



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

#### OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### INFORME DE GESTIÓN DE OPERACIONES SEPTIEMBRE 2021

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

Elaboró:

PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZALEZ  
Contratista

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ  
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### Contenido

ACTIVIDADES Y AVANCES CANALES DE ATENCIÓN .....	3
1.1. Estadísticas de la operación .....	3
1.1.1. Antecedentes .....	3
1.1.2. Análisis general.....	5
1.1.3. Canal Presencial .....	7
1.1.3.1 Nivel Central .....	7
1.1.3.2 Nivel Local .....	9
1.1.3.3 SuperCade.....	10
1.1.4. Canal de Atención Telefónico.....	11
1.1.5. Canal de Atención Virtual .....	12
1.1.5.1 Gestión correo familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co .....	14
1.1.5.2 Solicitudes de Cobertura .....	14
1.1.6. Tipificaciones .....	14
1.1.7. Satisfacción en los canales de atención.....	15
1.1.8. Trámites .....	17
1.2. Gestión de riesgos .....	18
1.3. Cualificación del servicio .....	21
1.4. Plan padrino.....	22
1.5. Atención incluyente.....	23
1.6. Seguimiento y reconocimiento a la prestación del servicio .....	24
1.7. Logros alcanzados con la realización de las actividades .....	28
1.8. Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad .....	29
1.9. Fuente de verificación.....	29

## ACTIVIDADES Y AVANCES CANALES DE ATENCIÓN

### 1.1. Estadísticas de la operación

#### 1.1.1. Antecedentes

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

- La atención en la Oficina de Nivel Central continua de 7:00 am a 16:00 pm con agendamiento previo de cita, exceptuando a la correspondencia certificada entregada por empresas de esta índole.
- Corte al 31 de agosto se finalizó la entrega de bonos del Programa de Alimentación Escolar pendientes, por tanto a partir del primero de septiembre ya no estarán disponibles en los puntos de atención.
- Se llevó a cabo en la localidad de Kennedy evento dirigido a rectores, para lo cual se formó parte de la proyección del formulario para tomar la cantidad de atenciones. Dicho evento se planteó con el fin de interactuar con los rectores, y tomar nota de las necesidades.
- A través de la Resolución 1913 del 23 de septiembre del 2021 se formalizó el proceso de gestión de la cobertura 2021 – 2022. Por lo anterior, se generaron las siguientes fechas importantes: del 23 de septiembre al 5 de octubre solicitud de traslados, del 30 de septiembre al 31 de octubre la solicitud de cupo nuevo a través de la página web.

Se habilitó el portal de matrículas con las novedades y las fechas importante que se encuentran a continuación:

- Al ingresar a la dirección [educacionbogota.edu.co](http://educacionbogota.edu.co) se tiene un banner que en la opción superior izquierda “Matricúlate aquí” dirige al portal de matrículas y en la opción derecha “educación Bogotá” dirige a la página principal de la Entidad.



- En la página se permite navegar por las diferentes opciones

**PROCESO DE MATRICULA**



Solicita  
aquí traslado



Solicita  
cupo para  
estudiantes  
nuevos

Estudiantes antiguos

Estudiantes nuevos

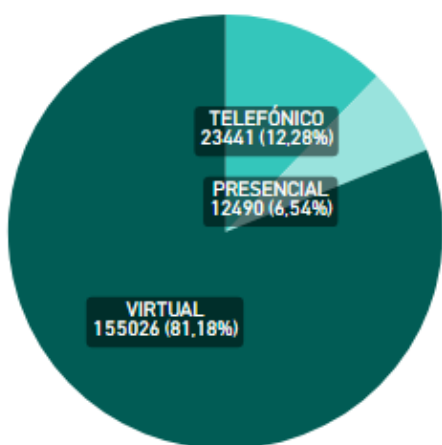
- Se identifican mejoras dentro de la herramienta del Chat Bot.
- Se continúa fortaleciendo la estrategia de la atención virtual a personas con discapacidad visual los viernes de 7:00 am a 9:00 am, solicitando cita a través del siguiente enlace <https://forms.office.com/r/gVtfRQC5PC/>, estableciendo un flujo de trabajo, en el cual se involucra al Centro de Contacto, quien realiza el contacto necesario para corroborar y confirmar la citación.
- Se continúa con el fortalecimiento del grupo de fondo prestacional, generando controles en la gestión y reportes diarios, así como la capacitación de funcionarios de planta para la gestión de correo electrónico, razón por la cual se dio inicio al manejo de esta actividad a través de dexton, realizando seguimiento a cada una de las respuestas proporcionadas por los funcionarios o contratistas.
- Se continúa con la apertura de la atención presencial en las Direcciones Locales de Educación de manera paulatina, con el apoyo de 11 personas del proveedor Conalcréditos.
- Se realizó actualización e incorporación de los procedimientos del Proceso Integral de Servicio a la Ciudadanía, quedando los siguientes:
  - Acompañamiento a Instituciones Educativas Distritales en el desarrollo del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía
  - Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención – **Actualización.**
  - Certificaciones de Registro de Diplomas.
  - Creación, Modificación o Eliminación de Trámites, Servicios y Otros Procedimientos Administrativos (OPA'S)
  - Generación, Reporte y Socialización del Nivel de Oportunidad de las respuestas a la ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito.
  - Gestión de Solicitudes ante el Defensor del Ciudadano.
  - Gestión del Conocimiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
  - Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSD.F.
  - Legalización de Documentos para Estudios en el Exterior.

- Medición de Satisfacción de la Prestación del Servicio y en la Respuesta de PQRSDF
- Notificación de Actos Administrativos.
- Planeación del Servicio en los Canales de Atención
- Seguimiento y Reconocimiento de la Prestación del Servicio en los Canales de Atención.

De acuerdo a las mejoras en el procedimiento de

- Se realizó apoyo a la Dirección de Educación Superior a través de mensajes de texto apoyando información correspondiente a los beneficios de Jóvenes a la U.
- Se continua con el aislamiento inteligente, dado que el Ministerio de Salud expidió la resolución 1315 de 2021, con la cual prorroga la emergencia sanitaria por el covid-19 hasta el 30 de noviembre.
- Se fortaleció el control y seguimiento al procedimiento de Notificación de los Actos Administrativos generados por las dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito, en el cual tiene incidencia la Notificación electrónica, Citaciones, Notificación presencial, Notificación por aviso, Edictos -Avisos - Estados publicados en cartelera Nivel Central y Publicación página web, se estableció protocolo de almacenaje de información la cual se reporta diariamente con el fin de realizar trazabilidad en tiempo real de las solicitudes remitidas por las áreas y así poder garantizar el debido proceso y servicio oportuno a los usuarios.
- Se fortaleció el seguimiento y monitoreo de los canales de atención a través de un equipo, y estableciendo una muestra de población finita respecto a las atenciones promedio, dando como resultado de 12 monitoreos mínimos por asesor.
- A partir del 1 de septiembre surgió el cambio en la marcación fija, por tanto desde fijo o celular se debe anticipar a partir de esta fecha el 60 y adicionalmente el indicativo de la ciudad que corresponde. Se realizó campaña de comunicaciones para que la ciudadanía tenga en cuenta que para comunicarse con la Entidad debe marcar 6013241000.

### 1.1.2. Análisis general



A continuación, se dan a conocer las estadísticas por los diferentes canales y niveles de atención:

Durante el mes de septiembre se recibieron un total de 190.957 solicitudes de atención, lo cual generó un crecimiento del 76,2% al valor obtenido en el mes inmediatamente anterior. En este aumento todos los canales de atención juegan un papel muy importante, dado que, todos presentaron indicadores positivos respecto al mes anterior: por su parte, el canal telefónico incrementó en su totalidad un 6,6% respecto al mes anterior, el canal presencial un 8,1% y por su parte, el canal virtual un 107,8% en su totalidad. Este último, dado el inicio del proceso de gestión de cobertura 2021 – 2022 con el ingreso de solicitudes para cupos nuevos y traslados.

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

Del total de las atenciones, el 81 % correspondieron al canal virtual compuesto por las solicitudes de:

- El chat institucional
  - Correo Institucional [contactenos@educacionbogota.gov.co](mailto:contactenos@educacionbogota.gov.co), [familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co), [Defensordelciudadano@educacionbogota.gov.co](mailto:Defensordelciudadano@educacionbogota.gov.co), [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co), y
- Así mismo, el canal virtual contiene aquellas solicitudes ingresadas por el Formulario Único de trámites de la página web, los requerimientos aproximados de Bogotá Te Escucha, aquello recibido a través del correo de [notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co](mailto:notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co), y las atenciones realizadas a través de redes sociales como twitter, Facebook, e Instagram.

A su vez el canal telefónico tiene una participación del 12,27% con la línea 3241000 que es atendida a través del centro de contacto contratado a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, y la línea 195 que pertenece a la Alcaldía Mayor.

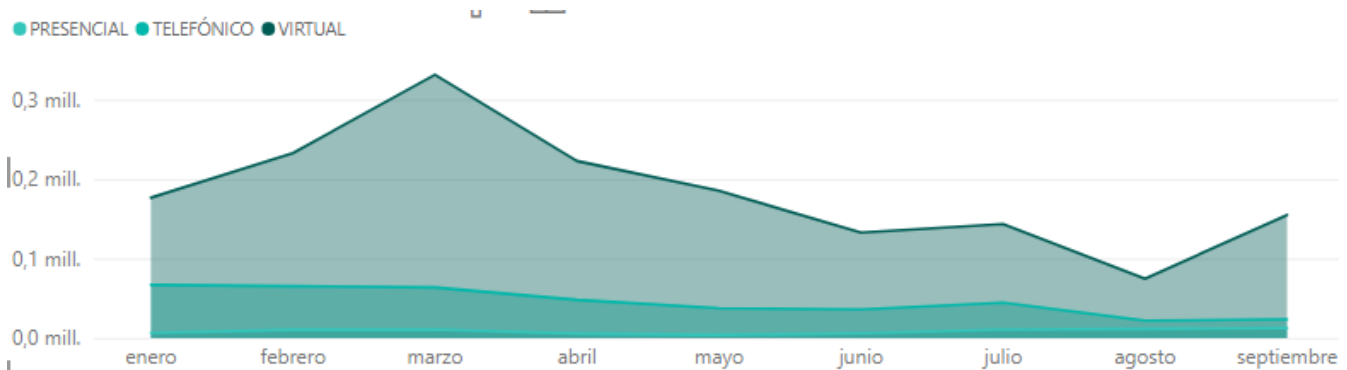


Gráfico 2 Histórico de cantidad de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

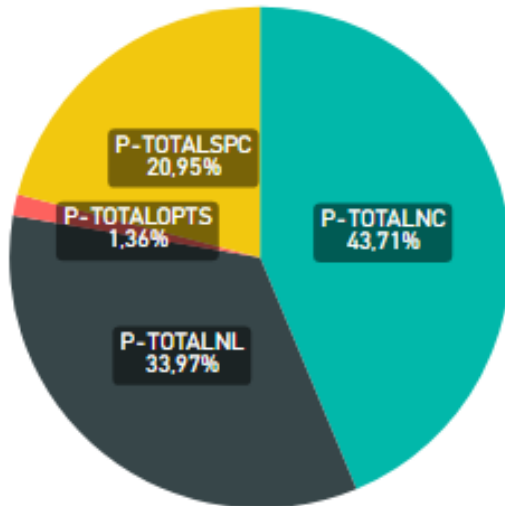
Por último, se encuentra el canal presencial con un 6,54% al tener 12.490 atenciones durante el mes de septiembre, cifra superior a la obtenida en el mes anterior; esto, teniendo en cuenta que no se presentaron cierres por temas de orden público; y a la apertura gradual con un agendamiento estable de las Direcciones Locales de Ciudad Bolívar, Kennedy, San Cristóbal, Engativá, Usaquén, Suba, Bosa, los SuperCade de Manitas, Suba, Bosa y Américas.

Al validar el comportamiento de los canales de atención en la línea del tiempo para el mes de septiembre, se observa que, la volumetría aumentó considerablemente: por su parte, el canal virtual tuvo su comportamiento superior al obtenido en el mes de junio, julio y agosto, e inferior al obtenido en los primeros cinco meses del año. Lo anterior, dadas las solicitudes ingresadas para traslado y cupos nuevos en los formularios, al incremento en la línea 3241000 y al leve aumento de turnos atendidos en el nivel local.

Por su parte, el canal telefónico aumentó un 6,6% respecto al mes anterior, dado que el decrecimiento que se venía presentando en el mes de julio, fue contrarrestado en el mes de septiembre, dada el alza de llamadas en la línea 195.

Es importante mencionar, que el canal virtual ha tenido una participación considerable en el año 2021, tal como se refleja en el comportamiento con respecto al año 2020, dado que en septiembre aumentó un 25%, como consecuencia de la apertura del proceso de gestión de la cobertura 2021 – 2022.

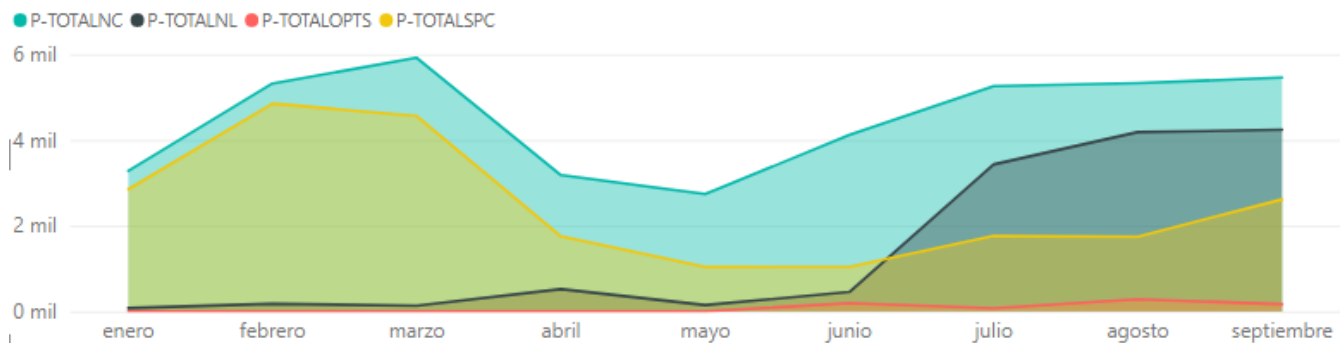
### 1.1.3 Canal Presencial



A continuación, daremos a conocer el comportamiento del canal presencial en el nivel central, nivel local y los SuperCade. Cabe precisar que actualmente se continúa la atención bajo previo agendamiento en los niveles central y local; este agendamiento se genera para los servicios de radicación, entregas, notificaciones, fondo prestacional información y radicación y olimpiadas para el nivel central, y para el nivel local se agenda según la necesidad y solicitud de cada una de ellas prevaleciendo el agendamiento para el servicio de radicación.

Ahora bien, para el mes de septiembre respecto al mes anterior, a nivel general se incrementó la volumetría en un 8,1%, así mismo su participación se encuentra distribuida en: el 43,71% corresponde al Nivel Central, el 33,97% a las DLES (Direcciones Locales de Educación) que incrementaron en un 1,3% la cantidad de atenciones; el 20,95% correspondió a los cuatro (4) SuperCade y el restante a la actividad generada para los rectores.

Gráfico 3 Histórico de cantidad de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



#### 1.1.3.1 Nivel Central

La atención para el nivel central, en el mes de septiembre se dio de 7:00 am a 04:00 pm.

La atención en el nivel central continuó bajo solicitud de agendamiento en septiembre, donde la ciudadanía pudo solicitar su cita según su necesidad a través del aplicativo web de agendamiento. En septiembre se generaron

3.383, cifra similar al mes pasado, agendas de las cuales asistieron el 50% respecto al mes anterior se generó un decrecimiento de 10 puntos porcentuales en la asistencia.

El comportamiento de la demanda por servicios en agendamiento dentro del mes correspondió a un 50.87% de la ventanilla de radicación, seguido por el 24% en el servicio de notificaciones; y con el 17% con las agendas para radicación e información prestaciones sociales para docentes, este último incluyéndose en el ranking de los tres de mayor participación. Los demás servicios estuvieron repartidos incentivos ganadores olimpiadas (ventanilla prestada a la Dirección de talento Humano), reclamar documentos y nombramiento docentes.

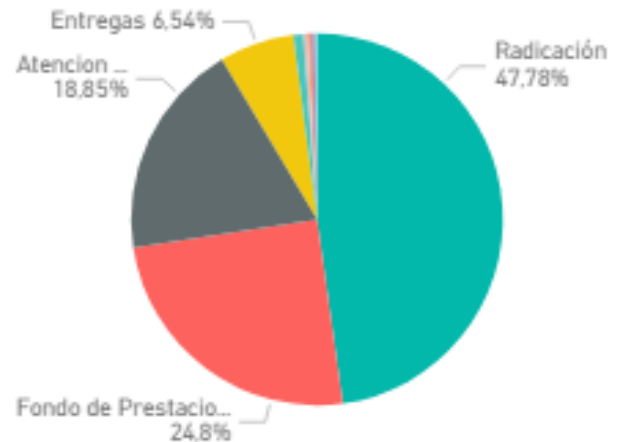


Gráfico 7 Participación por servicio en atención del nivel central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Ahora bien, respecto a la demanda en la prestación del servicio, se tiene que el 47,78% se acercan para el servicio de radicación, seguido de un 24,79% para servicios de Fondo Prestacional, un 18,84% en turnos de atención personalizada, un 6.5% para el servicio de entregas de documentos, y el restante entre talento humano, cobertura y movilidad.

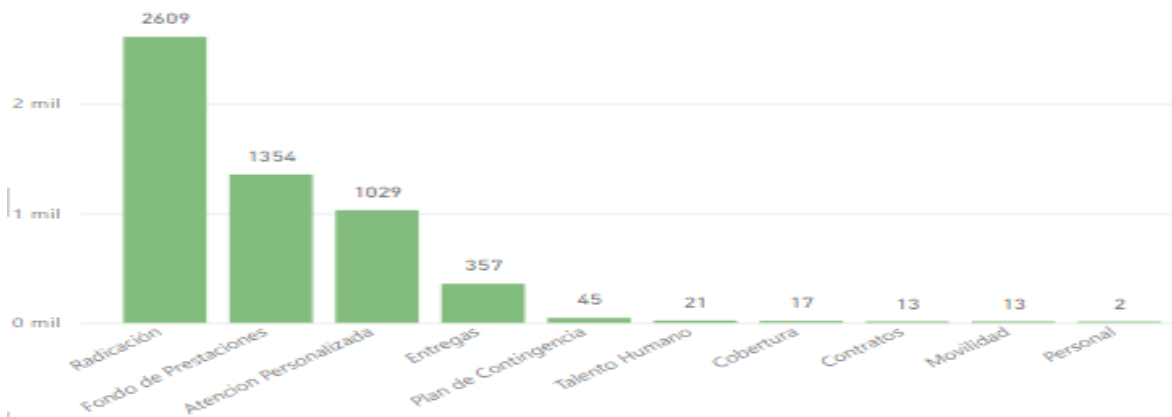


Gráfico 8 TMO por servicio Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante este periodo se continua con la atención de dos áreas misionales de manera permanente: control disciplinario y talento humano para la entrega de premios por olimpiadas docentes.



Buscando la optimización del agendamiento se lleva un control permanente del cumplimiento de las citas, durante este período se evidencia que del total de agendas asignadas por el servicio de radicación solo el 47% fue efectivo. En las ventanillas de fondo prestacional la efectividad alcanzó el 51.77%, y en la de entregas fue del 48.16%.

### 1.1.3.2 Nivel Local

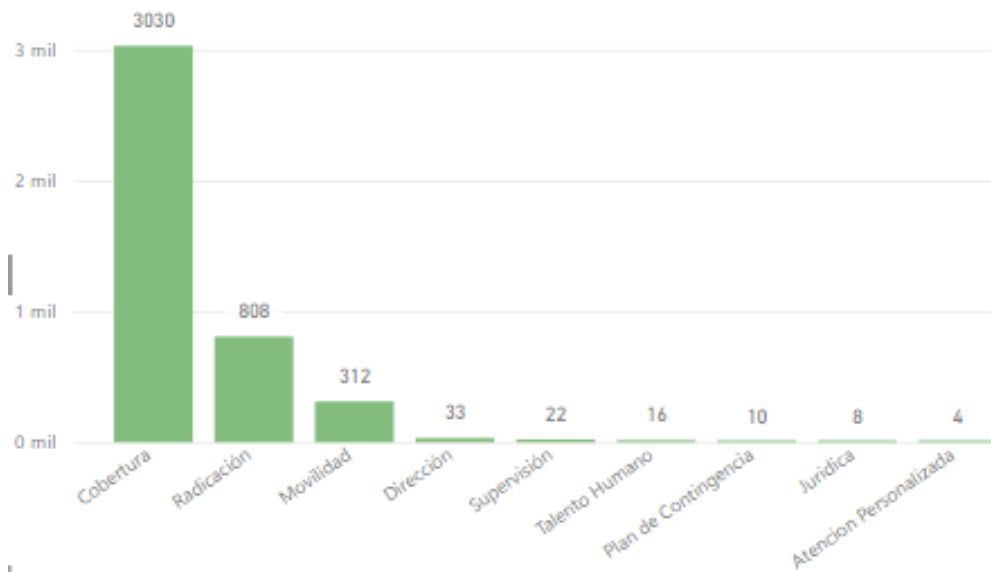


Gráfico 9 Tiempo de servicio año 2021, Nivel Local. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En el nivel local se tuvo operación en todas las direcciones locales exceptuando Chapinero – Teusaquillo y Usme, aumentando en un 8% la atención a diferencia del mes de agosto, y generando 5.415 atenciones, lo anterior dada la estrategia del Retorno Gradual Progresivo y Seguro, y la apertura paulatina de la atención presencial.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

PUNTO	Atencion Personalizada	Cobertura	Dirección	Juridica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total
01 - DLE Usaquén		38			3		17		3	61
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria							17			17
04 - DLE San Cristobal		273	1		155		23	2	2	456
05 - DLE Usme							23			23
06 - DLE Tunjuelito		108			3		13			124
07 - DLE Bosa		683		1	37	10	256	10	4	1001
08 - DLE Kennedy	4	457	1		18		153		1	634
09 - DLE Fontibon							1			1
10 - DLE Engativa		385		3	47		42	9	1	487
11 - DLE Suba		536	31	3	46		87		3	706
14 - DLE Mártires		30			2		6			38
15 - DLE Antonio Nariño		138		1			59			198
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		77					41			118
19 - DLE Ciudad Bolívar		305			1		70	1	2	379
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>3030</b>	<b>33</b>	<b>8</b>	<b>312</b>	<b>10</b>	<b>808</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>4243</b>

Es importante tener en cuenta, que las cifras anteriormente mencionadas corresponden a las arrojadas por el sistema de turnos, por tanto, quedan excluidas aquellas que los puntos generan sin registro en el aplicativo, para lo cual el equipo de plan padrino se encuentra realizando acompañamiento.

Al igual que en el nivel central, el tiempo de espera en las direcciones locales ha disminuido, para este caso en aproximadamente 5 minutos (00:04:47); aquí es importante mencionar, que con el equipo de plan padrino se ha realizado seguimiento y cualificación en el uso del digiturno, de tal manera que se puedan ver reflejados los tiempos de gestión en tiempo real.

### 1.1.3.3 SuperCade

En la Red Cade se presentó apoyo en el SuperCade de Bosa, Suba, Manitas (Ciudad Bolívar) y SuperCade Américas, generando 2.617 atenciones, lo que representa un aumento al mes anterior en un 49,9%. El servicio de cobertura con un 63% es el que tiene mayor incidencia en el total de atenciones, seguido por atención personalizada con inquietudes de docentes, por los turnos de la feria del Portal Américas, y por movilidad.

Ahora bien, se participó en el evento para rectores donde se generaron 170 turnos

### 1.1.4 Canal de Atención Telefónico

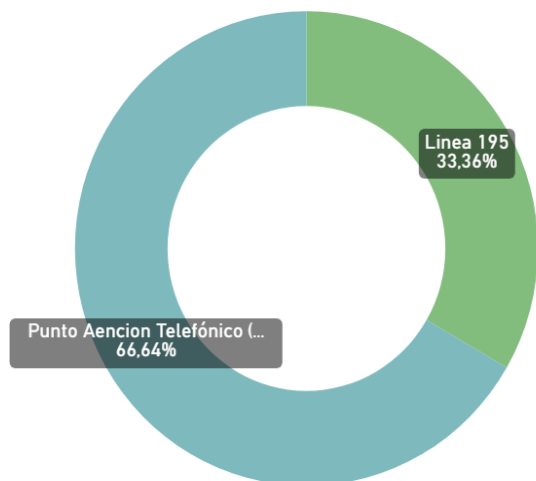


Gráfico 11 Participación Punto de Atención Telefónico. Fuente: Consolidado Canales OSC 2021. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

El canal telefónico se subdivide en Línea 195, Punto Atención Telefónico (PAT), y transferencias. Se implementa la estrategia del retorno gradual, progresivo y seguro, estableciendo horarios de atención para el personal. La Oficina de Servicio al Ciudadano, a través de la estrategia de Plan Padrino, se encuentra recopilando la información correspondiente a los horarios de las dependencias con el objetivo de comunicar una vez se corrobore la necesidad del ciudadano; ahora bien, a la fecha no se han realizado transferencia a las dependencias.

El canal telefónico tuvo un total de 23.441 solicitudes, de las cuales el 33.36% perteneció a la línea 195, la cual es atendida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, y la línea 3241000 es atendida por el outsourcing de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Conalcréditos BPS, que obtuvo un 66.64% del total de la participación.

Respecto al mes anterior, la línea 195 incrementó su volumetría en 82,3%.

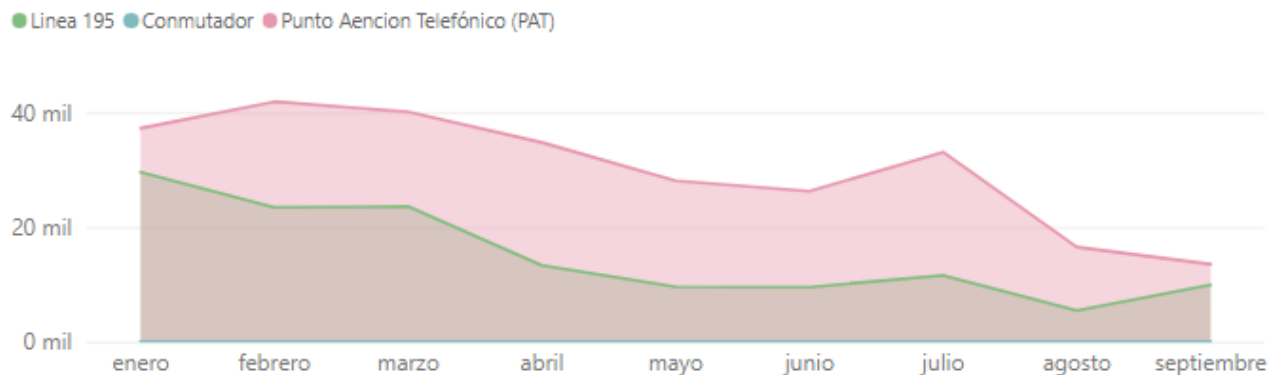


Gráfico 12 Canal telefónico en el año 2021. Fuente: Consolidado Canales OSC 2021. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Con un nivel de eficacia en la línea 195 del 88.8% (el cual disminuyó para este mes), el 70% de las interacciones con el ciudadano corresponden a consultas sobre trámites y el restante a servicio. Ahora bien el 40% de las interacciones se encuentran relacionadas con alimentación escolar, 11% asignación de cupo escolar, seguido 11% movilidad escolar para el acceso y permanencia, de un 10% para el traslado de estudiantes antiguos, y el 5,67% a becas para la universidad libre y universidad Americas.

En el punto de atención telefónico PAT – Centro de Contacto, disminuyó en un 18% la cantidad de llamadas ingresadas. El nivel de servicio se encontró en el 98,28%.

Es importante mencionar que, el canal telefónico a partir de marzo del 2020 ha incrementado su participación, desviando la pendiente negativa que se conservaba hasta dicho mes. Ahora bien, se volvió a presentar un decrecimiento.

El nivel de servicio es un indicador de mayor relevancia en la línea telefónica, el cual es determinado por la cantidad de llamadas contestadas dentro del umbral, es decir, en menos de 40 segundos, y ha sido afectado dado la volumetría de llamadas por hora; al ingresar las llamadas al mismo tiempo, no permite que se contesten en menos de lo establecido.

En el mes de agosto del año 2021, el nivel de servicio aumentó dado que se pasó de un 54,98% a un 98.4%, ocasionado por la disminución en la cantidad de llamadas ingresadas y en el 90% respecto al mes de septiembre.

Así mismo, el tiempo de espera en el canal telefónico se ubicó en promedio en 6 segundos así como el tiempo de duración de las llamadas se encontró en 0:05:32 (5 minutos, 32 segundos), 34 segundos superior al mes pasado, causado por la aplicación de la encuesta de caracterización a los ciudadanos y temas relacionados con cobertura.

#### 1.1.5 Canal de Atención Virtual

Durante el año 2021 se continúan con medidas de aislamiento inteligente, y de priorizar los canales de atención virtual para prevenir la mitigación del virus SARS-COV2 Covid-19, es por lo anterior que desde la Secretaría de Educación del Distrito se han potencializado los canales no presenciales, como lo son los buzones de correo electrónico, la Ventanilla de radicación virtual, el chat institucional, el apoyo en la atención de redes sociales, entre otros.

El correo electrónico [contactenos@educacionbogota.gov.co](mailto:contactenos@educacionbogota.gov.co) junto con [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co) y [defensorciudadano@educacionbogota.gov.co](mailto:defensorciudadano@educacionbogota.gov.co), para el mes de septiembre del año 2021, aumentó su participación al pasar de 8.074 correos para gestión en agosto a 8.465 correos electrónicos en septiembre, lo cual representa un aumento en un 4,8%, lo anterior causado por el cierre de los bonos del programa de alimentación escolar, y el cierre de cupos por novedad. Lo cual, permitió, distribuir el personal en el canal presencial para atender las necesidades de las Direcciones Locales.

Este mismo comportamiento se observó en la Ventanilla de Radicación Virtual con un crecimiento en un 3,9% de las solicitudes ingresadas. Es importante mencionar que, del total, 9.148 requerimientos son gestionados a través de asesores que analizan las peticiones y responden o escalan a un tercer nivel, para mayor profundidad en la respuesta.

En este último canal, es importante mencionar que anteriormente se denominaba FUT, y para efectos de comunicación clara con la ciudadanía se denominó Ventanilla de Radicación Virtual, la cual se encuentra ubicada en la página principal de la SED [educacionbogota.edu.co](http://educacionbogota.edu.co); así mismo, que su totalidad se encuentra compuesto de las solicitudes que realiza la ciudadanía de trámites ya racionalizados y virtualizados, como de las solicitudes de manera general que por allí ingresan por el botón de Ventanilla de Radicación Virtual.

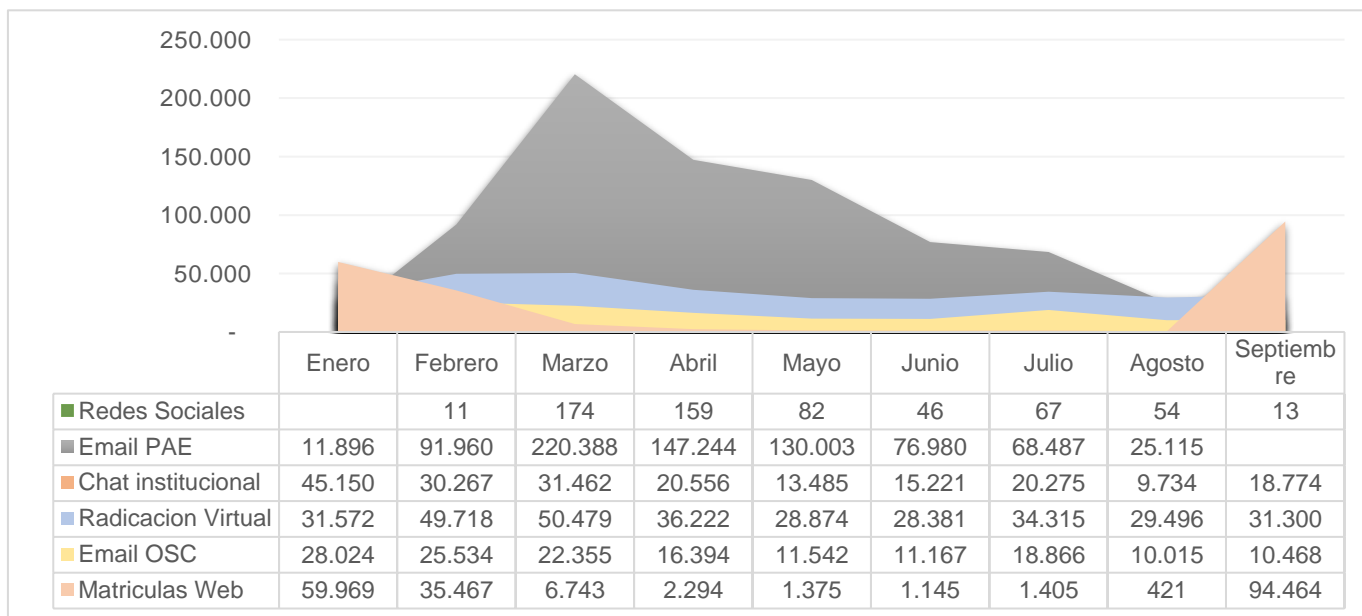


Gráfico 15 Comportamiento canal virtual 2021. Fuente: Consolidado Canales OSC. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

De igual manera, se continua con el manejo del correo para la Dirección De Relaciones con el Sector Educativo Privado estableció como mecanismo de comunicación con la ciudadanía la implementación del correo [familiaeduprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:familiaeduprivados@educacionbogota.gov.co) con el objetivo de validar las novedades presentadas con los colegios privados desde el momento del confinamiento preventivo obligatorio. Se continua con el control sobre las solicitudes de las entidades distritales y nacionales por medio del correo de [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co).

Aunado a lo anterior, durante el mes de septiembre el chat institucional para este último mes el canal incrementó un 92% de las atenciones ingresadas, lo cual permitió que el 99% tuvieran una atención efectiva.

Es importante que el 18 de agosto se inició con la prueba piloto del Chat Bot lo cual permitió recibir 5.098 ciudadanos, lo que corresponde al 27% de lo atendido. Actualmente se encuentra en proceso de mejora, dado que el reporte generado no extrae algunas cosas como los datos del ciudadano.

#### 1.1.5.1 Gestión correo [familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co)

Hora de inicio	Número de Radicado con el que se gestionó el caso
9/1/21 7:15:23	2769822021
9/9/21 7:10:35	2874582021
9/13/21 7:02:46	2909682021
9/13/21 7:15:33	2909742021
9/14/21 7:10:36	2925862021
9/21/21 7:37:12	3012602021
9/28/21 6:23:47	3107842021

Durante el periodo del presente informe (01 al 30 de septiembre), se recibieron 13 solicitudes, se dispuso de 1 agente para las acciones de radicación las cuales correspondieron a quejas, de las cuales 3 fueron dirigidas a la Dirección de Inspección y Vigilancia, tres a direcciones locales de educación, y una a la Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado.

Es importante mencionar que en este canal se reciben las solicitudes de padres de familia que presentan novedad con colegios privados y la estrategia es un trabajo mancomunado con la Dirección de Colegios Privados.

#### 1.1.5.2 Solicitudes de Cobertura

Este apartado da alcance a las solicitudes de cupo ingresadas a través de la herramienta dispuesta por la Dirección de cobertura para la solicitud de cupo nuevo y traslados. Durante el mes de septiembre se inició con la solicitud de traslados el 23 de septiembre y con corte a fin de mes se registraron 56.280 solicitudes; así mismo con respecto a cupos nuevos que se inició la solicitud el 30 de septiembre se registraron 38.184, para un total de 94.464.

#### 1.1.6 Tipificaciones

Teniendo en cuenta, que durante septiembre se continuó con la atención en el canal presencial en nivel central, además de la Red Cade Bosa, Américas, Suba, Manitas, y que se incrementó el volumen de atenciones en las Direcciones Locales, la cantidad de atenciones generadas, en mayor proporción, corresponde a la consulta por traslado de colegios, y de cupo nuevo para primera infancia, y de primero en adelante que inició el 23 y 30 de septiembre, respectivamente. A continuación, se presentan los (10) temas más importantes solicitados por la ciudadanía:

Tema de Consulta	Participación
Matriculas escolar (asignación de cupo, Actualización datos, Retiro SIMAT) – Resolución 1913 del 2021 de la SED	57,56%
Consulta acerca del agendamiento, inscripción al Bono estudiantil, refrigerio en el colegio (Programa de Alimentación Escolar)	18,61%
Movilidad escolar (información general, ruta escolar y subsidio de transporte)	7,62%
Talento humano para docentes provisionales (inicio de labores, finalización, convocatorias, escalafón)	6,39%
Fondo prestacional (consulta de procesos, requisitos y formularios)	4,35%
Talento humano novedades docentes y administrativos (beneficios docentes y administrativos, asignación de funciones, vacaciones, bienes y rentas y procesos disciplinarios)	3,26%
Instituciones (Solicitud de licencias, entre otros)	0,83%
Educación Superior (Información acerca de Jóvenes a la U)	0,78%
Instituciones (Solicitud de licencias, entre otros)	0,94%
Certificados	0,37%
Otros	0,23%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tablero control de Indicadores - Oficina Servicio al Ciudadano Fecha de Corte: 30/Septiembre/2021

El 57,56% de las consultas refiere a temas, que se relacionan con el proceso de gestión de la Cobertura 2021 – 2022, y un 18,61% al Programa de Alimentación Escolar, que en este momento refiere a la entrega de refrigerios en los colegios, o a bonos que no se redimieron dentro del tiempo que estuvo vigente la modalidad.

### 1.1.7 Satisfacción en los canales de atención

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 el mes de septiembre los resultados de esta medición son: Canal Telefónico 89%, superior en 3 puntos porcentuales al mes anterior; Correo electrónico 58% superior al resultado obtenido el mes anterior; Canal presencial 88% mejorando el indicador en 5,2 puntos porcentuales, y el canal Chat 60%, este último viéndose afectado por la transición a la prueba piloto de chat bot, y a las novedades que se han presentado con este

Lo anterior, permitió un promedio del 81%. El porcentaje acumulado es del 83%, aplicando la fórmula de ciudadanos satisfechos sobre total de ciudadanos encuestados, y a partir del mes de septiembre se tomó la decisión que la medición anual será por promedio aritmético de los resultados obtenidos en cada mes, por tanto, dicho indicador se ubicó en el 77%.

Dicha decisión se consideró, dado que la volumetría por canal de atención en las encuestas reportadas no es equitativa, por tanto, se puede sesgar el resultado. Esto, también por la cantidad de atenciones recibidas por cada canal, y la comunicación directa con el ciudadano.

Tabla 1 Resumen comportamiento indicador satisfacción. Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
<b>Chat</b>	80%	%	37,08%	82,44%	83,69%	83,44%	82,0%	86,2%	60,29%
<b>Correo electrónico</b>	48,08%	45,07%	38,46%	43,35%	53,76%	59,24%	45,6%	54,73%	58,40%
<b>Presencial</b>	71,64%	75,63%	73,26%	80,77%	88,54%	91,14%	84,7%	82,6%	88,45%
<b>Telefónico</b>	59,72%	52,25%	83,89%	81,77%	86,23%	88,85%	89,1%	86,17%	88,78%
<b>Total</b>	57,93%	57,35%	65,72%	80,57%	85,28%	87,96%	87,6%	85,0%	81,10%

A continuación, se da a conocer la información básica de la aplicación de las encuestas como lo es la cantidad de atenciones, el total de encuestas aplicadas, el total de ciudadanos satisfechos, el porcentaje de satisfacción, y el consolidado.

Tabla 2 Comportamiento indicador de satisfacción respecto a la cantidad de atenciones. Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Atenciones efectivas presencial nivel central	3.172	5.087	5.718	3.093	2.684	4.030	5.183	5.276	5.330
Atenciones efectivas presencial nivel local	77	179	114	391	149	374	2.981	3.828	4.026
Atenciones efectivas presencial supercade	2.677	4.708	4.469	1.731	1.037	1.024	1.735	1.718	2.559
Atenciones efectivas telefónico	31.590	38.026	32.999	32.456	27.234	25.642	29.652	16.413	13.294
Atenciones efectivas chat	19.325	18.873	18.290	14.499	12.413	12.987	15.223	9.446	13.660
Atenciones efectivas correo	28.024	25.534	22.355	15.965	11.542	11.167	18.504	10.015	8.933
Encuestas presencial	275	439	516	468	480	598	503	766	459
Encuestas telefónico	653	423	987	5.841	9.075	8.523	10.065	5.422	5.359
Encuestas chat	20		329	860	840	773	816	188	2.002
Encuestas correo	547	477	455	233	279	211	215	148	125
Cantidad satisfechos presencial	197	332	378	378	425	545	426	633	406
Cantidad satisfechos telefónico	390	221	828	4.776	7.825	7.573	8.965	4.672	4.755
Cantidad satisfechos chat	16		122	709	703	645	669	162	1.207
Cantidad satisfechos correo	263	215	175	101	150	125	98	81	73
% Satisfacción presencial	71,64%	75,63%	73,26%	80,77%	88,54%	91,14%	84,7%	82,6%	88,45%
% Satisfacción telefónico	59,72%	52,25%	83,89%	81,77%	86,23%	88,85%	89,1%	86,17%	88,78%
% Satisfacción chat	80,00%		37,08%	82,44%	83,69%	83,44%	82,0%	86,2%	60,29%
% Satisfacción correo	48,08%	45,07%	38,46%	43,35%	53,76%	59,24%	45,6%	54,73%	58,40%
<b>Total</b>	<b>57,93%</b>	<b>57,35%</b>	<b>65,72%</b>	<b>80,57%</b>	<b>85,28%</b>	<b>87,96%</b>	<b>87,60%</b>	<b>85%</b>	<b>81,10%</b>
Acumulado	57,93%	57,64%	60,33%	65,39%	69,37%	72,47%	74,63%	75,93%	76,50%



Así mismo, en la siguiente tabla se muestran los enlaces en los cuales se registran las respuestas.

Formulario	Diligenciamiento del ciudadano
Chat Institucional	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUNDIXSFZKOUlwUII5RkILTDVHVE1VUjExSy4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUNDIXSFZKOUlwUII5RkILTDVHVE1VUjExSy4u</a>
Correo electrónico	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVJWU09LWU81SUFVTktBVzBGOE5DNkiYSy4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVJWU09LWU81SUFVTktBVzBGOE5DNkiYSy4u</a>
Canal Presencial	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVdYOVhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVdYOVhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u</a>
Canal telefónico	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUQU9SVUU1MkgwNzY5MjJSMOY2R01NMVpEQy4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUQU9SVUU1MkgwNzY5MjJSMOY2R01NMVpEQy4u</a>

### 1.1.8 Trámites

La Oficina de Servicio al Ciudadano tiene a su cargo la gestión de los trámites de Legalización de Documentos para la Exterior y Registro de Diploma que para el mes de septiembre se comportaron de la siguiente manera:

Tabla 1 Resumen gestión de trámites OSC. Fuente: SIGA

TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
03 - Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)	2.341	3.364	3.340	2.785	2.878	3.443	3.493	2.996	3.615
04 - Registro De Diploma (15 Días)	136	137	109	112	150	111	129	118	111
<b>Total general</b>	<b>2.477</b>	<b>3.501</b>	<b>3.449</b>	<b>2.897</b>	<b>3.028</b>	<b>3.554</b>	<b>3.622</b>	<b>3.114</b>	<b>3.726</b>

Por otra parte, dando cumplimiento al procedimiento de notificaciones, se realiza seguimiento a las notificaciones:

Tabla 2 Resumen comportamiento notificaciones en la OSC. Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
<b>Citación</b>	<b>3</b>	<b>0,29%</b>	<b>1018</b>	<b>99,71%</b>	<b>1021</b>
<b>Notificación electrónica</b>		<b>%</b>	<b>1503</b>	<b>100%</b>	<b>1503</b>
<b>Notificación por aviso</b>	<b>2</b>	<b>0,48%</b>	<b>416</b>	<b>99,52%</b>	<b>418</b>
<b>Notificación Presencial</b>	<b>20</b>	<b>2,45%</b>	<b>797</b>	<b>97,55%</b>	<b>817</b>
<b>Página web</b>		<b>0,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>
<b>Publicación Cartelera NC</b>	<b>23</b>	<b>14,02%</b>	<b>141</b>	<b>85,98%</b>	<b>164</b>
<b>Total, general</b>	<b>48</b>	<b>3,45%</b>	<b>3878</b>	<b>96,55%</b>	<b>3926</b>

Actualmente se encuentra una gestión del 100%. Se estableció como medio de recepción digital para los procesos relacionados en la tabla anterior, el uso del correo electrónico [oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co) como canal de comunicación con

las áreas. En cuanto a la notificación presencial se tuvo un incumplimiento del 2,45% debido a fallas en SIGA medio de correspondencia para él envió de reportes de notificados y devoluciones. En el tema de Publicaciones en Cartelera Nivel central se ejecutó cumplimiento del 85,98%; Por parte la notificación electrónica se generó 100% de cumplimiento. Y, por último, citaciones y notificación por aviso, aunque se generó cambio en operador el cumplimiento se mantuvo en el 99%.

## 1.2 Gestión de riesgos

Es importante tener en cuenta los riesgos que posee la Oficina de Servicio al Ciudadano, y los indicadores que permiten mitigar y conocer las acciones que se implementaron en llegado caso han sucedido:

Tabla 3 Riesgos de la Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Ahora bien, a continuación, se presenta el resultado de cada uno de ellos:

- Acciones de contingencia implementadas

Tabla 4 Acciones de contingencia implementadas. Fuente: Bitácora de servicio

Fecha	Canal	Duración (hh:mm)	Aplicativo afectado	Plan utilizado	Implementación acciones de contingencia	Eventos presentados	Efectividad acciones de contingencia
01-Sep.2021	Telefónico	00:49	Canal telefónico	Se realizó refuerzo en el chat institucional	2	2	100%
20-Sept-2021	Correo	12:00	Correo	Radicación a través del aplicativo de			

## INFORME DE GESTIÓN

Fecha	Canal	Duración (hh:mm)	Aplicativo afectado	Plan utilizado	Implementación acciones de contingencia	Eventos presentados	Efectividad acciones de contingencia
				Bogotá Te Escucha			

- Nivel de Servicio

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

Tabla 5 Indicador Nivel de servicio acumulado. Fuente: Canales OSC

MES	INDICADOR
Enero	78,55%
Febrero	90,08%
Marzo	86,73%
Abril	92,41%
Mayo	97,69%
Junio	96,55%
Julio	92,26%
Agosto	97,78%
Septiembre	93,20%
<b>Acumulado Anual</b>	<b>90,43%</b>

Para el mes de septiembre, incrementó la atención en el canal presencial como se ha mencionado anteriormente, así mismo el bajo volumen en el canal telefónico de la entidad y chat, permitieron la atención de la demanda en gran proporción.

Tabla 6 Nivel de servicio para el mes de agosto. Fuente: Canales OSC

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial – Nivel Central	5.415	5.330	98,43%
Presencial – Nivel Local	4.243	4.026	94,89%
Presencial – SuperCade	2.617	2.559	97,78%
Telefónico	13.526	13.294	98,28%
Ventanilla de radicación virtual	29.600	29.600	100,00%
Chat	18.774	13.660	72,76%
Correo electrónico	9.046	9.046	100,00%
Redes	13	13	100,00%
SDQS	1.700	1.700	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>84.934</b>	<b>79.228</b>	<b>93,28%</b>

Acumulado anual:

Tabla 7 Nivel de servicio detallado anual. Fuente: Canales OSC

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial – Nivel Central	40.457	39.573	97,82%
Presencial – Nivel Local	13.378	12.109	90,52%
Presencial – SuperCade	22.226	21.647	97,40%
Telefónico	271.573	247.306	91,06%
Ventanilla de radicación virtual	308.154	308.154	100,00%
Chat	204.924	133.830	65,31%
Correo electrónico	151.470	151.470	100,00%
Redes	607	607	100,00%
SDQS	12.203	12.203	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1.024.992</b>	<b>926.900</b>	<b>90,43%</b>

- Cumplimiento de las acciones definidas

Tabla 8 Cumplimiento acciones de mejora definidas en la OSC. Fuente: Plan de mejoramiento

Mes	Acciones de mejora planteadas	Acciones de mejora cumplidas	Indicador
Enero	8	8	100%
Febrero	9	9	100%
Marzo	36	36	100%
Abril	31	30	94%
Mayo	21	19	81%
Junio	19	18	74%
Julio	7	5	71%
Agosto	15	14	100%
Septiembre	29	20	69%
<b>General</b>	<b>175</b>	<b>159</b>	<b>91%</b>

- Nivel de satisfacción

Tabla 9 Indicador Nivel de satisfacción anual. Fuente: Canales OSC

MES	INDICADOR
Enero	57,93%
Febrero	57,35%
Marzo	65,72%
Abril	80,57%
Mayo	85,28%
Junio	87,96%
Julio	87,60%
Agosto	85,00%
Septiembre	81,10%
<b>Acumulado Anual</b>	<b>77%</b>

### 1.3 Cualificación del servicio

A continuación, se presentan 21 socializaciones realizadas a distintos grupos de interés de la SED, en las cuales participaron 236 colaboradores entre administrativos, outsourcing, y contratistas:

Tabla 10 Cualificaciones realizadas en mes. Fuente: Sharepoint Gestión de conocimiento

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
02/09/2021	Teams	Socialización Auditoria monitoreos OSC	Personal OSC	11
03/09/2021	Teams	Inducción SIGA a funcionarios Colegios	Personal colegios	6
06/09/2021	Teams	Inducción Bogotá te Escuchaa personal nuevólíde de calidad Conalcreditos	Personal OSC	1
06/09/2021	Teams	Inducción Inicial SED a personal nuevólíderde calidad Conalcreditos	Personal OSC	1
06/09/2021	Teams	Inducción SIGA a personal nuevólíderde calidad Conalcreditos	Personal Conalcréditos	1
07/09/2021	Teams	Inducción SIGA a funcionaria Administrativa Colegio La Gaitana Suba	Personal OSC	4
09/09/2021	Teams	Inducción SIGA a funcionaria Administrativa Colegio Nydia Quintero	Personal OSC	1
10/09/2021	Teams	Inducción CRM a personal OSC 10 septiembre	Personal OSC	19
10/09/2021	Teams	Inducción SIGA a funcionario Grupo Tesorería	Personal Tesorería	1
13/09/2021	Teams	2 sesiones Taller Norma Técnica ISO 90012015 13 de septiembre	Personal OSC	23
13/09/2021	Teams	Inducción participación en proyectos de incentivos a funcionaria administrativa DLE Fontibón	Personal OSC	1
14/09/2021	Teams	2 sesiones Taller Norma Técnica ISO 90012015 14 de septiembre	Personal OSC	22
15/09/2021	Teams	2 sesiones Taller Norma Técnica ISO 90012015 15 de septiembre	Personal OSC	23

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
16/09/2021	Teams	3 sesiones Taller Norma Técnica ISO 90012015 16 de septiembre	Personal OSC	23
17/09/2021	Teams	Inducción Formulario Único de Trámites 17 de septiembre	Personal OSC	4
18/09/2021	Teams	Socialización modificaciones página web SEDpersonal Conalcréditos canal presencial y correo electrónico	Personal OSC	16
23/09/2021	Teams	Capacitación temas escalafón Docente dirigido a OSC y Of Personal	Personal OSC	18
24/09/2021	Teams	Capacitación correo electrónico certificado	Personal OSC	8
24/09/2021	Teams	Socialización hallazgos monitoreo 24 septiembre	Personal OSC	12
28/09/2021	Teams	Socialización Resolución 1913 de 2021 Cobertura	Personal OSC	23
29/09/2021	Teams	Capacitación Digiturno a personal de Dotaciones Escolares y Colombia Digital	personal Dotaciones y Colombia Digital	18

#### 1.4 Plan padrino

El equipo de Plan Padrino actualmente es el programa encargado del acompañamiento a los funcionarios del nivel Institucional, local y central. Las solicitudes son recibidas a través del correo electrónico [oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co).

Se puede destacar el acompañamiento presencial de los padrinos a las direcciones locales en el mes de septiembre, se gestionó acompañamiento en la Feria de Servicios gestionada por la localidad de Kennedy en los horarios de 8:00 a.m. hasta las 3:00 p.m., a la cual se prestó soporte en los servicios que presta la Secretaría de Educación del Distrito, los asistentes fueron los rectores de las instituciones educativas de la localidad organizadora.

Por otro lado, el control y seguimiento del proceso se realiza mediante el ingreso de las atenciones a través de CRM y la matriz de seguimiento del correo, de los cuales se evidenció una eficiencia del 93.30% en el periodo de septiembre. Se realizó cronograma de actividades que permita generar una planeación en función de los objetivos del programa el cual tuvo un cumplimiento de ejecución del 96%.

En el mes de septiembre ingresaron 522 atenciones se generó un aumento del 45% respecto a las solicitudes ingresadas en el periodo anterior. Las siguientes son las categorías con mayor valor de gestión: el 28.16% correspondió al apoyo en la gestión de atención y servicio, 18.01% asesoría en unos de aplicativos, seguido del 16.28% instituciones generales, el 11.88% actualización de sistemas de información, el 6.51% Taller y cursos generales, el 5.56% Restablecimiento de contraseña, como se muestra en la siguiente gráfica:

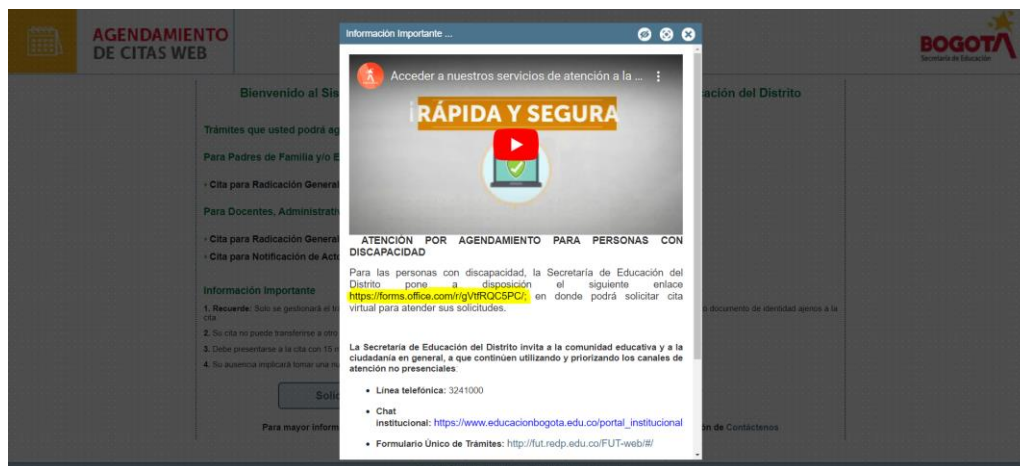


Gráfico 19 Actividades Plan Padrino. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

### 1.5 Atención incluyente

Para el mes de agosto se realizó la atención para personas con discapacidad auditiva con la siguiente estrategia:

- 1) Generación de enlace para registrar la solicitud de atención a través de la página de agendamiento <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/>



- 2) Ciudadano que ingrese a la página de agendamiento es guiado al formulario, si así lo requiere.
- 3) Se realiza el registro en el formulario.
- 4) Se realiza labor de contacto a través del Contact Center, con el objetivo de validar la información suministrada.
- 5) Se programa atención virtual a través de videollamada los viernes de 07:00 am a 09:00 am con el enlace de la Dirección de Inclusión.

A continuación, se presenta los datos correspondientes al mes en referencia:

Clase Discapacidad/ Meses	jun	jul	ago	sep	Total
Discapacidad auditiva		9	13	11	33
Discapacidad cognitiva				1	1
Discapacidad física		23	31	40	94
Discapacidad intelectual	1	14	12	31	58
Discapacidad múltiple	1	8	5	11	25
Discapacidad psicosocial (mental)		4	9	8	21
Discapacidad visual		8	11	17	36
Ninguna				20	20
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>66</b>	<b>81</b>	<b>139</b>	<b>288</b>

Es importante mencionar que el enlace fue empleado por 288 ciudadanos, los cuales fueron objeto de intento de contacto en tres oportunidades.

Por último, de las personas registradas ninguna fue atendida a través de videollamada dado que se logró resolver en el contacto telefónico.

### 1.6 Seguimiento y reconocimiento a la prestación del servicio

*En el mes de septiembre se culminó el tercer trimestre del año 2021 por tanto, se realizó la premiación correspondiente a este período, la cual se ve reflejada en la siguiente información:*

- *Objetivo:*



Monitorear a los funcionarios encargados de la prestación de los servicios en los diferentes canales de atención de la Secretaría de Educación para tomar acciones de mejora trimestral y brindar una experiencia en el servicio a nuestros ciudadanos.

- ¿Quiénes SERAN evaluados?:

Todos los funcionarios que colaboran en la Oficina de Servicio al Ciudadano que influyen en el desarrollo de la operación para la prestación del servicio en ventanilla del Nivel Central, Local y centro de contacto de los diferentes canales de atención de la Secretaría de Educación.

La actividad de reconocimiento se realizó el día viernes 30 de julio via Teams con la participación de todo el equipo de trabajo

- Indicadores Evaluados

Variable	Fuente	Peso	Responsable
Puntualidad	Sistema de turnos	15%	Cordinador de sala
Quejas por servicio	SDQS	5%	Paola Cristancho
Re Direccionamientos	Informe de re direccionamiento	15%	Johan Morales
TMO	Sistema de turnos	30%	Paola Cristancho
Evaluación de conocimientos	Evaluación de conocimiento	15%	Angelica Vargas
Matriz de monitoreo	Matriz	20%	Fderando Benavides y lider de calidad centro de contato

- Metodología Aplicada

- Variables

**Puntualidad:** se tomará la información n de DIGITURNO para los asesores que realizan atención en ventanillas, del aplicativo SAT para los asesores que se encuentren en Supercades, para los asesores de chat ase tendrá en cuenta el reporte que genere dicho aplicativo con las primeras y últimas interacciones

**Quejas por servicio:** Se tendrán en cuenta las quejas que sean radiadas por la atención puntual de un funcionario y la queja deberá ser por una causal que afecte directamente el servicio.

Fuente: Informe presentado por el funcionario responsable de SDQS,

*Re – direccionamientos: Se tendrá en cuenta el número de radicaciones devueltas vs. Las radicaciones efectuadas durante el mes.*

*Fuente: Informe de re direccionamientos presentado por el funcionario responsable señor Johan Morales*

*TMO: Se evaluará el tiempo que permanece el funcionario con el ciudadano presentando un servicio, la meta del TMO se establece mensualmente. El funcionario que este por debajo del 100% no cumplirá con esta variable.*

*Fuente: Informe presentado por el funcionario responsable de TMO, señora Paola Cristancho*

*Conocimientos: Se realizará una evaluación mensual de conocimientos con temas de actualidad o relevantes de la gestión diaria*

*Fuente: Informe presentado por el funcionario responsable el señor Fernando Benavides Mendez.*

*Matriz de Monitoreo: Esta matriz fue diseñada para medir factores críticos y no críticos de la operación, los criterios de evaluación son: Habilidades blandas, servicio al usuario final y temas relacionados con la entidad, mensualmente se define la meta de monitoreos por asesor dependiendo de la cantidad de atenciones en los diferentes canales*

*Felicitaciones: Si algún funcionario obtiene un radicado con felicitación por el servicio o su buen desempeño se le dará un 5% adicional en la valoración final como sumatoria al resultado final.*

*Felicitaciones o Quejas por servicio*

*Conforme a la información registrada en el sistema distrital de Bogotá te escucha SDQS,*

*Fuente: Informe presentado por el funcionario responsable de SDQS*

- *Análisis mejoramiento en la Experiencia del Servicio*

*Puntualidad*

*De acuerdo al consolidado de evaluación del servicio del segundo trimestre, se encuentra que 78% de los funcionarios de atención está cumpliendo con la puntualidad en la operación por encima del 90%, este ítem se vio afectado a causa de los asesores y funcionarios que prestan atención desde casa.*

*Redireccionamientos*

Esta información se toma del reporte de re – direccionamientos consolidados por el funcionario Johan Morales en el tercer trimestre el 89% de los funcionarios presenta una efectividad en la radicación superior al 95%, el porcentaje restante presenta una efectividad por debajo del promedio general.

Recomendación: Se requiere continuar con la retroalimentación diariamente a los funcionarios con relación a los temas y actualización de los requerimientos de las diferentes áreas.

Se recomienda fortalecer capacitaciones para seguir disminuyendo este indicador y contar con personal de apoyo capacitado para la atención de las contingencias

#### *Tiempo promedio de atención*

Para este ítem se los asesores se encuentran en un promedio de 89%, se observa que el 11% de los asesores se encuentran por debajo de este promedio, durante este trimestre se realizó vinculación de personal nuevo afectando directamente este indicador

Recomendación: Se requiere fortalecer el uso de la herramienta del Digiturno y CRM, encontrar alternativas para mejorar los tiempos de atención, se debe mantener a los usuarios con todas las herramientas informáticas que le permitan hacer eficientemente su trabajo.

Se requiere que todo el equipo de trabajo conozca y maneje los diferentes aplicativos de los canales

#### 1.5 Evaluación de conocimientos

La fuente de los resultados se encuentra en las evaluaciones de conocimientos aplicadas en Nivel Central, Nivel Local y Centro de contacto, a todos los funcionarios que se encuentran desempeñándose en atención al ciudadano para este tercer trimestre.

Los resultados permiten evidenciar que el 53% de los funcionarios obtienen una nota igual o mayor al 90%, mientras que el 47% restante con nota inferior al 90% corresponde en su mayoría a asesores o funcionarios nuevos.

Recomendación: Se requiere aumentar las jornadas de capacitación haciendo énfasis en las falencias presentadas.

#### *Matriz de monitoreo*

El 75% obtiene una nota superior al 90% mostrando resultados del acompañamiento constante que se realiza al equipo de trabajo por medio de las panillas de monitoreo

Recomendación: Realizar con mayor continuidad las retroalimentaciones e instrucciones al respecto, unificar los criterios de monitoreo y socializarlos

- *Ranking Final:*

A continuación, se dan a conocer el nombre de los funcionarios con mayor Ranking en el segundo trimestre del año 2021:



## INFORME DE GESTIÓN

<i>Funcionario</i>	<i>Tipo de vinculación</i>	<i>Nivel administrativo</i>	<i>Nota</i>
FRANCI ESPERANZA CARMONA VALERO	Outsourcing	Dirección Local	99,75%
SEBASTIAN BERNAL RODRIGUEZ	Outsourcing	Nivel Central	99,75%
REYNALDO ELIÉCER SANDOVAL QUIROZ	Provisional	SUPERCARDE	96,00%
LUZ DARY URREA	contratista	FONDO	90,00%

Para este mes se presentó empate en la nota final de dos asesores de Conalcreditos

- *Premiación:*

Se realiza la jornada de premiación el viernes 8 de octubre acorde a los resultados obtenidos y entrega de diploma a los 4 ganadores

### 1.7 Logros alcanzados con la realización de las actividades

Dentro de los logros alcanzados para el mes de septiembre se destaca:

- La atención incluyente en el Nivel Central aplicando los protocolos establecidos.
- La mejora en el procedimiento de seguimiento y monitoreo, permitió realizar seguimiento continuo a la gestión.
- Integrar las notas generadas al personal contratista y planta dentro del reporte de Power BI para el seguimiento y monitoreo.
- Integrar tabla de redireccionamientos por persona y efectividad en respuesta solucionado contactenos de la gestión de correo.
- Integrar los resultados de evaluación por agente luego de enviada la base de datos por Angelica Vargas.
- Integrar los resultados de evaluación por agente luego de adecuada la base de monitoreo con Alexandra Murillo.
- Documentar tareas y horarios en que los asesores manejan las actividades de las DLE.

- Documentar tareas y horarios en que los asesores manejan las actividades en los SuperCades.
- Manejo del volumen y optimización del recurso humano en los canales donde se debe realizar apoyo.
- Apoyo a las Direcciones Locales de Educación en el retorno a la presencialidad, apoyando procesos de cobertura.
- El incremento en las atenciones en el canal presencial en el nivel de las Direcciones Locales a través del uso de agendamiento aplicando los protocolos de bioseguridad.
- La continuidad del trabajo articulado con las dependencias para iniciar con la transferencia de llamadas cuando se requiera.

A través de los canales de atención se pudo observar el impacto en el retorno presencial paulatino a través del incremento de las atenciones en este canal.G

### 1.8 Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad

Como dificultad principal, se encuentran las inquietudes de la ciudadanía acerca de la modalidad de bono pae y de matriculas 2021 – 2022. De esto último, la generación de la resolución 1913 el 23 de septiembre, sin previo aviso para generar las acciones pertinentes.

Por otra parte, del canal telefónico es importante mencionar que dada la implementación de la encuesta de caracterización, el TMO (Tiempo Promedio de Operación) incrementó, para lo cual, se evaluaron las preguntas y el tiempo empleado por cada asesor en la aplicación.

Así mismo, con el fin de tener seguimiento de las situaciones presentadas en los distintos canales de atención, la información correspondiente a dificultades y acciones se encuentra registrada en el plan de mejoramiento el cual se complementa de manera colaborativa:

[https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B8D8A13C5-9BFF-4061-B307-851ED33D71C2%7D&file=PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20-%20OSC.xlsx&action=default&mobileredirect=true](https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B8D8A13C5-9BFF-4061-B307-851ED33D71C2%7D&file=PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20-%20OSC.xlsx&action=default&mobileredirect=true)

Ahora bien, es importante mencionar que adicional a las acciones de mejora encontradas durante el mes, se generan las siguientes al analizar de manera global los indicadores:

- y ofrecer un servicio rápido y efectivo, atendiendo la necesidad del uso del digiturno en los puntos de atención.
- Continuación del seguimiento en el canal presencial a las Direcciones Locales para el correcto funcionamiento de digiturno.
- Seguimiento a la implementación del chat bot.

### 1.9 Fuente de verificación

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
Sistema de gestión documental SIGA	30/09/2021	Sistema de Información	<a href="https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/">https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/</a>
Integrar las notas generadas al personal contactista y plana dentro del reporte de PBI	Integrar las notas generadas al personal contactista y plana dentro del reporte de PBI	Integrar las notas generadas al personal contactista y plana dentro del reporte de PBI	Integrar las notas generadas al personal contactista y plana dentro del reporte de PBI
Agendamiento	30/09/2021	Sistema de información	<a href="http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8814/">http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8814/</a>
Actas Comité de operaciones	30/09/2021	Reunión Teams - Actas	Archivo OSC
Informe de gestión del proveedor Américas BPS	30/09/2021	Documento informe mensual	Archivo OSC
Tablero de Indicadores OSC	30/09/2021	Documento consolidado Excel	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BECB03B00-1999-449B-A954-F8E558F37293%7D&amp;file=CANALES%20OSC%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true">https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BECB03B00-1999-449B-A954-F8E558F37293%7D&amp;file=CANALES%20OSC%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true</a>
Mapa de riesgos	30/09/2021	Documento seguimiento Mapa de riesgos	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&amp;viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FMAPA%20DE%20RIESGOS%20DE%20GESTI%C3%93N%20OSC">https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&amp;viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FMAPA%20DE%20RIESGOS%20DE%20GESTI%C3%93N%20OSC</a>
Informe mensual de operaciones	30/09/2021	Informe operaciones mensual	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&amp;viewpath=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2021%2FINFORMES%20DE%20OPERACIONES">https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&amp;viewpath=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2021%2FINFORMES%20DE%20OPERACIONES</a>
Cualificación del servicio	30/09/2021	Consolidado	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BA6D35030-7AA6-45CB-B42D-824E44B8A663%7D&amp;file=Total%20Capacitacion">https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BA6D35030-7AA6-45CB-B42D-824E44B8A663%7D&amp;file=Total%20Capacitacion</a>

Código: OAP-IF-002 Versión: 2

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
			es%20OSC%202021.xlsx&action=default&mobile redirect=true
Plan de mejoramiento	30/09/2021	Consolidado	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&amp;viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FPLANES%20DE%20MEJORAMIENTO">https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&amp;viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FPLANES%20DE%20MEJORAMIENTO</a>
Seguimiento a indicadores	30/09/2021	Consolidado	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/programacion/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B726A9A38-BF5D-4A42-9ADD-D1C029020D0A%7D&amp;file=02%20Febrero%20-%20Reporte%20General%20Radicados%20Sede%20-2021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true">https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/programacion/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B726A9A38-BF5D-4A42-9ADD-D1C029020D0A%7D&amp;file=02%20Febrero%20-%20Reporte%20General%20Radicados%20Sede%20-2021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true</a>
Análisis tipificación	30/09/2021	Consolidado	Archivo OSC