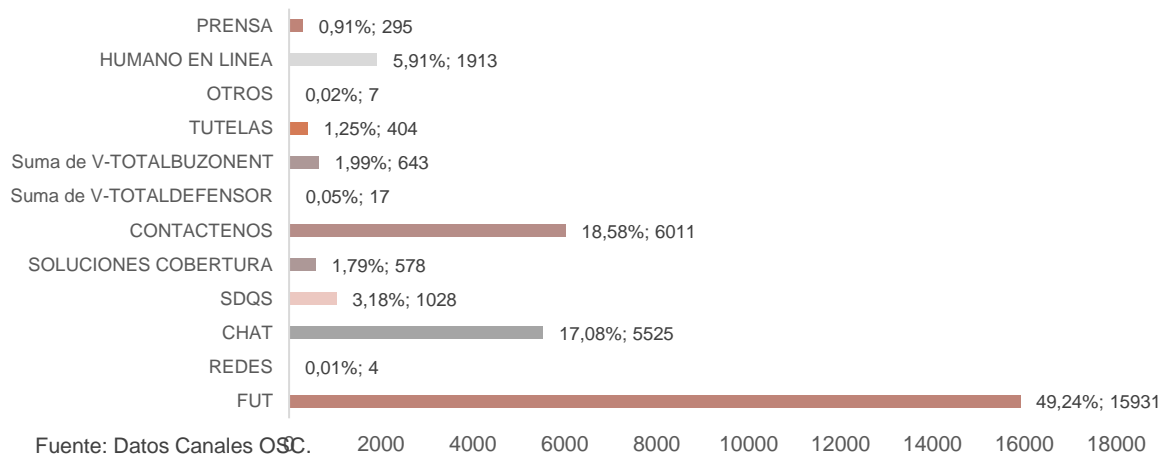
| | Fut | Redes | Chat | SDQS | Soluciones Cobertura | Contáctenos | Buzón Defensor | Buzón Entidades | Buzón Tutelas | Otros | Humano En Línea | Redes Prensa | Total, General |
|-----------------------|----------------|------------|---------------|--------------|----------------------|---------------|----------------|-----------------|---------------|------------|-----------------|--------------|----------------|
| 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 |
| Agosto | 15931 | 4 | 5525 | 1028 | 578 | 6011 | 17 | 643 | 404* | 7 | 1913 | 295 | 32.356 |
| Total, general | 210.269 | 115 | 62.516 | 8.058 | 23.727 | 51.195 | 64 | 7.143 | 6.174 | 163 | 3.687 | 565 | 373.676 |

Fuente: Datos Canales OSC.

* La gestión buzón tutelas es reportada por la oficina asesora jurídica

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 agosto



1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante agosto recibió 8.051 solicitudes de atención (disminuyendo en 3.43% respecto al mes anterior el cual registró 8.337 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 2.526 solicitudes y el restante de 5.525 fue solucionado por los agentes asignados a este canal.

Desde el mes de agosto al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7 x 24 se registraron 389 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 |
|----------------------------------|---------------|
| Consulta a solicitudes radicadas | 17,11% |

| Trámite de Consulta | Participación |
|--|---------------|
| Subsidio de transporte | 16,67% |
| Asignación de cupo escolar | 15,11% |
| Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales | 7,86% |
| Traslado de estudiantes antiguos | 5,64% |
| Legalización de documentos para estudiar en el exterior | 4,15% |
| Prestaciones sociales de docentes | 3,86% |
| Escalafón Docente | 3,53% |
| Información pago de nómina | 3,35% |
| Información sobre vacantes ofertadas y contratación | 3,35% |
| Total, general | 100,0% |

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.2 Los Buzones de Correo

En los buzones de correo se recibieron 7.082 (aumentando en 58.82% respecto al periodo anterior, se incluyen cifras de gestión correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica) solicitudes de los cuales 6.011 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 643 correos buzonentidades@educacionbogota.gov.co 404 corresponden a tuteladas cifras de gestión reportado por la Oficina Asesora Jurídica, 17 al defensor del ciudadano y 7 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 15.931 solicitudes (aumentando en 0.30% 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; 3.781 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual, y desde allí la ciudadanía realiza sus solicitudes que son redireccionadas a las dependencias correspondientes.

Con el fin de tener una respuesta a la ciudadanía por parte de las dependencias, es de resaltar que cuando no es clara la solicitud se aplica las indicaciones que reposan en el instructivo interno de trabajo "Atención Virtual FUT".

1.2.3.4 Bogotá te Escucha

Para este mes se recibieron 1.028 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 agosto se gestionaron 1.913 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 | 98,39% |
| Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes. | 1,61% |
| Total, general | 100,00% |

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.6 Redes Sociales

Durante el mes de agosto del 2023, el equipo digital dio respuesta a 295 mensajes privados en redes sociales y 4 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 15 Gestión Redes Sociales

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Facebook | 917 | 453 | 323 | 212 | 200 | 147 | 193 | 194 |
| Twitter | 119 | 75 | 78 | 74 | 45 | 28 | 28 | 80 |
| Instagram | 173 | 66 | 87 | 28 | 46 | 68 | 49 | 21 |
| Total | 1209 | 594 | 488 | 314 | 291 | 243 | 270 | 295 |

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 | Ago |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|
| Facebook | 2 | 4 | 14 | 4 | 9 | 1 | 2 | 0 |
| Instagram | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| Otro | 1 | 1 | 0 | 1 | 18 | 1 | 1 | 0 |
| Twitter | 6 | 6 | 8 | 14 | 5 | 2 | 1 | 4 |
| Total | 10 | 13 | 25 | 20 | 33 | 4 | 6 | 4 |

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

Tabla 17 Tipo de Radicado Acumulado 2023.

| | Derecho Petición | Queja | Reclamo | Sugerencia |
|-----------------------|---------------------|-----------|-----------|------------|
| Facebook | 26 | 7 | 2 | 1 |
| Instagram | 8 | 1 | 1 | 0 |
| Otro | 8 | 12 | 3 | 0 |
| Twitter | 27 | 6 | 13 | 0 |
| Total, general | 69 | 26 | 19 | 1 |

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La oficina de servicio al ciudadano ha gestionado un total de 4 requerimientos los cuales el 75% son derecho de petición y el 25% Reclamo.

Tabla 18 Sistema de Radicación.

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Total |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|------------|
| Bogotá te Escucha | 3 | 3 | 7 | 10 | 22 | 2 | 1 | 0 | 48 |
| SIGA | 7 | 10 | 18 | 10 | 11 | 2 | 5 | 4 | 67 |
| Total, general | 10 | 13 | 25 | 20 | 33 | 4 | 6 | 4 | 115 |

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

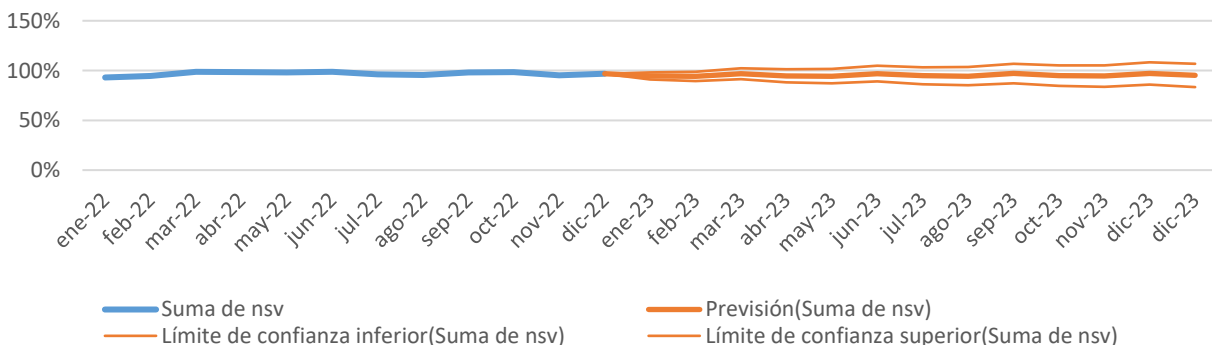
De estos requerimientos se ingresaron a través de SIGA el 100%.

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.

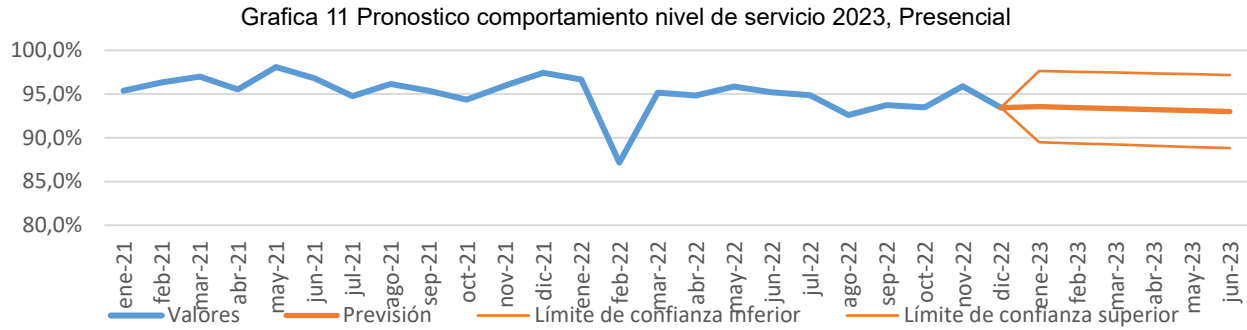
Bajo un modelo probabilidad con un nivel de confianza del 95% y 3 estacionalidades proyectadas para el 2023, se prevé que el indicador oscilará mínimo en el 85%, máximo en el 100%, y como meta se proyecta el 93% consolidado anual.

Grafica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023

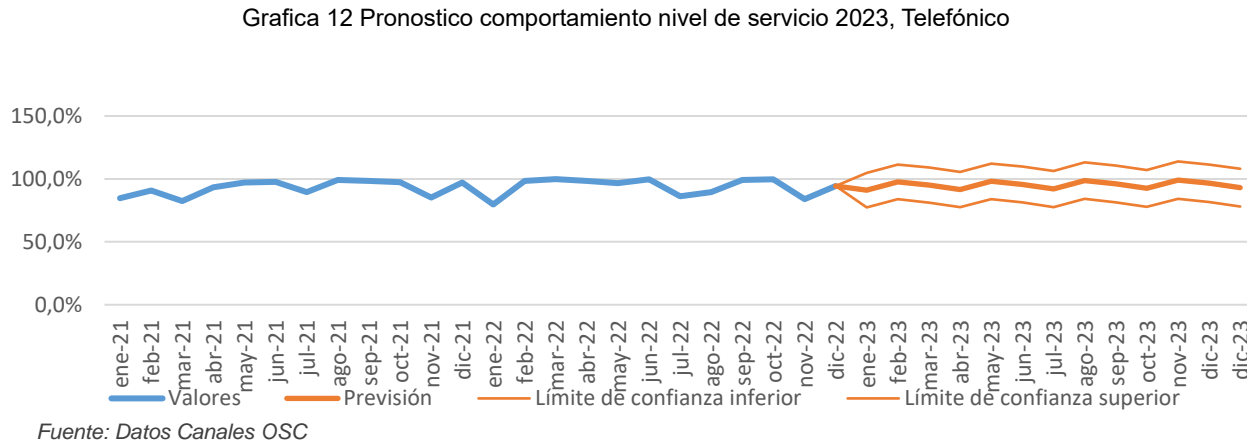


Fuente: Datos Canales OSC

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



Y para el canal telefónico:



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 agosto Histórico

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

Fuente: Canales OSC

Tabla 22 Indicador Nivel de servicio agosto histórico.

| AÑO | Realizadas | Atendidas | Nivel de servicio Ago |
|------|------------|-----------|-----------------------|
| 2017 | 72.003 | 61.281 | 85% |
| 2018 | 65.267 | 59.326 | 91% |
| 2019 | 78.551 | 72.954 | 93% |
| 2020 | 78.628 | 72.482 | 92% |
| 2021 | 77.404 | 75.646 | 98% |
| 2022 | 78.946 | 75.539 | 96% |
| 2023 | 50.482 | 50.049 | 99% |

Fuente: Canales OSC

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

Tabla 20 Nivel de servicio detallado mensual agosto

| AÑO | Realizadas | Atendidas | Nivel de servicio |
|---------------------------|---------------|---------------|-------------------|
| Radicación Virtual | 16.959 | 16.959 | 100% |
| DLES | 5.064 | 4.896 | 97% |
| Centro de Contacto | 4.451 | 4.451 | 100% |
| Chat institucional | 5.525 | 5.525 | 100% |
| OSC | 9.484 | 9.219 | 97% |
| Email OSC | 7.075 | 7.075 | 100% |
| Redes Sociales | 4 | 4 | 100% |
| Email EDUPRIVADOS | 7 | 7 | 100% |
| Humano en línea | 1.913 | 1.913 | 100% |
| Total, general | 50.482 | 50.049 | 99% |

Fuente: Canales OSC

Tabla 21 Nivel de servicio canal presencial y telefónico agosto

| AÑO | Realizadas | Atendidas | Nivel de servicio |
|-------------------|------------|-----------|-------------------|
| Presencial | 14.548 | 14.115 | 97% |
| Telefónico | 4.451 | 4.451 | 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 agosto fue de 89%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 89.54%

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% |
| Jul-23 | 93,13% | 90,00% | 83,00% | 72,39% | 89,56% |
| Proyectado Ago-23 | 90% | 90% | 80% | 70% | 89% |
| Obtenido Ago-23 | 92,47% | 90,69% | 86,22% | 72,40% | 89,54% |

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 agosto se encontró en el 89.54%, se aplicaron un total de 3.403 encuestas, de las cuales 3.047 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 90.69% aumentando en 0.69%, Correo electrónico 72.40% registro un aumento del 0.01%, Canal presencial 92.47% registro una disminución del 0.65%, y el canal Chat 86.22% incrementando en 3.23% 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 | Ago |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5) | 61,44% | 61,77% | 70,98% | 67,59% | 58,90% | 66,07% | 68,08% | 63,80% |
| Bueno (4) | 31,76% | 31,63% | 24,05% | 29,86% | 37,84% | 29,31% | 29,15% | 33,36% |
| Malo (2) | 0,99% | 1,49% | 0,50% | 0,26% | 0,24% | 0,53% | 0,28% | 0,42% |
| Muy Malo (1) | 1,48% | 0,25% | 0,50% | 0,39% | 0,59% | 0,66% | 0,49% | 0,59% |

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Ni bueno ni malo (3) | 3,94% | 4,48% | 3,36% | 1,71% | 2,14% | 2,90% | 1,80% | 1,67% |
| No sabe/ No responde | 0,39% | 0,37% | 0,59% | 0,20% | 0,30% | 0,53% | 0,21% | 0,17% |

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 97.16% registrando una disminución del 0.06% respecto al mes anterior, el ítem de muy malo fue 0.59%

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

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Muy bueno (5) | 65,09 % | 66,50 % | 76,11% | 72,77 % | 63,29 % | 71,16 % | 71,34 % | 66,47 % |
| Bueno (4) | 26,92 % | 27,27 % | 18,42 % | 24,67 % | 32,27 % | 23,37 % | 25,54 % | 30,02 % |
| Malo (2) | 1,18% | 0,75% | 0,76% | 0,33% | 0,42% | 0,46% | 0,35% | 0,59% |
| Muy Malo (1) | 1,78% | 0,37% | 1,09% | 0,59% | 1,01% | 0,86% | 0,49% | 0,59% |
| Ni bueno ni malo (3) | 4,04% | 4,48% | 2,78% | 1,51% | 2,43% | 3,43% | 1,87% | 1,92% |
| No sabe/ No responde | 0,99% | 0,62% | 0,84% | 0,13% | 0,59% | 0,73% | 0,42% | 0,42% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La presentación personal de asesor que suministra la atención a la ciudadanía mantiene una calificación 96.49% disminuyendo respecto al periodo anterior en 0.39%.

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

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Muy bueno (5) | 58,78 % | 59,53 % | 72,50 % | 70,73 % | 60,97 % | 68,38 % | 67,87 % | 64,30 % |
| Bueno (4) | 23,18 % | 24,66 % | 16,40 % | 22,97 % | 30,84 % | 23,10 % | 25,19 % | 27,42 % |
| Malo (2) | 5,42% | 4,98% | 2,52% | 1,64% | 1,96% | 2,11% | 1,87% | 2,84% |
| Muy Malo (1) | 5,13% | 3,86% | 2,94% | 1,90% | 2,55% | 2,44% | 1,25% | 1,67% |
| Ni bueno ni malo (3) | 6,90% | 6,23% | 4,63% | 2,43% | 3,32% | 3,50% | 3,33% | 3,26% |
| No sabe/ No responde | 0,59% | 0,75% | 1,01% | 0,33% | 0,36% | 0,46% | 0,49% | 0,50% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se presenta un 91.72% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el **conocimiento por parte del asesor** este ítem disminuyó respecto al periodo anterior en 1.34%.

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

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Muy bueno (5) | 57,10 % | 59,28 % | 71,40 % | 70,54 % | 60,32 % | 68,12 % | 68,42 % | 64,80 % |
| Bueno (4) | 23,27 % | 25,16 % | 16,57 % | 22,18 % | 30,72 % | 22,77 % | 24,64 % | 27,01 % |
| Malo (2) | 5,62% | 5,23% | 1,93% | 1,44% | 2,37% | 2,51% | 2,22% | 2,42% |
| Muy Malo (1) | 5,62% | 3,86% | 3,53% | 2,10% | 2,55% | 2,64% | 1,18% | 2,59% |
| Ni bueno ni malo (3) | 7,69% | 5,85% | 5,80% | 3,35% | 3,74% | 3,43% | 3,12% | 2,84% |
| No sabe/ No responde | 0,69% | 0,62% | 0,76% | 0,39% | 0,30% | 0,53% | 0,42% | 0,33% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La Claridad en la información refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 91.81% disminuyendo en 1.25%.

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

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Muy bueno (5) | 66,27 % | 67,62 % | 77,29 % | 74,87 % | 64,71 % | 72,54 % | 73,35 % | 67,89 % |
| Bueno (4) | 21,10 % | 21,30 % | 14,55 % | 20,47 % | 29,18 % | 20,73 % | 22,07 % | 26,84 % |
| Malo (2) | 2,76% | 2,49% | 1,35% | 0,92% | 0,71% | 1,06% | 0,83% | 0,75% |
| Muy Malo (1) | 4,54% | 1,87% | 2,27% | 1,51% | 2,08% | 1,65% | 1,11% | 1,42% |
| Ni bueno ni malo (3) | 4,73% | 5,98% | 3,70% | 1,97% | 2,97% | 3,37% | 2,15% | 2,68% |
| No sabe/ No responde | 0,59% | 0,75% | 0,84% | 0,26% | 0,36% | 0,66% | 0,49% | 0,42% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el período de agosto se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en **actitud de servicio** se obtuvo 94.73%.

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

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| No | 26,13% | 25,03% | 15,22% | 9,84% | 12,87% | 11,22% | 8,54% | 10,62% |
| Si | 73,87% | 74,97% | 84,78% | 90,16% | 87,13% | 88,78% | 91,46% | 89,38% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Es importante resaltar, que el 89.38% de la ciudadanía manifestó que hubo una **respuesta efectiva** a su solicitud en la atención este reporta disminución del 2.08%.

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 88.49% se encuentra entre 4 y 5.

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

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 5 | 79,97% | 81,32% | 78,47% | 80,03% | 80,40% | 74,69% | 79,01% | 75,54% |
| 4 | 9,32% | 9,16% | 10,39% | 9,82% | 10,80% | 11,94% | 10,31% | 12,95% |
| 3 | 2,81% | 2,15% | 2,50% | 2,70% | 2,75% | 2,56% | 3,14% | 3,92% |
| 2 | 1,36% | 1,11% | 1,35% | 1,03% | 0,92% | 1,14% | 1,42% | 1,18% |
| 1 | 6,54% | 6,26% | 7,30% | 6,43% | 5,13% | 9,67% | 6,12% | 6,41% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | 67,12% | 70,18% | 78,60% | 87,40% | 87,37% | 82,25% | 86,94% | 86,07% |
| 2 | 8,71% | 8,78% | 14,37% | 12,52% | 12,63% | 17,75% | 13,06% | 13,87% |
| (en blanco) | 17,36% | 13,87% | 4,57% | 0,04% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| No Aplica | 6,82% | 7,17% | 2,47% | 0,04% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,07% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Por otra parte, el 86.07% manifiesta que hay **respuesta efectiva** disminuyendo respecto al mes anterior en 0.87%. Durante de agosto en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron: Prestaciones sociales de docentes con un 22.72% presenta un aumento del 0.8% respecto al mes anterior, preciso señalar que 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., seguido de la asignación de cupo escolar con 20.54% disminuyendo en 10.9%.

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

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 5 | 61,99% | 63,24% | 64,63% | 67,60% | 69,49% | 79,98% | 80,75% | 75,52% |
| 4 | 11,75% | 11,14% | 14,60% | 15,56% | 15,28% | 8,59% | 9,18% | 11,85% |
| 3 | 5,00% | 4,54% | 5,95% | 6,26% | 6,37% | 2,27% | 3,51% | 4,75% |
| 2 | 1,89% | 1,99% | 2,66% | 2,61% | 3,13% | 1,04% | 1,34% | 2,15% |
| 1 | 5,89% | 5,45% | 7,56% | 7,76% | 5,35% | 7,84% | 4,93% | 5,53% |
| (en blanco) | 1,77% | 1,99% | 0,69% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|------------------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| No Aplica | 11,71% | 11,65% | 3,91% | 0,21% | 0,38% | 0,28% | 0,30% | 0,20% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **tiempo de espera** 87.37% califican entre 4 y 5 disminuyendo en 2.56% 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 | Ago |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5) | 31,24% | 39,37% | 46,61% | 52,20% | 49,68% | 51,25% | 58,91% | 62,44% |
| Bueno (4) | 30,54% | 34,81% | 30,09% | 33,48% | 33,68% | 32,59% | 28,34% | 27,11% |
| Muy malo (1) | 19,66% | 13,42% | 8,99% | 5,51% | 6,32% | 3,62% | 4,25% | 4,44% |
| Malo (2) | 5,49% | 3,42% | 3,67% | 1,98% | 2,53% | 0,84% | 1,21% | 0,89% |
| Ni bueno ni malo (3) | 12,48% | 7,97% | 9,17% | 6,61% | 7,79% | 10,58% | 7,29% | 4,89% |
| No sabe / No responde | 0,60% | 1,01% | 1,47% | 0,22% | 0,00% | 1,11% | 0,00% | 0,22% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El **tiempo de espera** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 89.56% registrando un incremento del 2.31%.

Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5) | 28,94% | 38,73% | 44,04% | 48,46% | 48,63% | 48,47% | 59,51% | 64,89% |
| Bueno (4) | 32,14% | 34,94% | 34,13% | 37,44% | 35,58% | 33,43% | 28,95% | 27,11% |
| Muy malo (1) | 17,56% | 12,03% | 8,26% | 4,85% | 5,26% | 4,18% | 3,44% | 3,33% |
| Malo (2) | 6,19% | 4,05% | 4,04% | 2,20% | 1,68% | 1,11% | 1,62% | 0,89% |
| Ni bueno ni malo (3) | 14,77% | 10,13% | 8,44% | 6,83% | 8,21% | 11,70% | 6,48% | 3,78% |
| No sabe / No responde | 0,40% | 0,13% | 1,10% | 0,22% | 0,63% | 1,11% | 0,00% | 0,00% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **tiempo de atención** en Muy bueno y Bueno 92.00% aumentando 3.54 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 | Ago |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5) | 33,43% | 37,47% | 43,30% | 47,80% | 44,84% | 40,95% | 56,28% | 60,44% |
| Bueno (4) | 29,74% | 31,65% | 30,28% | 32,82% | 33,47% | 35,10% | 26,72% | 26,22% |
| Muy malo (1) | 16,47% | 13,16% | 10,46% | 4,63% | 6,53% | 5,01% | 5,87% | 4,44% |
| Malo (2) | 5,69% | 4,43% | 5,32% | 4,63% | 5,05% | 1,95% | 3,85% | 2,22% |
| Ni bueno ni malo (3) | 12,08% | 12,03% | 9,72% | 9,25% | 9,89% | 15,32% | 6,88% | 5,78% |
| No sabe / No responde | 2,59% | 1,27% | 0,92% | 0,88% | 0,21% | 1,67% | 0,40% | 0,89% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Conocimiento por parte del asesor en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 86.67% aumentando en 3.67%, los ítems de Malo y Muy malo disminuyeron un 3.05% respecto al mes anterior.

Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5) | 35,43% | 40,63% | 45,50% | 55,51% | 47,79% | 50,14% | 62,55% | 64,67% |
| Bueno (4) | 30,64% | 34,18% | 31,56% | 29,52% | 32,63% | 33,43% | 25,10% | 25,78% |
| Muy malo (1) | 15,47% | 12,15% | 8,99% | 4,63% | 5,26% | 3,90% | 4,45% | 2,89% |
| Malo (2) | 5,89% | 4,56% | 3,85% | 2,20% | 1,68% | 2,79% | 1,42% | 2,22% |
| Ni bueno ni malo (3) | 10,88% | 7,72% | 8,99% | 7,05% | 12,00% | 8,64% | 6,28% | 4,22% |
| No sabe / No responde | 1,70% | 0,76% | 1,10% | 1,10% | 0,63% | 1,11% | 0,20% | 0,22% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la actitud de servicio** con un 2.22% (aumentando en 0.80% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, sin embargo, el 90.44% manifiesta que es Muy bueno y Bueno.

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

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5) | 29,94% | 33,54% | 40,18% | 47,14% | 43,16% | 40,67% | 53,85% | 59,33% |
| Bueno (4) | 30,14% | 33,16% | 31,38% | 33,26% | 32,63% | 34,82% | 28,74% | 26,44% |
| Muy malo (1) | 6,79% | 5,95% | 7,16% | 4,19% | 4,63% | 2,79% | 4,86% | 1,78% |
| Malo (2) | 19,46% | 14,94% | 10,83% | 5,51% | 7,58% | 5,85% | 5,87% | 4,89% |
| Ni bueno ni malo (3) | 12,28% | 11,01% | 9,36% | 8,81% | 10,95% | 13,37% | 6,68% | 7,11% |
| No sabe / No responde | 1,40% | 1,39% | 1,10% | 1,10% | 1,05% | 2,51% | 0,00% | 0,44% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 85.78% en los ítems Muy bueno y Bueno generando un aumento del 3.19% respecto al mes anterior.

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

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | ju | Ago |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| No | 38,96% | 34,56% | 31,56% | 21,59% | 22,74% | 23,96% | 20,65% | 14,67% |
| Si | 61,04% | 65,44% | 68,44% | 78,41% | 77,26% | 76,04% | 79,35% | 85,33% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también que el 85.33% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 5.11% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reportó una satisfacción general del 86.22% aumentando en 3.23% 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 agosto:

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 | Ago |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5) | 42,59% | 32,56% | 48,89% | 50,00% |
| Bueno (4) | 20,37% | 27,91% | 24,44% | 23,33% |
| Malo (2) | 1,85% | 13,95% | 6,67% | 3,33% |
| Muy malo (1) | 11,11% | 6,98% | 8,89% | 7,78% |
| Ni bueno ni malo (3) | 20,37% | 18,60% | 4,44% | 11,11% |
| No sabe / No responde | 3,70% | 0,00% | 6,67% | 4,44% |

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.

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 | Ago |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5) | 38,89% | 30,23% | 42,22% | 56,67% |
| Bueno (4) | 20,37% | 39,53% | 33,33% | 18,89% |
| Malo (2) | 7,41% | 9,30% | 4,44% | 3,33% |
| Muy malo (1) | 14,81% | 6,98% | 6,67% | 8,89% |
| Ni bueno ni malo (3) | 12,96% | 9,30% | 6,67% | 8,89% |
| No sabe / No responde | 5,56% | 4,65% | 6,67% | 3,33% |

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% manteniéndose respecto al mes anterior, en Muy malo y Malo 12.22% aumentando en 1.11%, respecto al mes anterior.

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

| | May | Jun | Jul | Ago |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|
| Bueno (4) | 25,93% | 18,52% | 37,78% | 51,11% |
| Malo (2) | 7,41% | 3,70% | 35,56% | 22,22% |
| Muy bueno (5) | 35,19% | 35,19% | 13,33% | 3,33% |
| Muy malo (1) | 16,67% | 20,37% | 4,44% | 7,78% |
| Ni bueno ni malo (3) | 11,11% | 16,67% | 6,67% | 14,44% |
| No sabe / No responde | 3,70% | 5,56% | 2,22% | 1,11% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En la **claridad de la información recibida** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 73.33% manteniéndose respecto al mes anterior.

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

| | May | Jun | Jul | Ago |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5) | 35,19% | 32,56% | 35,56% | 44,44% |
| Bueno (4) | 18,52% | 23,26% | 35,56% | 27,78% |
| Malo (2) | 3,70% | 13,95% | 13,33% | 4,44% |
| Muy malo (1) | 20,37% | 9,30% | 4,44% | 5,56% |
| Ni bueno ni malo (3) | 16,67% | 18,60% | 6,67% | 15,56% |

| | May | Jun | Jul | Ago |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------|
| No sabe / No responde | 5,56% | 2,33% | 4,44% | 2,22% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **acceso a la información suministrada** 72.22% califican en Muy bueno y Bueno, incrementando en 1.11% respecto al mes anterior.

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

| | May | Jun | Jul | Ago |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5) | 37,04% | 32,56% | 40,00% | 41,11% |
| Bueno (4) | 22,22% | 27,91% | 28,89% | 23,33% |
| Malo (2) | 1,85% | 9,30% | 11,11% | 5,56% |
| Muy malo (1) | 20,37% | 9,30% | 6,67% | 6,67% |
| Ni bueno ni malo (3) | 14,81% | 20,93% | 6,67% | 18,89% |
| No sabe / No responde | 3,70% | 0,00% | 6,67% | 4,44% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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

| | May | Jun | Jul | Ago |
|----|--------|--------|--------|--------|
| No | 46,30% | 30,23% | 26,67% | 28,89% |
| Si | 53,70% | 69,77% | 73,33% | 71,11% |

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 64.44% disminuyendo en 4.45%; el 71.11% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud**.

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

| | May | Jun | Jul | Ago |
|----|--------|--------|--------|--------|
| 1 | 14,81% | 6,98% | 8,89% | 6,67% |
| 2 | 5,56% | 4,65% | 2,22% | 1,11% |
| 3 | 1,85% | 2,33% | 4,44% | 1,11% |
| 4 | 7,41% | 9,30% | 2,22% | 2,22% |
| 5 | 5,56% | 9,30% | 4,44% | 5,56% |
| 6 | 5,56% | 2,33% | 0,00% | 3,33% |
| 7 | 5,56% | 9,30% | 13,33% | 2,22% |
| 8 | 7,41% | 16,28% | 17,78% | 13,33% |
| 9 | 24,07% | 9,30% | 22,22% | 20,00% |
| 10 | 22,22% | 30,23% | 24,44% | 44,44% |

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 | Ago |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5) | 31,74% | 42,59% | 37,08% | 36,64% |
| Bueno (4) | 31,74% | 27,78% | 32,58% | 26,72% |
| Malo (2) | 3,59% | 5,56% | 2,25% | 7,63% |
| Muy malo (1) | 13,17% | 13,89% | 12,36% | 12,98% |
| Ni bueno ni malo (3) | 18,56% | 8,33% | 13,48% | 15,27% |
| No sabe / No responde | 1,20% | 1,85% | 2,25% | 0,76% |

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 | Ago |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5) | 34,13% | 46,30% | 37,08% | 43,51% |
| Bueno (4) | 31,74% | 27,78% | 38,20% | 24,43% |
| Malo (2) | 4,79% | 4,63% | 5,62% | 6,11% |
| Muy malo (1) | 13,77% | 11,11% | 8,99% | 11,45% |
| Ni bueno ni malo (3) | 13,77% | 5,56% | 8,99% | 12,21% |
| No sabe / No responde | 1,80% | 4,63% | 1,12% | 2,29% |

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 63.36% disminuyendo en 6.3% respecto a julio; por otro lado, en la pregunta se **informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado** el 67.94% califica en Muy bueno y Bueno disminuyendo este en 7.34% 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 | Ago |
|---------------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5) | 38,32% | 43,52% | 42,70% | 45,80% |
| Bueno (4) | 26,95% | 30,56% | 33,71% | 26,72% |

| | | | | |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|
| Malo (2) | 5,99% | 3,70% | 2,25% | 6,87% |
| Muy malo (1) | 12,57% | 11,11% | 10,11% | 10,69% |
| Ni bueno ni malo (3) | 14,37% | 9,26% | 8,99% | 6,87% |
| No sabe / No responde | 1,80% | 1,85% | 2,25% | 3,05% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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

| | May | Jun | Jul | Ago |
|----|--------|--------|--------|--------|
| No | 34,13% | 19,44% | 17,98% | 29,77% |
| Si | 65,87% | 80,56% | 82,02% | 70,23% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de proceso se evalúan la **rapidez en la radicación de la solicitud registrando** en los ítems Muy bueno y Bueno el 72.52% disminuyendo en 3.88% respecto a julio; por otro lado, el 70.23% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud**.

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

| | May | Jun | Jul | Ago |
|----|--------|--------|--------|--------|
| 1 | 13,77% | 12,96% | 12,36% | 16,79% |
| 2 | 2,40% | 2,78% | 2,25% | 0,76% |
| 3 | 3,59% | 3,70% | 1,12% | 2,29% |
| 4 | 2,99% | 0,00% | 4,49% | 2,29% |
| 5 | 5,99% | 5,56% | 4,49% | 6,11% |
| 6 | 8,38% | 4,63% | 4,49% | 3,05% |
| 7 | 8,38% | 3,70% | 4,49% | 9,92% |
| 8 | 11,38% | 15,74% | 11,24% | 13,74% |
| 9 | 13,77% | 10,19% | 15,73% | 13,74% |
| 10 | 29,34% | 40,74% | 39,33% | 31,30% |

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 72.40% manteniéndose 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% |
| Ago-23 | 93.79% |

Para este periodo 177 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se evidencia se dio **respuesta efectiva** al requerimiento en 92.09%; según la clasificación Net Promoter Score el 84.18% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al **tiempo de respuesta a su solicitud** en el ítem Muy Bueno y Bueno 92.09%, en la **calidad de la respuesta** en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 92.09% y la **claridad de la información** en el ítem Muy Bueno y Bueno reporto un 92.53%.

Se registró un indicador de satisfacción general en 93.79%. 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 | Ago |
|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5) | 44,30% | 52,71% | 66,83% | 60,48% | 71,20% | 75,00% | 73,91% | 69,49% |
| Bueno (4) | 34,23% | 31,03% | 24,52% | 26,95% | 21,47% | 17,50% | 18,84% | 22,60% |
| Ni bueno ni malo (3) | 14,77% | 9,36% | 3,85% | 4,79% | 5,76% | 5,50% | 4,35% | 6,21% |
| Muy malo (1) | 4,03% | 2,96% | 2,88% | 4,79% | 1,57% | 1,00% | 0,72% | 1,13% |
| Malo (2) | 2,68% | 3,94% | 1,92% | 2,99% | 0,00% | 1,00% | 2,17% | 0,56% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5) | 57,72% | 35,23% | 65,87% | 67,07% | 70,16% | 78,00% | 73,91% | 72,88% |
| Bueno (4) | 26,17% | 17,61% | 20,67% | 25,15% | 20,94% | 16,00% | 20,29% | 19,21% |
| Ni bueno ni malo (3) | 6,71% | 2,84% | 9,13% | 2,40% | 6,28% | 4,00% | 3,62% | 6,21% |
| Muy malo (1) | 5,37% | 1,42% | 2,88% | 2,99% | 1,57% | 0,50% | 0,72% | 1,69% |
| Malo (2) | 4,03% | 0,57% | 1,44% | 2,40% | 1,05% | 1,50% | 1,45% | 0,00% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5) | 54,36% | 58,62% | 65,87% | 67,07% | 67,54% | 78,00% | 65,22% | 72,32% |
| Bueno (4) | 28,19% | 31,03% | 21,15% | 22,75% | 23,04% | 16,00% | 28,26% | 19,21% |

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Ni bueno ni malo (3) | 9,40% | 5,42% | 8,17% | 3,59% | 6,28% | 3,50% | 4,35% | 4,52% |
| Muy malo (1) | 4,03% | 1,97% | 3,85% | 4,19% | 2,09% | 0,50% | 0,72% | 2,26% |
| Malo (2) | 4,03% | 2,96% | 0,96% | 2,40% | 1,05% | 2,00% | 1,45% | 1,69% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

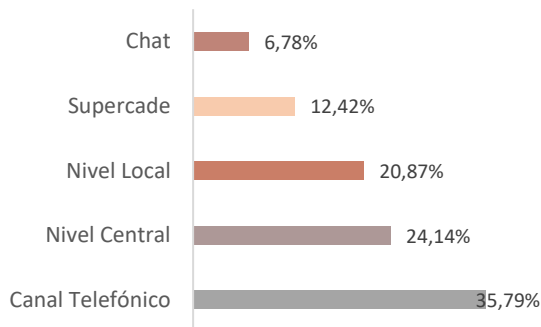
| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| No | 14,09% | 9,85% | 7,69% | 8,98% | 6,28% | 4,00% | 6,52% | 7,91% |
| Si | 85,91% | 90,15% | 92,31% | 91,02% | 93,72% | 96,00% | 93,48% | 92,09% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.Partes interesadas

3.1 Caracterización

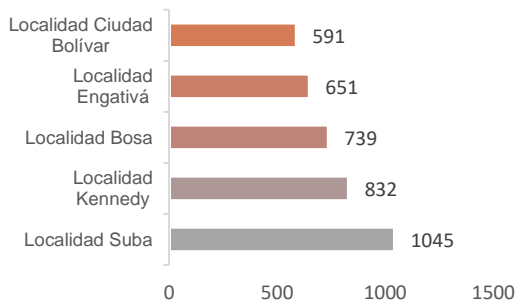
Grafica 13 Categorización Distribución Canales.



Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de agosto de 2023, se realizaron 6.636 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 35,79% de la información fue registrada a través del Canal telefónico seguido por el Nivel Central con una participación del 24,14%.

Fuente: Formulario de caracterización

Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.



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 58,14% de la información capturada

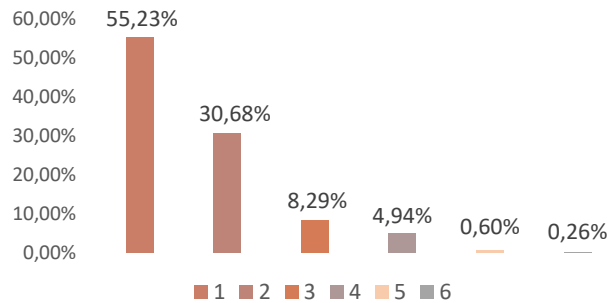
Fuente: Formulario de caracterización

Cabe anotar que para el mes de agosto

contamos con 309 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 4,66%.

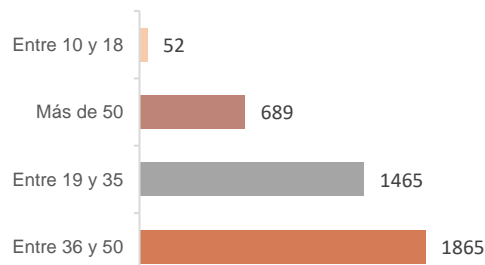
Grafica 15 Categorización Estratificación.

Los estratos atendidos se muestran en la siguiente gráfica, encontrando que los estratos 2 y 3 representan un 85,91% de la población atendida, seguido por el estrato 1 con un 8,29%



Fuente: Formulario de caracterización

Grafica 16 Categorización Edad

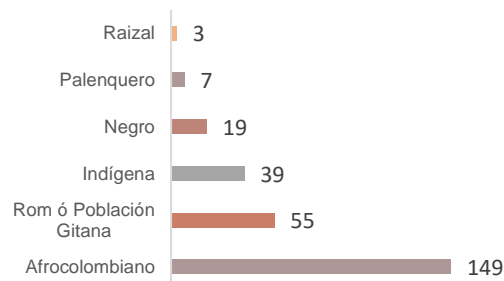


Fuente: Formulario de caracterización

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 28,10%, seguido por la población entre 19 y 35 años con una participación del 22,08%.

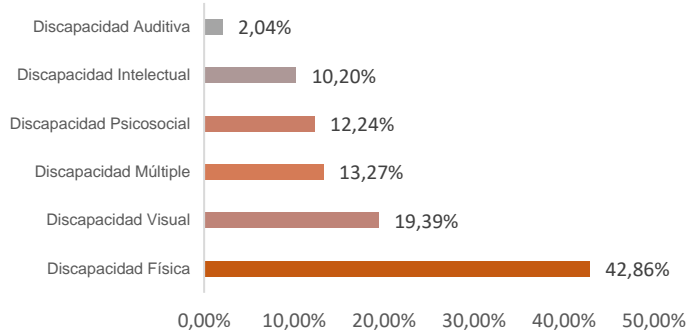
Para este período los grupos étnicos atendidos representan el 4,10% y las comunidades más representativas son la afrocolombiana y la indígena con un 75,00% de atenciones

Grafica 17 Categorización Grupo Étnico.



Fuente: Formulario de caracterización

Grafica 18 Categorización Discapacidades.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible solo el 1,48% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica relacionada, mostrando que la discapacidad física que corresponde al 42,86% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención., seguida de la discapacidad visual con un 19,39% 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 401 solicitudes, logrando un contacto efectivo con 206 que corresponde al 51,37%, encontrando que los ciudadanos que se registraron por este medio, solo dos (2) ciudadanos cuentan con discapacidad.

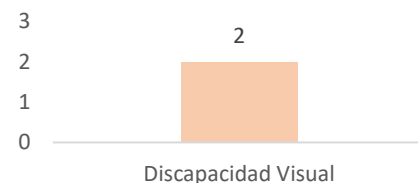
Sin embargo, las personas atendidas se comunicaron principalmente por las siguientes temáticas atendidas

Tabla 54 Atención Telefónica – Virtual Grafica

| Tipo Discapacidad | Cantidad | % participación |
|-----------------------|----------|-----------------|
| Discapacidad Visual | 2 | 100% |
| Total, general | 2 | 100% |

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

19 Atención Telefónica - Virtual



Los dos casos atendidos requieran orientación sobre el Programa de Movilidad Escolar.

3.2.2 Atención Presencial

De manera presencial durante el mes de agosto de 2023 se atendieron tres (3) personas distribuidas con algún tipo de discapacidad.

Tabla 55 Atención accesible temática.

| Tipo Discapacidad | Cantidad | % participación |
|-----------------------|----------|-----------------|
| Auditiva | 3 | 100% |
| Total, general | 3 | 100% |

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Tabla 56 Atención accesible temática.

| Tema | Discapacidad Auditiva | Total | % participación |
|-----------------------|-----------------------|----------|-----------------|
| Movilidad Escolar | 3 | 3 | 100% |
| Total, general | 3 | 3 | 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 oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co realizando actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico del personal idóneo en los diferentes temas de la Oficina de Servicio al Ciudadano

En el mes de agosto de 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a **882** las cuales se discriminan en:

- 586 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 194 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 58 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 44 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 54 Histórico de Gestión.

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto |
|---------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|
| Correo | 596 | 662 | 385 | 433 | 670 | 677 | 592 | 586 |

Fuente: Correo Plan Padrino

Tabla 55 Avance de cierre de gestión.

| | Agosto | % cierre |
|-----------------------|------------|-------------|
| Completado | 554 | 94.54% |
| En progreso | 32 | 5.46% |
| Total, general | 586 | 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 agosto está en el 94.54%.

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas 19 necesidades reiterativas.

Tabla 56 Tipología Plan Padrino.

| TIPOLOGIA | CANTIDAD | PARTICIPACION |
|--|------------|----------------|
| Apoyo en la Gestión de Sigla o Bogotá te Escucha | 167 | 28,50% |
| Modificación a radicados en aplicativo SIGA | 140 | 23,89% |
| Apoyo en la Gestión de atención y Servicio | 72 | 12,29% |
| Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia | 60 | 10,24% |
| Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha | 48 | 8,19% |
| Creación de Usuarios | 28 | 4,78% |
| Aclaración Informe de Vencidos | 15 | 2,56% |
| Solicitud de Radicación Contáctenos | 14 | 2,39% |
| Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento | 13 | 2,22% |
| Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar | 7 | 1,19% |
| Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad | 4 | 0,68% |
| Traslados a RedP | 4 | 0,68% |
| Modificación usuarios | 4 | 0,68% |
| Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia | 3 | 0,51% |
| Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas | 2 | 0,34% |
| Creación de Trámites | 2 | 0,34% |
| Fallas Tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos | 1 | 0,17% |
| Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino | 1 | 0,17% |
| RED CONTACTO | 1 | 0,17% |
| Total, general | 586 | 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, la Oficina de Nómina 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 | Agosto |
|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 996 | 1.116 | 1.041 | 779 | 1.124 | 1.107 | 953 | 1.052 |

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.

| FECHA DE SUSCRIPCIÓN | FECHA DE CIERRE | PROCESO/OFICINA | SERVICIO | INDICADOR | FORMULA DEL INDICADOR | CUMPLIDO | AGOSTO |
|----------------------|-----------------|---|---|--|---|----------|--|
| 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 agosto de 2023, en el correo electrónico se recibieron 6 solicitudes, las cuales fueron gestionadas 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 agosto se generaron 7 casos a la OTIC discriminados de la siguiente manera: 3 fallas y 4 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 0% sobre las fallas reportadas, Estos datos se generan de la herramienta Dexon |

| FECHA DE SUSCRIPCIÓN | FECHA DE CIERRE | PROCESO/OFCINA | SERVICIO | INDICADOR | FORMULA DEL INDICADOR | CUMPLIDO | AGOSTO |
|----------------------|-----------------|--|---|---|--|----------|--|
| 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 agosto se atendieron un total de 205 turnos, de los cuales 41 fueron abandonados, 1 cancelado y 603 fueron atendidos. TPA: 0:00:52 TPE: 1:33:07 |
| 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 agosto de 2023, la OSC gestionó 1913 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 3.899 turnos y se atendieron 3.782 con una efectividad en la atención del 97%, donde el promedio de espera fue de 07:34 un promedio tiempo de atención de 07:08 minutos, para un promedio total de 26:22 En cuanto la OSC, se asignaron 3.611 turnos, atendidos 3.583 para una efectividad en la atención del 99,22%, con un tiempo promedio de espera de 04:53, promedio tiempo de atención de 07:22 que arroja un promedio Tiempo Total de 14:14 min |

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% | 597 | 100% | 597 |
| Notificación electrónica | 0 | 0,00% | 840 | 100% | 840 |
| Notificación Presencial | 0 | 0,00% | 445 | 100% | 445 |
| Notificación por aviso | 0 | 0,00% | 273 | 100% | 273 |
| Publicación Pagina web | 0 | 0,00% | 46 | 100% | 46 |
| Publicación Cartelera NC | 0 | 0,00% | 109 | 100% | 109 |
| Total, general | 0 | 0,00% | 2310 | 100% | 2310 |

Fuente: Indicadores de la operación.

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 93,41% en el periodo de agosto, dado que el restante aún se encuentre vigente para la gestión.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 5.62% 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%, con un faltante del 0.53% ya que aún no cumplen con la fecha de des fijación y devolución al área, en Notificación Electrónica se generó un 100% de cumplimiento, en el tema de publicación página web se tuvo un cumplimiento del 100%, la notificación por aviso tiene un cumplimiento de 100% y se reporta un faltante del 0.12%.Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100%.

Se registraron un total de 2473 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos un aumento del 4.74%.

| Tipo solicitud | Faltante de ejecución |
|--------------------------|------------------------------|
| Citación | 0,32% |
| Publicación Cartelera NC | 0,53% |
| Notificación presencial | 5,62% |
| Notificación por aviso | 0,12% |

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 agosto 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 |
| Agosto | 3.790 | 125 | 3.915 |
| Total | 33.753 | 1.022 | 34.775 |

Fuente: SIGA

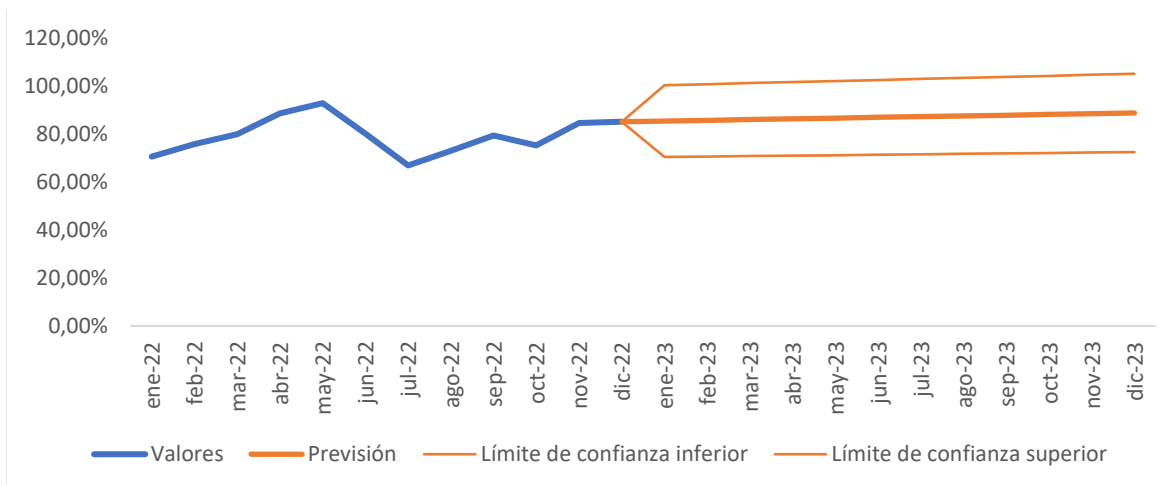
En lo que va corrido del año se han gestionado 34.775 solicitudes para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y registro de diploma. En agosto se recibieron 3.790 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 125 solicitudes de registro de diploma.

Para agosto 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 se registraron: 155 son promotores, 7 detractores y 15 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 | $n = \frac{N^2 \cdot z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{(N - 1) \cdot e^2 + z^2 \cdot P(1 - P)}$ |
| 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 |
| 2023 | Agosto | 16.965 | 414 | 4.608 | 389 | 16.638 | 414 | 1.217 |

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 |
| 2023 | Agosto | 3.670 | 473 | 10.030 | 515 | 988 |

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 | 150 | 36% |
| BUZON | 170 | 41% |
| FUT | 80 | 19% |

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 | Ago |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Sin error | 943 | 996 | 1102 | 1098 | 1115 | 1052 | 1.034 | 1.071 |
| Crítico | 86,83% | 89,81% | 87,53% | 87,91% | 88,00% | 87,74% | 85,10% | 87,21% |
| Con error | 143 | 113 | 157 | 151 | 152 | 147 | 181 | 157 |
| Crítico | 13,17% | 10,19% | 12,47% | 12,09% | 12,00% | 12,26 | 14,90% | 12,86% |

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 63 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.

| Error No Crítico | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Sin error No | 95,12% | 95,67% | 92,14% | 92,15% | 94,71% | 94,66% | 93,09% | 95,20% |
| Crítico | 1033 | 1061 | 1160 | 1151 | 1200 | 1.135 | 1.131 | 1.169 |
| Con error No | 4,88% | 4,33% | 7,86% | 7,85% | 5,29% | 5,34% | 6,91% | 4,80% |
| Crítico | 53 | 48 | 99 | 98 | 67 | 64 | 84 | 59 |

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 | Ago |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Sin error Crítico Usuario Final | 95,12% | 95,40% | 94,28% | 94,96% | 93,13% | 92,41% | 91,60% | 92,51% |
| Usuario Final | 1033 | 1058 | 1187 | 1186 | 1180 | 1108 | 1.113 | 1.136 |
| Con error Crítico Usuario Final | 4,88% | 4,60% | 5,72% | 5,04% | 6,87% | 7,59% | 8,40% | 7,57% |
| Usuario Final | 53 | 51 | 72 | 63 | 87 | 91 | 102 | 92 |

Formularios Web Monitoreos

Realizando el análisis de los indicadores del mes de agosto 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 87,14%, respecto a **Error crítico usuario final** con una nota de 92,43% y el **Error no crítico** finalizó con un 95,20% 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.

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 |
| Agosto | 43 | 501 |
| TOTAL | 270 | 2965 |

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 43 socializaciones de las 43 programadas, teniendo un total de 501 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.

Durante el mes de agosto 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 y FURAC).

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 agosto 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 agosto 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.

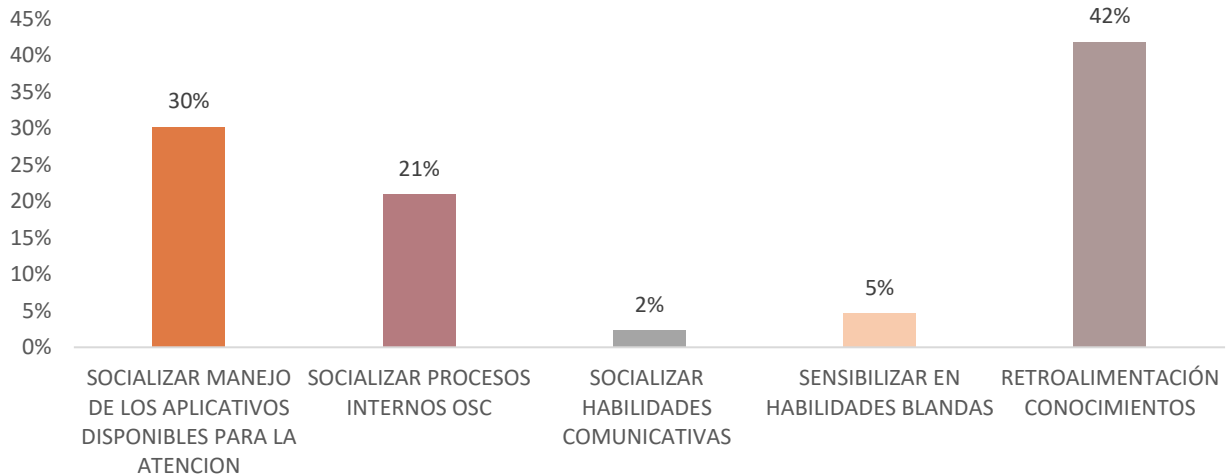
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

En el periodo de agosto 2023 se planearon y desarrollaron 41 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 455 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) Retroalimentación de conocimientos
- b) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon).
- c) Socializar procesos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento)
- d) Sensibilizar en habilidades blandas
- e) Sensibilizar en habilidades comunicativas

| N.º Socializaciones | N.º Asistentes |
|---------------------|----------------|
| 43 | 501 |

Grafica 21 Cualificación Participación por Objetivos.



a) 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 agosto se realizaron **18** actividades de retroalimentación de conocimientos las cuales contaron con la participación de **193** asistentes lo que equivale al 39% de asistencia a las socializaciones realizadas en este periodo en temas como Fondo Prestacional – Humano en Línea, Escalafón Docente y radicación entes de control 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.

Teniendo en cuenta el alto volumen de solicitudes que se reciben relacionadas con el tema de prestaciones sociales a través del aplicativo Humano en Línea, la jefatura de la oficina solicita al equipo de formación diseñar y desarrollar un plan de socialización para todo el personal de planta de la OSC y de los canales de atención para reforzar conocimientos en el procedimiento de gestión de peticiones a través de Humano en línea donde se les explique cómo se deben gestionar las solicitudes y de esta forma

disminuir las solicitudes que llegan a la OSC.

Por otra parte y teniendo en cuenta los redireccionamientos por fallas en la radicación de correspondencia a dependencias que no corresponde se atiende un hallazgo relacionado con las radicaciones que llegan de entes de control las cuales deben ser direccionadas al Despacho de nivel central, como acción de mejora el equipo de formación desarrollo 4 actividades de socialización dirigidas a todo el personal de la OSC y se diseñaron piezas informativas las cuales fueron socializadas por correo electrónico, grupos de chat y garantizar que se apropien los conocimientos que permitan reducir el porcentaje de solicitudes mal direccionadas.

Igualmente, por solicitud de la supervisión de los canales de atención, se brinda refuerzo de conocimientos a los agentes de los canales en temas de escalafón docente. De esta forma se da respuesta oportuna a las necesidades del servicio para brindar información oportuna y de calidad.

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

Durante el mes de agosto se realizaron **13** actividades de capacitación en el manejo de los aplicativos de atención con **185** asistentes lo que equivale al 32% de asistencia a las socializaciones, las cuales estuvieron dirigidas al personal administrativo de colegios, Direcciones Locales, dependencias de la entidad, personal que ingresa nuevo a la oficina. Se realizaron jornadas de manejo de aplicativo SIGA, Bogotá Te escucha.

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

Durante el periodo de agosto se desarrollaron **9** actividad de socialización y sensibilización con la asistencia de **61** personas entre contratistas y colaboradores de la OSC lo que equivale al 22% de los asistentes.

Las actividades estuvieron enfocadas en socializar funciones y competencias de personal de planta, socialización procedimiento de notificaciones a dependencias de la entidad, publicación en intrased de procedimientos actualizados, socializaciones de manejo correo plan padrino y tipificación de forms para Dexon y FUT.

d) Sensibilizar habilidades blandas

Durante el periodo de agosto se desarrollaron 2 actividades de sensibilización y fortalecimiento de habilidades blandas en el manejo de ciudadanos difíciles las cuales contaron con la asistencia de 38 asistentes lo que equivale al 5% de asistencia de los

asesores que hacen parte de los canales de atención, actividad realizada con el objetivo de brindar herramientas para desarrollar habilidad en el manejo de ciudadanía difícil que llegan a los canales de atención y como brindar un servicio de calidad.

e) Sensibilización de habilidades comunicativas

Con el objetivo de sensibilizar al personal de la OSC en temas relacionados a la comunicación asertiva y empática en la atención a través de los canales presenciales, virtuales y telefónico se desarrolló 1 actividad virtual que contó con la participación de 24 asistentes lo que equivale al 2% de la asistencia de todas las socializaciones realizadas en el mes de agosto.

Esta actividad fue realizada por la Veeduría Distrital en el marco de la estrategia “Comunicación para la gente”, el taller “comunicación empática para hablar claro” se realizó con el objetivo de brindar herramientas al personal que presta atención en los canales para ser asertivos en la comunicación verbal y no verbal.

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 agosto se realizaron 13 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 | %Evaluados* |
|--|--------------------|-------------------|----------------|-------------|
| Socialización humano en línea ventanillas | 4 | 4 | 80% | 100% |
| Socialización humano en línea primera sesión | 11 | 10 | 93% | 90,91% |
| Socialización humano en línea segunda sesión | 12 | 10 | 93% | 83,33% |
| Socialización escalafón ventanilla | 16 | 16 | 98% | 100% |
| Socialización Humano en Línea | 8 | 6 | 100% | 75% |
| Socialización Humano en Línea | 4 | 4 | 90% | 100% |

| Evaluación | Nro. de Asistentes | Nro. de Evaluados | %Nota promedio | %Evaluados* |
|---|--------------------|-------------------|----------------|---------------|
| Socialización Humano en Línea | 4 | 3 | 80% | 75% |
| Taller Comunicación empática con la ciudadanía | 24 | 18 | 93% | 75% |
| Trámites Dir Inspección y Vigilancia | 28 | 13 | 71% | 46.42% |
| Socialización tipificación forms Dexon y VRV | 39 | 36 | 89% | 92,31% |
| Socialización escalafón docente chat y telefónico | 7 | 7 | 94% | 100% |
| Inducción inicial conocimientos generales SED | 1 | 1 | 80% | 100% |
| Evaluación final escalafón y matrículas | 49 | 49 | 86% | 100% |
| Resultados | 207 | 177 | 88% | 87.54% |

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de agosto fue del 86.44% teniendo en cuenta que de 207 personas que participaron en las jornadas de socialización 173 realizaron las evaluaciones.

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 agosto 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 |
|--|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Preguntas Frecuentes: movilidad escolar | Oficina Servicio al Ciudadano | 01/08/2023 | Correo electrónico |
| Alerta operativa - reincorporación por recuperación de la capacidad laboral | Oficina Servicio al Ciudadano | 03/08/2023 | Correo electrónico |
| Recomendación sobre requerimientos del concejo de Bogotá | Oficina Servicio al Ciudadano | 03/08/2023 | Correo electrónico |
| Socialización actualización versión 5 Base de Conocimiento | Oficina Servicio al Ciudadano | 03/08/2023 | Correo electrónico |
| ¿Cómo saber si una institución educativa formal es Legal? | Oficina Servicio al Ciudadano | 04/08/2023 | Correo electrónico |
| Socialización publicación V6 Base de Conocimientos y actualización Instructivos Internos OSC | Oficina Servicio al Ciudadano | 04/08/2023 | Correo electrónico |
| Consolidado de Pagos Ciclo 2 - actualizado 04-08-23 | Oficina Servicio al Ciudadano | 04/08/2023 | Correo electrónico |
| Actualización datos BTE | Oficina Servicio al Ciudadano | 08/08/2023 | Correo electrónico |
| Material socialización Humano-línea | Oficina Servicio al Ciudadano | 08/08/2023 | Correo electrónico |
| Material socialización escalafón | Oficina Servicio al Ciudadano | 08/08/2023 | Correo electrónico |
| Material de Autoestudio - Ortografía | Oficina Servicio al Ciudadano | 10/08/2023 | Correo electrónico |
| Modificación de Instructivos | Oficina Servicio al Ciudadano | 10/08/2023 | Correo electrónico |
| Proceso retiro parcial de cesantías-funcionarios administrativos | Oficina Servicio al Ciudadano | 14/08/2023 | Correo electrónico |
| Publicación versión 7 Base Conocimiento y versión 9 Plantillas de respuesta | Oficina Servicio al Ciudadano | 15/08/2023 | Correo electrónico |
| Para tener en cuenta: Radicaciones Entes de Control | Oficina Servicio al Ciudadano | 17/08/2023 | Correo electrónico |
| Consolidado de Pagos Ciclo 1 y 2 25-08-2023 | Oficina Servicio al Ciudadano | 28/08/2023 | Correo electrónico |
| ¡Prepárate! Temporada de Matriculas 2024 | Oficina Servicio al Ciudadano | 30/08/2023 | Correo electrónico |

| TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN | RESPONSABLE | FECHA DE LA PUBLICACIÓN | METODO DE SOCIALIZACIÓN |
|--|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Resolución 3144 30 agosto 2023 - proceso de gestión de cobertura | Oficina Servicio al Ciudadano | 30/08/2023 | Correo electrónico |
| Nuevo Tipificador DEXON - FUT | Oficina Servicio al Ciudadano | 31/08/2023 | Correo electrónico |
| Alerta operativa - actualización datos peticionario | Oficina Servicio al Ciudadano | 31/08/2023 | 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 agosto se realizaron 30 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos.

Tabla 67 Publicaciones estrategias de comunicación

| ID | TEMA | FECHA | ESTADO |
|------|--|------------|-----------|
| 3457 | Publicación informes Defensor de la Ciudadanía y Buenas prácticas primer semestre 2023 | 01/08/2023 | Publicado |
| 3470 | Solicitud publicación nuevas versiones de todos los Instructivos Internos OSC | 01/08/2023 | Publicado |
| 3471 | Publicación de notificación de actos administrativos | 02/08/2023 | Publicado |
| 3488 | Publicación documento GUIA-SUIT-DATOS DE-OPERACION en la Intrased | 04/08/2023 | Publicado |
| 3489 | Solicitud publicación Base de conocimientos v6 en la Intrased | 04/08/2023 | Publicado |
| 3490 | Solicitud publicación Informes de Cualificación y Promoción OSC 2023 en la Intrased | 04/08/2023 | Publicado |
| 3492 | Publicación de notificación de actos administrativos | 04/08/2023 | Publicado |
| 3493 | Solicitud publicación nota de prensa Te invitamos a inscribirte en el curso virtual “Servicio a la Ciudadanía” | 04/08/2023 | Publicado |
| 3501 | Publicación de notificación de actos administrativos | 08/08/2023 | Publicado |
| 3513 | Publicación de notificación de actos administrativos | 09/08/2023 | Publicado |
| 3520 | Publicación de notificación de actos administrativos | 10/08/2023 | Publicado |
| 3521 | Publicación informe de operaciones julio 2023 | 10/08/2023 | Publicado |

| ID | TEMA | FECHA | ESTADO |
|------|---|------------|-----------|
| 3522 | Publicación Informe Cualificación y Promoción Julio 2023 | 10/08/2023 | Publicado |
| 3528 | Publicación reportes de datos operación de los trámites de la SED meses enero a junio 2023 | 11/08/2023 | Publicado |
| 3529 | Publicación informe PQRS mes de julio 2023 | 11/08/2023 | Publicado |
| 3532 | Publicación versión 9 Plantillas de respuesta OSC y repositorio de plantillas OSC | 11/08/2023 | Publicado |
| 3538 | Publicación de notificación de actos administrativos | 14/08/2023 | Publicado |
| 3539 | Solicitud publicación informe de auditoría etapa I y II OSC | 14/08/2023 | Publicado |
| 3543 | Solicitud publicación Base de Conocimiento versión 7 actualizada en la Intrased | 14/08/2023 | Publicado |
| 3548 | Solicitud publicación informe de acceso a la información julio 2023 | 15/08/2023 | Publicado |
| 3549 | Publicación de notificación de actos administrativos | 15/08/2023 | Publicado |
| 3554 | Publicación de notificación de actos administrativos | 16/08/2023 | Publicado |
| 3567 | Publicación de notificación de actos administrativos | 22/08/2023 | Publicado |
| 3568 | Solicitud publicación informes consolidado oportunidad, calidad, digitalizados | 22/08/2023 | Publicado |
| 3583 | Publicación de notificación de actos administrativos | 24/08/2023 | Publicado |
| 3591 | Publicación instructivo interno Gestión solicitudes de prestaciones sociales docentes en el aplicativo Humano en Línea 26-05-2023 | 24/08/2023 | Publicado |
| 3592 | Publicación de notificación de actos administrativos | 25/08/2023 | Publicado |
| 3600 | Publicación de notificación de actos administrativos | 28/08/2023 | Publicado |
| 3610 | Publicación de notificación de actos administrativos | 28/08/2023 | Publicado |
| 3622 | Publicación de notificación de actos administrativos | 31/08/2023 | 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 traducción de treinta y dos (32) trámites y procedimientos de la OSC:

1. Guía para la Protección y Custodia de Datos de los Denunciantes de posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses

2. Procedimiento Legalización de Documentos para Estudios en el Exterior
3. Procedimiento Medición de Satisfacción de la Prestación del Servicio y en la Respuesta de PQRSDF
4. Información sobre el estado de los procesos disciplinarios
5. Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales
6. Solicitud de validación de básica primaria, básica secundaria y grado décimo en las Instituciones Educativas Distritales
7. Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título
8. Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos
9. Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media
10. Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
11. Cancelación de personería jurídica de entidades sin ánimo de lucro con fines educativos
12. Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
13. Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
14. Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
15. Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano
16. Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
17. Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
18. Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado
19. Ampliación del servicio educativo
20. Cambio de sede de un establecimiento educativo
21. Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales
22. Cambio de propietario de un establecimiento educativo
23. Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano
24. Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial
25. Clausura de un establecimiento educativo
26. Becas Universidad Libre y Universidad América

27. Condonación total o parcial para los beneficiarios de los créditos-beca
28. Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón
29. Asignación de cupo escolar (traducido con el apoyo de la Veeduría Distrital)
30. Traslado de estudiantes antiguos (traducido con el apoyo de la Veeduría Distrital)
31. Retiro de Estudiantes del SIMAT
32. Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital

Se realizaron actividades de traducción 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 están realizando las respectivas actualizaciones de información en los trámites publicados en la guía de trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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 no se materializó y, 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.

9.2 Control riesgo de gestión Nivel Local e Institucional

A la fecha el riesgo a nivel local e institucional no se materializó y se denominó “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 69 Matriz resumen riesgos nivel central, local e institucional

| TIPO | DESCRIPCIÓN | CONTROLES | MATERIALIZACIÓN |
|--------------------------------------|---|-----------|-----------------|
| Gestión del proceso | Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la Ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos | 4 | NO |
| Local e Institucional Proceso | 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. | 1 | NO |
| Corrupción 1 PAAC | 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. | 1 | NO |
| Corrupción 2 PAAC | Posibilidad de generar el trámite de legalización de documentos con destino al Exterior sin el cumplimiento de los requisitos, en beneficio propio o de un tercero. | 2 | NO |
| Ambiental MIAVIA | Actividades administrativas y operativas identificadas en la caracterización del proceso | 4 | NO |

| 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% |
| Abril | 18 seguimientos: 100% |
| Mayo | 19 seguimientos: 100% |
| Junio | 15 seguimientos: 100% |
| Julio | 16 seguimientos: 100% |
| Agosto | 21 seguimientos: 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 agosto del 2023 se presentaron tres 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 16 de agosto del 2023 la línea telefónica 3241000, presentó intermitencia, ocasionando que a partir de las 4:00 pm aproximadamente, por lo anterior, se procedió a fortalecer el canal de chat institucional.
- El 17 de agosto del 2023, se presentó alrededor de mediodía un sismo de 5,9 grados en la escala de Richter, provocando una evacuación en cada uno de los puntos de atención. Para el canal telefónico y chat, alrededor de la 1:00 pm se retomó el servicio, y para el canal presencial a las 2:00 pm.
- Para agosto del 2023, se realizó seguimiento al posible riesgo de gestión tardía o no gestión de las salidas dirigidas a la Secretaría de Hacienda Distrital desde la Oficina Asesora Jurídica que contienen adjuntos que superan los 12 MB, correspondientes a expedientes. Para lo cual se ha gestionado la consulta, y revisión de las comunicaciones oficiales enviadas a dicha entidad territorial, y se encuentra pendiente una reunión con el área de correspondencia de dicha entidad.
- Frente a lo anterior, se generó una gestión de outbound (con información de agosto del 2023) con el fin de consultar con las entidades, colegios, y demás destinatarios ubicados en la base de datos de datos de envíos a través de la aplicación de camerfirmas, con el fin de conocer aleatoriamente, si han recibido comunicados y si ha cambiado la forma de recibir comunicaciones oficiales.

Lo anterior, hace parte de una consolidación de información para tener en cuenta y para ser socializada con las dependencias.

- 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 68 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% |
| Agosto | 100% |
| Total | 100% |

MES

Indicador Control 2*: Sensibilizaciones realizadas/sensibilizaciones programadas

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 69 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% |
| Agosto | 87,41% |
| Total | 96% |

Fuente: Plataforma estratégica OSC

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

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

| Evaluación | Nro. de Asistentes | Nro. de Evaluados | %Nota promedio | %Evaluados* |
|--|---------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------|
| Socialización humano en línea ventanillas | 4 | 4 | 80% | 100% |
| Socialización humano en línea primera sesión | 11 | 10 | 93% | 90,91% |
| Socialización humano en línea segunda sesión | 12 | 10 | 93% | 83,33% |
| Socialización escalafón ventanilla | 16 | 16 | 98% | 100% |
| Socialización Humano en Línea | 8 | 6 | 100% | 75% |

| Evaluación | Nro. de Asistentes | Nro. de Evaluados | %Nota promedio | %Evaluados* |
|---|--------------------|-------------------|----------------|---------------|
| Socialización Humano en Línea | 4 | 4 | 90% | 100% |
| Socialización Humano en Línea | 4 | 3 | 80% | 75% |
| Taller Comunicación empática con la ciudadanía | 24 | 18 | 93% | 75% |
| Trámites Dir Inspección y Vigilancia | 28 | 13 | 71% | 46.42% |
| Socialización tipificación forms Dexon y VRV | 39 | 36 | 89% | 92,31% |
| Socialización escalafón docente chat y telefónico | 7 | 7 | 94% | 100% |
| Inducción inicial conocimientos generales SED | 1 | 1 | 80% | 100% |
| Evaluación final escalafón y matrículas | 49 | 49 | 86% | 100% |
| Resultados | 207 | 177 | 88% | 87.54% |

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

- 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 70 Seguimiento al riesgo de operación Control 4

| MES | Indicador Control 4*: Seguimientos realizados a la muestra determinada/ total muestra seleccionada |
|---------------|--|
| Mayo | 89.00% |
| Junio | 89.00% |
| Julio | 91.00% |
| Agosto | 89.00% |
| Total | 89.5% |

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, la oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento, los colegios Brasilia Usme (IED), Ofelia Uribe de Acosta (IED), Acacia (IED), Los comuneros Oswaldo Guayasamín (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 71 Seguimiento al riesgo de Corrupción.

| Causas | Control | Seguimiento agosto | Anual |
|---|---|---|--|
| Ofrecimiento de dadivas para gestionar el trámite, presentación de documentos presuntamente falsos para el trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior. | Capacitaciones o socializaciones realizadas en el marco de la Ley de Transparencia y Código de Ética de la entidad/capacitaciones o socializaciones programadas. | En agosto se realizó 1 capacitación al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano. | 11 capacitaciones |
| 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. 3.291 monitoreos |

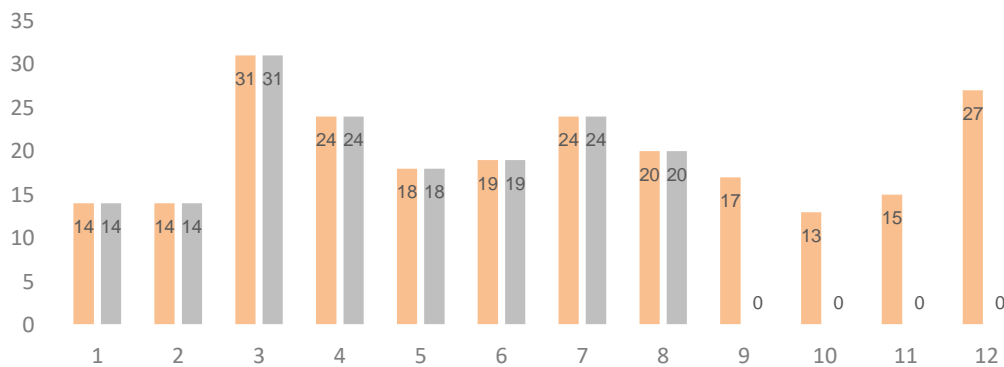
Fuente: Plataforma estratégica OSC

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

Teniendo en cuenta que para el 2023, la meta es del 10%, se reportan los avances representados en 100%, obteniendo para agosto un avance del 0.9 % y un acumulado del 69%, es decir 0.69%

A través del siguiente cuadro, se relaciona el avance de ejecución de actividades:

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



| Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Acumulado |
|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|-------------|
| 0 | 12% | 13% | 11% | 7% | 8% | 10% | 9% | 69% 0.69 |

Para agosto el mantenimiento de la certificación involucró la ejecución de 20 actividades programadas y ejecutadas en su totalidad en el Plan de Trabajo. A continuación, se extractan las actividades más relevantes del plan en mención:

Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

Seguimiento a los controles y logros al riesgo de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, Ambiental, 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 y descritas en el presente informe en el numeral de riesgos, los cuales no se materializaron.

Recursos

Se gestionó la participación del Defensor del Ciudadano en los comités de Control Interno y Gestión y desempeño institucional mediante correo electrónico, con el fin de dar a conocer los avances por parte del defensor y así informar a las partes interesadas No. 7.3 de la ISO9001:2015.

Posteriormente, se realizó la publicación de la comunicación externa partes interesadas No. 7.4 Informes externos de otras entidades con el fin que la ciudadanía conozca la gestión y avance de resultados de la dependencia.

Información documentada

Actualización de la documentación necesaria para dar soporte y cumplimiento al numeral 7. Infraestructura de la ISO9001:2015 en relación con el clima laboral, resoluciones de cargos planta temporales y seguridad salud en el trabajo, mantenimientos correctivos y preventivos equipos OSC.

Ejercicio de ajuste y levantamiento documental para los procedimientos Seguimiento y Reconocimiento de la Prestación del Servicio en los Canales de Atención y Notificación de Actos Administrativos, lo cual es archivado por la Oficina Asesora de Planeación para su revisión.

Finalmente, como parte previa a la auditoria de seguimiento se realizó un ejercicio de ubicación documental de acuerdo con los numerales de la ISO9001:201 con los responsables de gestión de archivo.

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

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 agosto, 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.

Como primera línea de defensa y autocontrol se realizó el seguimiento y monitoreo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la división de actividades entre infraestructura y la OSC para su seguimiento y reporte con las actividades 2.2 Fortalecer la accesibilidad incluyente en los canales de atención presencial, de las DLE's y 2.4 Fortalecer la atención e información inclusiva en los canales presencial,

telefónico y virtual, según plan de trabajo definido por el equipo Técnico de Servicio al Ciudadano, esta última responsabilidad de la OSC.

Gestión y seguimiento por parte de la Revisión por la Dirección en la III sesión presencial en el colegio la Felicidad a los que asistieron los miembros del equipo técnico de Gestión y Desempeño con el fin de evaluar lo adecuado, eficaz y conveniente del SGC, cumpliendo así el No. 9.3 de la norma.

Mejora

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.

No conformidades y acciones correctivas

Se identificó, gestionó, registró y cerro en el aplicativo la No Conformidad al proveedor externo BPM con el fin de eliminar la causa raíz y prevenir su ocurrencia en la meta establecida para el indicador de satisfacción.

Retos

- Fomentar la participación y comunicación como medio para lograr mejoras
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios.
- Liderazgo por parte de la Alta Dirección
- Garantizar el buen funcionamiento de los procesos durante la ejecución del SGC basado en ISO 9001

10.1 Seguimiento objetivos de calidad

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

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

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

Tabla 72 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado.

| Objetivos | Indicador | Seguimiento agosto |
|--|---|---|
| Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva | Precisión error crítico (EC)= (Transacciones monitoreadas SIN errores críticos) / (Transacciones monitoreadas) | Indicador promedio mensual del 87,14% 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 95.20% Cumplimiento sin Error No Crítico con una meta fijada del 95%. |
| Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano. | Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas) | Se cumplieron en un 100% las actividades programadas, realizando 43 actividades con 501 asistentes de las 43 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 identificaron 9 acciones de mejora de las cuales se cumplieron 9. Con un avance del 100%. |
| | | Se identificaron 6 servicios no conformes de los cuales se cumplieron |

Fuente: Base de datos servicio no conforme y acciones de mejora de la OSC.

10.2 Seguimiento No conformidades

Actualmente el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía durante los seguimientos, mesa de operaciones y auditoría internas o externas realizados, no cuenta con No conformidades identificadas en el presente periodo. Cabe aclarar, que el Hallazgo - No Conformidad 1493 fue registrada, tratada y cerrada adecuadamente en conveniencia con el Sistema de Gestión de la Calidad en el aplicativo ISOLucion, con el fin de eliminar la causa raíz y prevenir su ocurrencia y materialización del riesgo de gestión del proceso.

10.3 Seguimiento Servicio No conforme

- 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%.

Se realizaron las siguientes actividades enfocadas a la mejora del indicador

- ✓ 3 refuerzos para el manejo de ciudadanos difíciles
- ✓ 5 alertas operativas remitidas a los asesores
- ✓ 1 actividad de auto estudio virtual
- ✓ 1 evaluación de la jornada de auto estudio
- ✓ Seguimiento al reporte de asesores reincidentes

Como resultado este mes el indicador presenta el siguiente comportamiento en la nota 95, 20%

11. Seguimiento 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.

Con el fin de realizar un mejor acompañamiento y lograr una reducción de tiempos en las ventanillas de radicación se reforzó en temas de acompañamiento y validación previa de las solicitudes con los asesores que realizan la labor de anfitriones en la sala o entrega de turnos, la implementación de estas acciones tuvo un impacto positivo en los tiempos de atención de las ventanillas de radicación pasando de 4:32 en julio a 2:55 en agosto (reporte de sistema de turnos)

- 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.



IMPORTANTE:

Presidencia de la República
 VEREDURA DISTRIAL
 PROCURADURÍA GENERAL DE LA LEY
 FISCALÍA
 Concejo de Bogotá
 Personería de Bogotá, D.C.
 JUNTAS ADMINISTRADORAS LOCALES

DESPACHO Únicamente

A las DLE o COLEGIO, siempre y cuando el radicado vaya dirigido directamente a ellos.

TENGA EN CUENTA:
 Si la solicitud allegada por el Ente de control está remitiendo una petición ciudadana, se deberá radicar por **BOGOTÁ TE ESCUCHA** (a nombre del ciudadano).



IMPORTANTE:

CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.
 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.

CONTROL INTERNO Con copia al DESPACHO

TENGA EN CUENTA:
 Si la solicitud allegada por el Ente de control está remitiendo una petición ciudadana, se deberá radicar por **BOGOTÁ TE ESCUCHA** (a nombre del ciudadano).



PONTE PILAS
 Y MIRA BIEN COMO RADICAS

- 1 Si la solicitud es por parte de un funcionario administrativo.
- 2 Y el funcionario desea retirar parcialmente sus casillas para
- 3 Insistir que puede hacer la solicitud en el Fondo de Asesoría Jurídica y Ético Nacional de Antioquia según cómo se encuentre vinculado.
- 4 No obstante, y frente a eventuales solicitudes recibidas a través de los canales virtuales o presencia de la persona en ventanilla para radicación de este tipo de solicitud, se debe proceder normalmente a su radicación y asignación a la Oficina de Atención para los fines pertinentes, de acuerdo con la indicación del Jefe OSC.

- Realizar socializaciones sobre el manejo e ingreso de Direcciones y Nomenclaturas para la mejora de radicación.

La socialización fue realizada por medio de alertas operativas remitidas vía correo electrónico a los asesores reforzando la importancia del registro correcto y completo de la información en los aplicativos de la entidad

- Implementación de la estrategia “Olimpiadas SED”, aplicación en el mes de agosto.

La actividad se desarrolló el día 14 de agosto de 2023

Esta actividad se enfoca en contribuir a la mejora en los indicadores de calidad, conforme a los resultados de julio-2023, con la cual se buscó integrar en una actividad en equipo a los canales Presencial, virtual y telefónico, por medio de las “Olimpiadas SED”, en la cual mediante un tablero dinámico presentará casuísticas y preguntas relacionadas con las afectaciones identificadas en julio.

Campaña Expectativa – 14/08/2023



- Refuerzo en la gestión del canal de Bogotá te Escucha.

Se realiza la alerta operativa la cual es compartida via correo con el equipo de trabajo

ACTUALIZACIÓN DATOS PETICIONARIO





Cuando recibamos una solicitud que deba ser radicada por medio de la plataforma de Bogotá te Escucha, es necesario antes de proceder con la radicación, validar si el ciudadano ya se encuentra creado en el sistema y **ACTUALIZAR SUS DATOS DE CONTACTO**.

LA FORMA EN QUE PODEMOS REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN ES LA SIGUIENTE:

- ✓ Atención -> Buscar peticionario:



- ✓ Buscar el registro del peticionario por alguna de las siguientes opciones:



- ✓ Cuando se encuentre el registro, seleccionar el botón  (Editar Peticionario), y ajustar los datos que sean necesarios*




LA FORMA EN QUE PODEMOS REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN ES LA SIGUIENTE:





- Refuerzo para todo el equipo en el conocimiento de la atención de la OSC llamado “Relevo SED”.

Se realizo pieza informativa de refuerzo

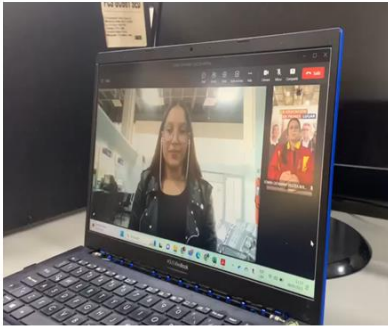


¡¡SABIAS QUE!!


Si en cualquiera de los canales te consultan si pueden asistir a una atención de forma presencial, pero que el ciudadano hace parte de la comunidad con Discapacidad Auditiva.

La respuesta es SI tenemos dos modalidades:

- ❖ Presencial en el Nivel Central.
- ❖ Si requiere ir a una Dirección Local también lo puede hacer y tienes a disposición el canal de RELEVO SED



LA EDUCACIÓN EN PRIMER LUGAR



BOGOTÁ SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

12. 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 agosto 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 | 14.548 | 14.115 | 97% |
| Virtual | 31.483 | 31.483 | 100% |
| Telefónico | 4.451 | 4.451 | 100% |
| Total, general | 50.482 | 50.049 | 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 22. Satisfacción detallado anual*, indicador de satisfacción proyectado para agosto fue de 89%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 89.54% 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 90.69% aumentando en 0.69%, Correo electrónico 72.40% registro un aumento del 0.01%, Canal presencial 92.47% registro una disminución del 0.65%, y el canal Chat 86.22% incrementando en 3.23% 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 (32) documentos (trámites y procedimientos) de la oficina estos se pueden evidenciar en el apartado 8.5 Lenguaje Claro del presente informe.

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 agosto se realizaron 30 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos.

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 43 socializaciones de las 43 programadas, teniendo un total de 501 asistentes.

6. Teniendo en cuenta el reporte cuatrimestral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el componente Mecanismos de Atención al Ciudadano, se tiene que:
 - Durante el II cuatrimestre del 2023, la entidad ha recibido 218.892 contactos en los diferentes canales, de las cuales 217.110 han sido atenciones efectivas, logrando un 99% de cumplimiento en el Nivel de Servicio.

 - Adicional, para el II cuatrimestre, se han enviado 14.184 encuestas, de las cuales han sido calificadas como satisfechas 12.491, obteniendo una satisfacción acumulada del 88.06%

7. La implementación del IVR a partir del 16 de junio ha llevado a un seguimiento diario del comportamiento de este, lo que ha permitido concluir que el volumen de llamadas ha disminuido. Dentro de este seguimiento se inactivo este los días 01 y 02 del mes para revisar el comportamiento, mostrando una tendencia similar a la que se venía presentando donde el 43,87% de la ciudadanía solicitar atención con agente y los demás escuchan los audiotextos y es suficiente para realizar sus trámites.

8. Durante de agosto en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron Prestaciones sociales de docentes con un 22.72% presenta un aumento del 0.8% respecto al mes anterior, seguido de la asignación de cupo escolar con 20.54% disminuyendo en 10.9%. Por otro lado, subsidio de transporte con 13.75% (inferior al mes anterior), Traslado de estudiantes antiguos representa el 7.33% disminuyendo en 20.4%; Consulta a solicitudes radicadas 7.15% aumentando 16.9%; Información sobre vacantes ofertadas y contratación 3.27% inferior al mes anterior; Información pago de nómina 2.94% disminuyendo en 9.6% respecto a julio.

9. El estándar de satisfacción para agosto del 2023 de los canales de atención se cumplió, a través de seguimiento diario al cumplimiento e implementando las estrategias de mejora necesarias. Adicional del apoyo del grupo de Aliados Incondicionales a las encuestas con baja nota para la mejora continua de forma individual por parte de los agentes

10. Para agosto se tenía programado el seguimiento para el Colegio Divino Maestro sin embargo no se logró concretar, pero por manejo telefónico se logró avanzar en:
 - 31 de julio: 96 documentos vencidos
 - 31 de agosto: 94 documentos vencidos

11. Durante el periodo de agosto 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 | Cantidad atendida |
|------------------------------|-------------------|
| Bienestar Estudiantil | 239 |
| Entrega de Pines | |
| Dotaciones Escolares | 205 |
| Entrega de Dispositivos | |
| Control Disciplinario | 120 |
| Consultas dependencia | |
| Total, general | 564 |

12. Para el mes de agosto en la Oficina de Servicio al ciudadano con el intérprete

en Lengua de señas colombiano con el que se cuenta en el Nivel Central, se prestaron apoyos en las Direcciones Locales por medio del canal de Centro de Relevo y en la oficina de Fondo Prestacional de forma presencial para la ciudadanía con discapacidad auditiva.

13. El 16 de agosto del 2023 la línea telefónica 3241000, presentó intermitencia, ocasionando que a partir de las 4:00 pm aproximadamente, por lo anterior, se procedió a fortalecer el canal de chat institucional.
14. El 17 de agosto del 2023, se presentó alrededor de mediodía un sismo de 5,9 grados en la escala de Richter, provocando una evacuación en cada uno de los puntos de atención. Para el canal telefónico y chat, alrededor de la 1:00 pm se retomó el servicio, y para el canal presencial a las 2:00 pm.
15. Como novedad, la línea 195 implementó para este mes el “modelo especializado de atención” el cual se implementó a partir del 15 de agosto, en ese modelo el sector Educación quedó en la opción No 9, las estadísticas correspondientes al periodo del 15 al 31 de agosto realizarán filtro de los datos por tipificación. Por lo cual, se reportan una gestión parcial de 616 atenciones del 1 al 14 de agosto, con la finalidad de socializar las cifras completas, se realizará alcance en el informe de operaciones de septiembre dando a conocer las estadísticas generales de la línea 195 del mes de agosto.
16. Para este período se atendieron tres (3) personas con discapacidad auditiva ubicadas en diferentes puntos de atención de la SED, utilizando nuestro canal RELEVO SED.

13. Acciones de mejora.

1. Se realizarán actividades lúdicas con todo el equipo con el fin de mitigar las falencias que se tienen con los direccionamientos errados en la radicación.
2. Se realizarán preturnos permanentes por el staff de la operación para el cumplimiento de los lineamientos establecidos.
3. Se realizará actividad “100 COLOMBIANOS DICEN” para reforzar temas de conocimiento en el equipo de gestión.

4. Se realizará el cierre definitivo de los 39 vencidos de la vigencia 2022.
5. Se realizará seguimiento a los resultados de las evaluaciones realizadas a los asistentes a las socializaciones, con la finalidad de gestionar refuerzos a aquellos que obtengan notas inferiores a 7.
6. Socialización del uso del Digiturno en las direcciones locales, que fortalezcan el uso adecuando de la herramienta.
7. El indicador de satisfacción canal presencial se mantiene en el estándar establecido, pero aun así se los atributos evaluados 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; registraron disminución en la calificación de estos atributos. Por lo cual se hace necesario reforzar los estos atributos.
8. Se realizará reconstrucción de las cifras de atención en canal telefónico mediante IVR.
9. Reestructuración del ANS con la Oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones

14. Servicios no conformes

Para el presente periodo no se registraron servicios no conforme.