

INFORME EJECUTIVO SEPTIEMBRE 2023

INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló



EVA MARÍA VERA CRUZ

Compiló



FERNANDO BENAVIDEZ MENDEZ
Contratista


Aprobó:



MARCO ANTONIO BARRERA

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

Revisó:



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.....	15
1.2.1.3 SuperCades	16
1.2.1.4 Personería de Bogotá.....	18
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía	18
1.2.2 Telefónico.....	19
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía	23
1.2.2.2 Implementación IVR	23
1.2.3 Virtual.....	23
1.2.3.1 Chat Institucional.....	25
1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía	25
1.2.3.2 Los Buzones de Correo.....	25
1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual	26
1.2.3.4 Bogotá te Escucha	26
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.....	30
2.1 Canal presencial	31
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.....	41
2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”	42
3. Partes interesadas	43
3.1 Caracterización.....	43
3.2 Gestión Atención Accesible	45
3.2.1 Acceso página web	45
3.2.2 Atención Presencial.....	46

4. Soluciones estratégicas.....	46
4.1 Gestión Correo Electrónico.....	47
4.1 Distribución PQRS.....	48
5. Seguimiento ANS	48
6. Servicios OSC	51
6.1 Notificaciones	51
6.2 Legalizaciones y registro de diploma	52
7. Monitoreos y seguimiento.....	52
7.1 Ficha Técnica	53
7.2 Cálculo cifras de monitoreo.....	54
8. Cualificación y promoción.....	56
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos.....	57
8.2 Resultados evaluación de conocimientos	60
8.3 Estrategias de Comunicación.....	61
8.4 Promoción.....	63
8.5 Lenguaje Claro (lc).....	64
9. Riesgos	65
9.2 Control riesgo de gestión Nivel Local e Institucional	69
9.3 Anticorrupción.....	69
10. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC	70
10.1 Seguimiento objetivos de calidad.....	77
11. Seguimiento acciones de mejora	78
12. Seguimiento POA.....	83
13. Conclusiones y recomendaciones	87
14. Acciones de mejora.	90
15. Servicios no conformes	91

Contenido de Tablas

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de septiembre.	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.....	16
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.....	23
Tabla 12 Volúmenes de atención Virtual por mes.	24
Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.....	25
Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.	26
Tabla 15 Gestión Redes Sociales.....	27
Tabla 16 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.	27
Tabla 17 Tipo de Radicado Acumulado 2023.....	27
Tabla 18 Sistema de Radicación.	27
Tabla 19 Indicador Nivel de Servicio septiembre Histórico.....	29
Tabla 20 Nivel de servicio detallado mensual septiembre.....	29
Tabla 21 Nivel de servicio canal presencial y telefónico septiembre.....	30
Tabla 22 Satisfacción detallado Mensual.....	30
Tabla 23 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.....	31
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.....	34
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.....	36
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.....	37
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.....	38
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	40
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....	42
Tabla 53 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud.....	42
Tabla 54 Datos de gestión satisfacción con criterios de género.....	42
Tabla 55 Atención Telefónica – Virtual	45
Tabla 56 Temáticas Telefónica – Virtual	45
Tabla 57 Atención accesible temática	46
Tabla 58 Atención accesible temática	46
Tabla 59 Seguimiento Notificaciones.....	51
Tabla 60 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.....	52
Tabla 61 Ficha Técnica.....	53
Tabla 62 Muestra de Monitoreos aplicables Operador.....	54
Tabla 63 Muestra de Monitoreos aplicables OSC.....	54
Tabla 64 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.....	55
Tabla 65 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.....	55
Tabla 66 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico Usuario Final.....	55
Tabla 67 Acumulado Socializaciones y participantes.....	56
Tabla 68 Publicaciones estrategias de comunicación.....	61
Tabla 69 Publicaciones estrategias de comunicación	63
Tabla 70 Seguimiento al riesgo de operación Control 2.....	67
Tabla 71 Seguimiento al riesgo de operación Control 3.....	67
Tabla 72 Seguimiento al riesgo de operación Control 4.....	68
Tabla 73 Seguimiento al riesgo de Corrupción.....	70
Tabla 74 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado.....	77

Contenido de Graficas

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de septiembre	9
Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico septiembre.....	10
Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales septiembre vs agosto	11
Grafica 4 Participación por puntos de atención septiembre por año.....	12
Grafica 5 Participación por puntos de atención septiembre	13
Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades.....	16
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico septiembre.....	19
Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.....	19

Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual septiembre	24
Grafica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023.....	28
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.....	43
Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.....	43
Grafica 15 Categorización Estratificación.....	44
Grafica 16 Categorización Edad.....	44
Grafica 17 Categorización Grupo Étnico.....	44
Grafica 18 Categorización Discapacidades.....	45
Grafica 19 Temáticas Telefónica – Virtual	45
Grafica 20 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Monitoreos	53
Grafica 21 Cualificación Participación por Objetivos.....	58
Grafica 22 Tomado del plan de trabajo aprobado con el líder del proceso para el 2023.	71



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 notificacionesutelas@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/.

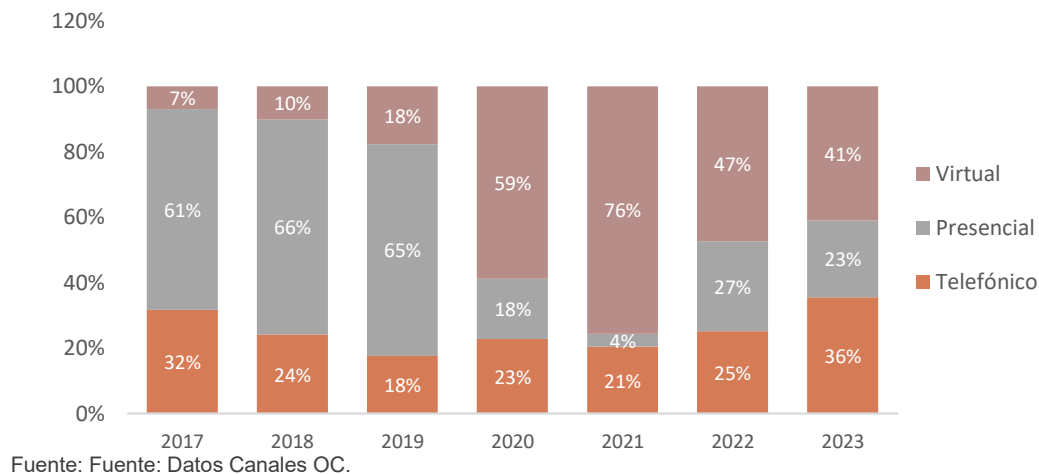
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de septiembre.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	289.911	560.900	63.971	914.782
2018	209.457	569.246	87.374	866.077
2019	160.852	588.323	161.658	910.833
2020	316.496	255.370	815.824	1.387.690
2021	407.577	76.947	1.500.590	1.985.114
2022	253.474	276.466	477.394	1.007.334
2023	323.754*	213.273	373.676	910.703

Fuente: Datos Canales OSC.
* La gestión Telefónico 2023 reporta ingreso de las cifras de atención IVR

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de septiembre



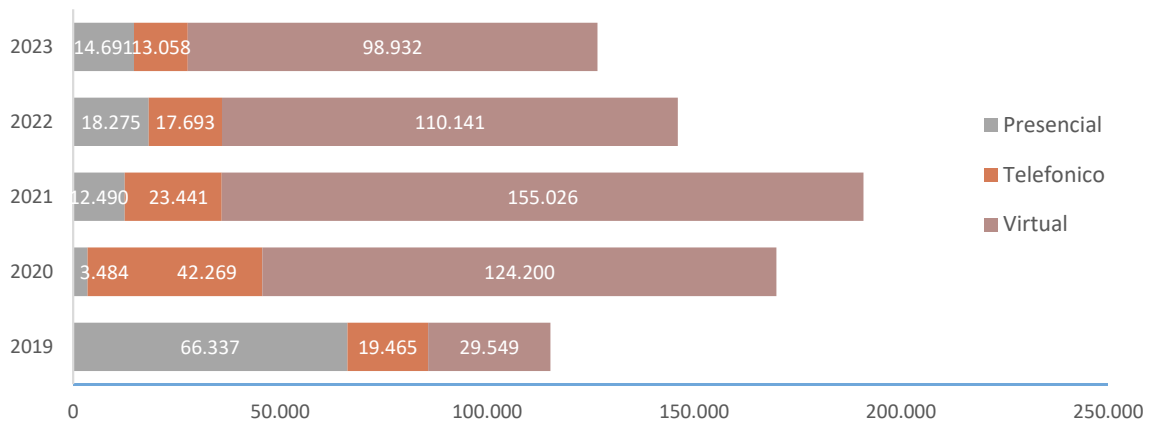
En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a septiembre de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para este periodo en el año 2020 se presentó un incremento en el canal virtual del 41%, disminuyendo la participación del canal presencial en 47% y el telefónico aumento en 5% 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 17%, 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 14% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 26% (es preciso indicar que se incluyeron las cifras de gestión IVR) y 23%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 41%.

1.2 Volumen de participación mensual

Gráfica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico septiembre



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
2019	66.337	19.465	29.549	115.351
2020	3.484	42.269	124.200	169.953
2021	12.490	23.441	155.026	190.957
2022	18.275	17.693	110.141	146.109
2023	14.691	13.058	98.932	126.681

presencial reportó una disminución del 19.61%, así mismo el canal telefónico disminuyó

A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante septiembre presentó una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento del 13.30% respecto al mismo mes en el año 2022. El canal

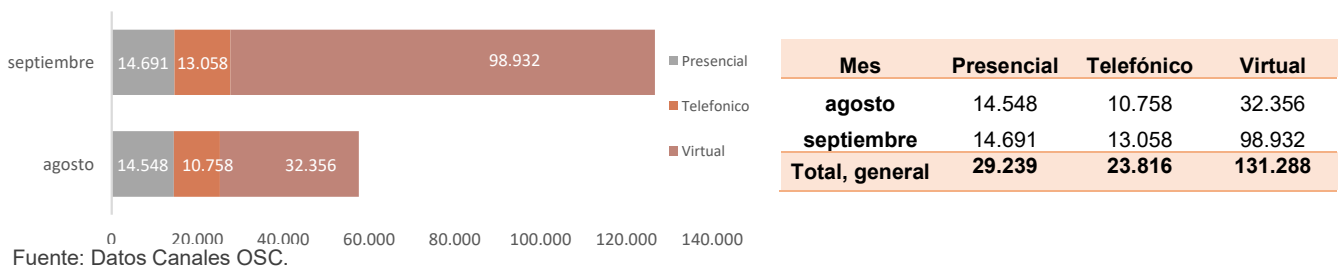
en 26.20% es preciso resaltar que se tienen en cuenta las atenciones realizadas mediante IVR en el presente año y virtual disminuyó en 10.18%, lo anterior con respecto a septiembre 2022.

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

- Canal Presencial aumentó un 0.98%.
- Canal Telefónico aumentó 21.38% 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 205.76%, 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 cesantías 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.

Es preciso indicar que ingresaron 67.612 atenciones en el canal virtual este mediante el formulario de matrículas, ya que se dio inicio del cronograma de cobertura 2023- 2024 establecido en la resolución 3144 del 30 agosto 2023; en el cual estableció el inicio de solicitud de cupo escolar de estudiantes nuevos vía web para Prescolar del 01 al 30 septiembre y solicitud de cupo escolar estudiantes nuevos vía web de 1° primero en adelante desde el 1 de septiembre hasta el 30 de octubre 2023.

Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales septiembre vs agosto

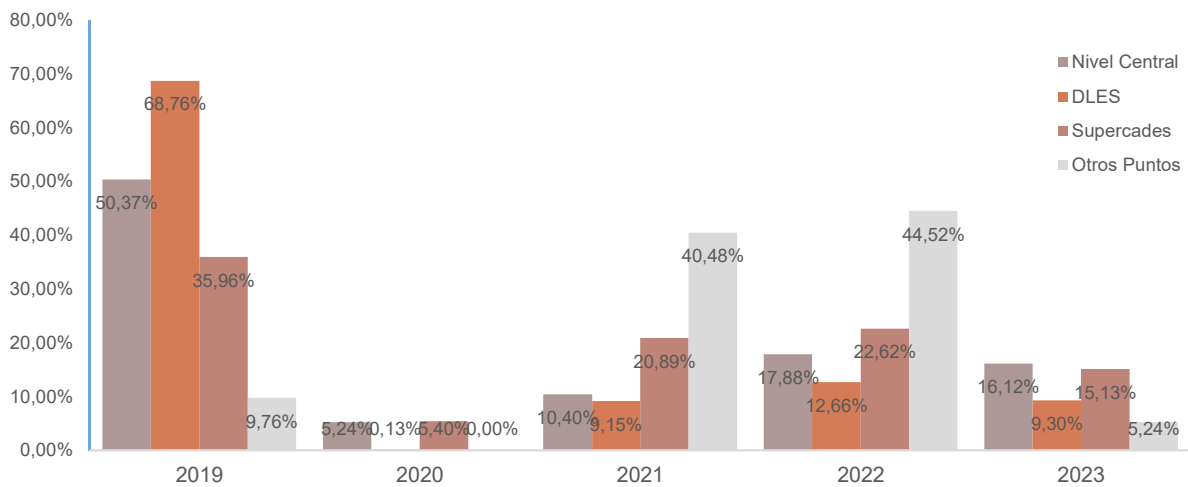


1.2.1 Presencial

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

Grafica 4 Participación por puntos de atención septiembre por año.

Año	Nivel Central	DLES	Supercades	Otros Puntos	Total, general
2019	26.441	31.875	4.506	41	62.863
2020	2.749	58	677	0	3.484
2021	5.460	4.243	2.617	170	12.490
2022	9.385	5.869	2.834	187	18.275
2023	8.461	4.312	1.896	22	14.691
Total, general	52.496	46.357	12.530	420	111.803



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
Septiembre	8.461	4.312	1.896	22	14.691
Total, general	80.365	101.835	27.982	3.091	213.273

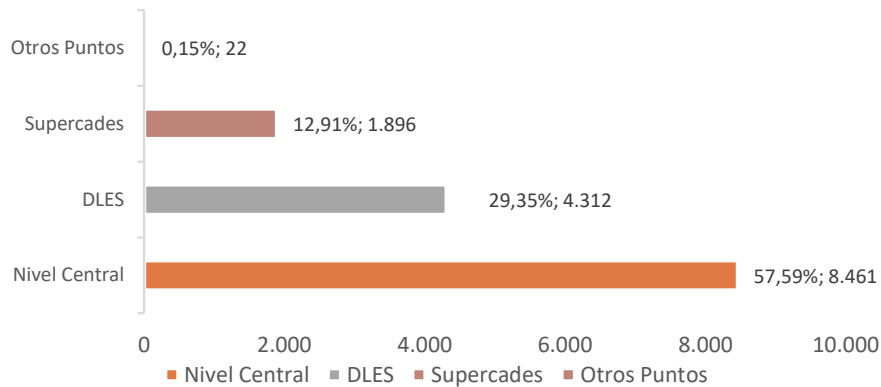
Fuente: Datos Canales OSC.

El canal presencial presentó una disminución del 19.61% respecto al año anterior en el

periodo de septiembre, para este mismo período en 2023 el 57.59% de las atenciones correspondieron a Nivel Central, la atención en direcciones locales corresponde al 29.35%, el 12.91% a SuperCade y otros puntos 0.15%.

Respecto a septiembre, las direcciones locales de educación disminuyeron su participación en 14.85% pasando de 5.064 atenciones en agosto a 4.312 del presente mes objeto de análisis, al igual que, la Red Cade registra aumento del 25.48% registrando 1.511 atenciones en agosto y en septiembre 1.896. Por último, Nivel central aumento en 6.32%.

Grafica 5 Participación por puntos de atención septiembre



1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendieron 8.461 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue atención radicación 2.030 atenciones con una participación del total del 23.99%, atención personalizada con 1.984 atenciones con el 23.45%, seguido por consulta a las dependencias con 1.923 atenciones con el 22.73% y fondo de prestaciones 1.293 con una participación del 15.28%. Es preciso señalar que se presentaron novedades en la herramienta Digiturno por lo cual se registraron 1.92 gestión mediante planilla de contingencia.

Aplicando una metodología de promedio ponderado, el **tiempo de espera general** en sala fue de 6 minutos, es preciso señalar **tiempo de espera para los servicios atendidos por la OSC** fue de 6 minutos, 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 7 minutos 3 segundos, un nivel de atención del 98%.

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

Mes	Total, Atenciones	Tiempo de Espera
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
septiembre	8461	0:06:00

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.

Servicio	Turnos.	Tiempo Atención.
Radicación	2030	0:03:34
Atención Personalizada	1984	0:04:36
Consulta a las dependencias	1923	0:12:48
Fondo de Prestaciones	1293	0:08:47
Talento Humano	458	0:02:47
Movilidad	415	0:08:23
Plan contingencia	192	
Cobertura	146	0:06:33
Control Disciplinario	10	0:00:29
Respuesta a consulta a las dependencias	4	0:11:39
Entregas	3	0:00:55
(G) Atenea 2	1	0:00:10
(P) Jóvenes a la U	1	0:06:28
Personal	1	0:00:20
Total, general	8461	

Fuente: Datos Canales OSC

Este mes el servicio de atención personalizada reporta 1.984 en temas como aclaración de pagos, licencias no remuneradas, resoluciones de posesión, vacantes provisionales renuncias, radicación reporta 2.30 turnos y se continua con dos ventanillas fijas; consulta a las dependencias 1.923 y fondo de prestaciones con 1.293.

De acuerdo con los compromisos en la última reunión en la cuales se estableció que el servicio de atención al usuario se prestaría en la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción y adicionalmente esta reportaría a la Oficina de Servicio al Ciudadano la gestión realizada. Para septiembre se remite información de la gestión con 148 atenciones en las cuales se evidencias revisión de expedientes, notificación de actos administrativos, posesión de defensor, versión libre y consultas de procesos como los servicios prestados.

1.2.1.2 Nivel Local

En general las Direcciones Locales atendieron 4.312 solicitudes, atendiendo el 98% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 16 minutos con 26 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 7 minutos con 28 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 11 segundos y el tiempo de atención fue de 9 minutos con 1 segundos (aumentando 15 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	Atencion Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Plan contingencia	Atención Accesible	Total, general
07 - DLE Bosa	2	813	1		2	1	79		104		1002
19 - DLE Ciudad Bolívar	10	457		2	40	76	2	3	43		633
08 - DLE Kennedy		406	1		1	143	2	3	36		592
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		359				51	1		27		438
05 - DLE Usme		176	4			28	39	77	6		330
09 - DLE Fontibón		184		5	5	39	10	17		2	262
10 - DLE Engativa		250	2	2	5						259
04 - DLE San Cristobal		158			40	8	2		29		237
11 - DLE Suba		185		1	3	3			6		198
06 - DLE Tunjuelito		91		1	50						142
15 - DLE Antonio Nariño		60									60
01 - DLE Usaquén		60									60
12 - DLE Barrios Unidos		31					1				32
16 - DLE Puente Aranda		13			8		1				22
14 - DLE Mártires		21									21
03 - 17 DLE Santafé - Candelaria		9			2				3		14
02 - 13 DLE Teusaqu-Chap		9	1								10
Total, general	12	3282	9	11	156	349	137	100	254	2	4312

La dirección local con más atención en el primer lugar estuvo DLE-Bosa con 1.002, seguida de DLE Ciudad Bolívar con 633 y la tercera posición por DLE Kennedy con 592.

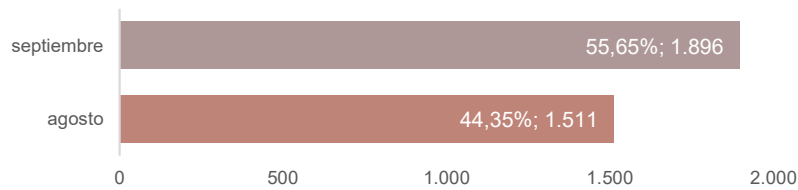
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.

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
septiembre	4312	0:07:28

Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.3 SuperCades

Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades



Fuente: Datos Canles 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 1.896 usuarios de los cuales fueron atendidos 1.896, el tiempo de atención fue de 9 minutos con 56 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.

Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio.

Servicio	SUPERCADDE AMERICAS	SUPERCADDE BOSA	SUPERCADDE CAD	SUPERCADDE ENGATIVA	SUPERCADDE MANITAS	SUPERCADDE SUBA	Total, general
Cobertura	248	149	119	160	240	400	1316
Movilidad	88	42			55	84	269
Turno Cancelado	27	53	2	2	7	121	212
atención Personalizada	8	8			6	12	34
Educación Superior	2	8			8	10	28
Constancias de estudio		7			4		11
Constancia	1					8	9

Servicio	SUPERCADE AMERICAS	SUPERCADE BOSA	SUPERCADE CAD	SUPERCADE ENGATIVA	SUPERCADE MANITAS	SUPERCADE SUBA	Total, general
Talento Humano					1	6	7
Certificados de funciones para administrativos		3					3
Colegios cerrados		2			1		3
Validación				1		1	2
Procesos disciplinarios						1	1
Legalización de documentos para el exterior					1		1
Total, general	374	272	121	163	323	643	1896

Fuente: Datos Canales OSC.

Los servicios más solicitados están consolidados en cobertura con un total de 1.316 y movilidad 269 gestiones, el Supercade de suba registró una participación del 33.91%, Supercade Américas del 19.73%.

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

Punto Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total, general
SUPERCADE SUBA	2708	1518	709	498	730	427	520	430	643	8.183
SUPERCADE MANITAS	1941	1305	836	414	402	243	426	269	323	6.159
SUPERCADE AMERICAS	1249	1166	576	450	487	343	404	363	374	5.412
SUPERCADE BOSA	1435	910	384	272	273	187	214	165	272	4.112
SUPERCADE ENGATIVA	1002	364	215	105	182	113	176	163	163	2.483
SUPERCADE CAD	499	180	151	119	187	125	130	121	121	1.633
Total, general	8.834	5.443	2.871	1.858	2.261	1.438	1.870	1.511	1.896	27.982

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
septiembre	1896	0:13:29

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
Septiembre	4
Total, general	242

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 septiembre.

Se recibieron 4 solicitudes, de las cuales 3 contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería), fueron radicados mediante SIGA 1 requerimiento y 2 mediante

Bogotá te Escucha. Adicional, 1 solicitud fue resulta de manera directa por el asesor.

1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

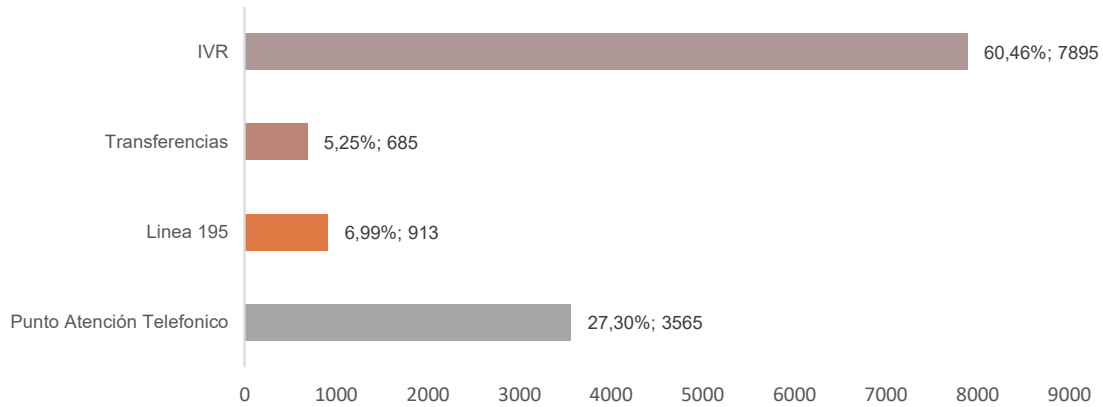
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	33,13%
Prestaciones sociales de docentes	16,74%
Traslado de estudiantes antiguos	15,03%
Subsidio de transporte	11,67%
Consulta a solicitudes radicadas	5,52%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	3,49%
Información pago de nómina	1,70%
Escalafón Docente	1,66%
Copia de certificaciones de estudio colegios cerrados	1,18%
Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes.	1,11%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.2 Telefónico

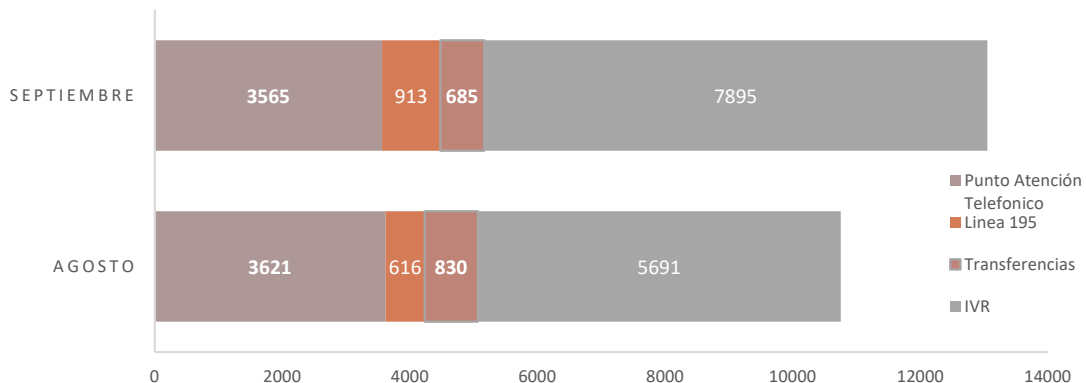
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico septiembre



A través del canal telefónico se recibieron 13.058 se presentó aumentó del 21.38% llamadas respecto al mes anterior, es importante indicar que el IVR presento 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: 7.895 gestiones en el IVR, 3.565 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), la cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, 685 correspondieron a transferencias a extensiones de la Entidad.

Se da alcance al informe de operaciones del mes de agosto referente a las cifras de atención de la Línea 195: de acuerdo con el consolidado remitido el 5 de octubre las cifras de atención para el mes de agosto fueron 616 atenciones, con una tasa de abandono del 0.65%.

Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.



La línea 195, recibió 913 con una participación del 6.99%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 10.73% aproximadamente.

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

1. Envío Mensaje de Texto

Trámite de Consulta	Participación	Cantidad
Talento Humano	SMS_JOVENES_A_LA_U_04_09_2023	33.175
Subsecretaría de Calidad	SMS_TEXTO_FED_06092023	1.264
Subsecretaría de Calidad	NUMEROS_TELEFONO_MENSAJES_BLASTER_FED_06092023	1.264
Dirección de Cobertura	SMS_BONO_UNIFORMES 05-09-2023	636
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_AL_COLEGIO_EN_BICI_08092023	9.186
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_AL_COLEGIO_EN_BICI_12092023	641
Dirección de Cobertura	SMS_INSCRITOS_COBERTURA_06092023 (12)	31.073
Dirección de Cobertura	SMS_INSCRITOS_COBERTURA_07092023 (13)	9.134
Dirección de Cobertura	SMS_RETIRADOS_OFICIAL_13092023	45.779
Dirección de Bienestar Estudiantil	BASE_SMS_COBRO_CICLO-3-2023_DAVIPLATA_18092023	9.890
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_CITACIÓN_PINES_SEPTIEMBRE_19_Y_20	410
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_DISPERSION_C3_SITP_26092023	4.896
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_PERSONALIZACION_TARJETA_SITP_26092023	1.401
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_ACTUALIZACION_TARJETA_SITP_26092023	511
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_GIRO_-CICLO_3_2023_26092023	427
Dirección de Cobertura	SMS_REPORTE_INSCRIPCIONES_12092023_25092023	19.220
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_20230908EstudiantesPotencialesMATelefonos03	9.825

Fuente: Datos Informe de gestión

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

NÚMERO QUEJA	CANAL AFECTADO
3708522023	Telefónico
3708242023	No Aplica
3788562023	Telefónico
3879592023	Presencial Dirección Local
3911932023	Presencial Super Cade
4084452023	Presencial Dirección Local
4084082023	Presencial Dirección Local

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 708 correos para la confirmación de legalidad de los documentos remitidos por parte del ciudadano, 89 llamadas de seguimiento y 125 divisiones de casos

4. Gestión y seguimiento casos de Cobertura

No se recibieron solicitudes para este periodo

5. Gestión y recuperación de encuestas de satisfacción

Se realizaron 11 seguimientos de casos registrados en las encuestas de satisfacción, que se encuentran en trámite.

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

Se realizaron 417 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.

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

Se realizaron 5.158 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 58 casos 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 el mes de septiembre se gestionaron las siguientes campañas Outbound de dos dependencias de la entidad

1. DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

- BASE_LLAMADAS_EXPL_PINES_CICLO-3-2023

Base: 409 registros

Objetivo: Invitación a acercarse a reclamar su pin del subsidio de movilidad

Contacto	Cantidad	Participación
Si	156	38%
No	253	62%
Total, general	409	100%

Contacto	Cantidad	Participación
----------	----------	---------------

Fuente: Datos Informe de gestión

- BASE_LLAMADAS_GIRO_-CICLO_3_2023_26092023

Base: 232 registros

Objetivo: Invitación a acercarse a reclamar su pin del subsidio de movilidad

Contacto	Cantidad	Participación
Si	136	59%
No	96	41%
Total, general	232	100%

Fuente: Datos Informe de gestión

2. SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y PERTINENCIA

- LLAMADAS_CONFIRMACIÓN_FONDO_EDUCATIVO_DISTRICTAL_07092023

Base: 636 registros

Objetivo: Invitación al Foro Educativo Distrital

Contacto	Cantidad	Participación
Si	294	63%
No	171	37%
Total, general	465	100%

Fuente: Datos Informe de gestión

Del grupo contactado, confirmaron asistencia de acuerdo con la distribución que se relaciona a continuación.

Contacto	Cantidad	Participación
Si	275	94%
No	19	6%
Total, general	294	100%

Fuente: Datos Informe de gestión

- BASEDATOSLLAMADAS_EVENTONEUROCIENCIAS_27092023

Base: 1389 registros

Objetivo: Invitación al Evento de Neurociencias 2.023

Contacto	Cantidad	Participación
Si	618	44%
No	771	56%
Total, general	1.389	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	23,26%
Asignación de cupo escolar	15,52%
Consulta a solicitudes radicadas	9,36%
Prestaciones sociales de docentes	7,66%
Traslado de estudiantes antiguos	5,61%
Escalafón Docente	4,40%
Información pago de nómina	3,80%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	3,28%
Matoneo bullying y o violencia escolar	3,04%
Instituciones general	2,83%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.2.2 Implementación IVR

Para el período de septiembre de 2023 se registraron 7.895 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 40,75% de los ciudadanos ingresaron por la opción de trámites, con un 18,46% que accedieron por la opción de radicación de quejas.

Dentro de la opción de trámites el 75,83% ingresaron a los submenús de matrículas y movilidad escolar.

1.2.3 Virtual

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

- contactenos@educacionbogota.edu.co
- buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- defensoralciudadano@educacionbogota.gov.co
- Familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co
- notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co

- Plataforma Humano en Línea

Tabla 12 Volúmenes de atención Virtual por mes.

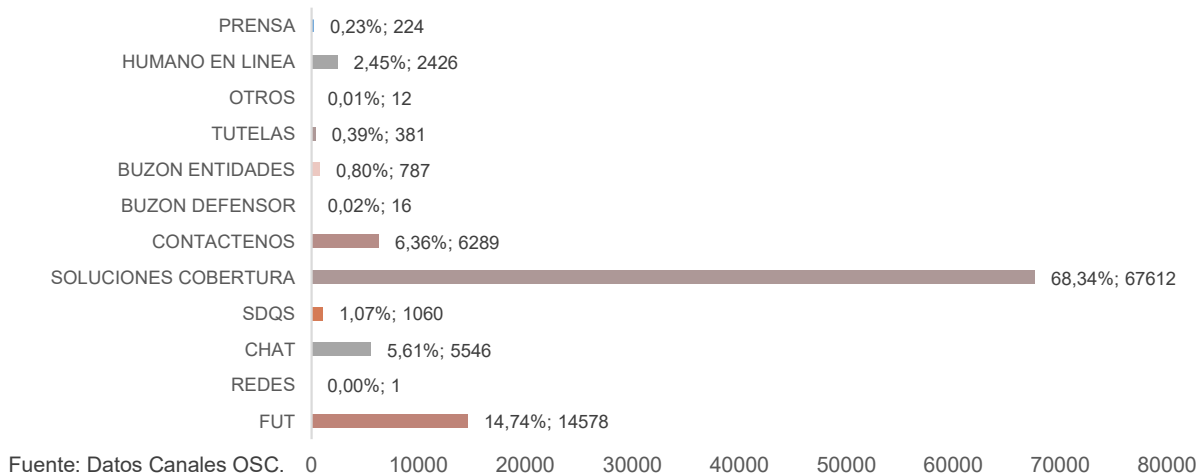
	Fut	Redes	Chat	SDQS	Soluciones Cobertura	Contactenos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Humano En Línea	Redes Prensa	Total, General
ene	41288	10	19300	1038	6082	7260	14	1201	831	28			77.052
feb	39830	13	9775	1194	10351	7504	7	1394	1624	20			71.712
mar	36661	25	6782	1013	1535	7251	7	903	1498	24			55.699
abr	20445	20	4733	746	1913	5513	3	837	809	20			35.039
may	21649	33	5820	1131	1308	6424	13	717	979	30			38.104
jun	18582	4	4674	1095	1046	5796	3	695	25	17			31.937
jul	15883	6	5907	813	914	5436	0	753	4	17	1.774	270	31.777
Ago	15931	4	5525	1028	578	6011	17	643	404*	7	1913	295	32.356
Sep	14578	1	5546	1060	67612	6289	16	787	381*	12	2426	224	98.932
Total, general	224.847	116	68.062	9.118	91.339	57.484	80	7.930	6.555	175	6.113	789	472.608

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 septiembre



1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante septiembre recibió 5.546 solicitudes de atención (incrementando en 0,38% respecto al mes anterior el cual registró 5.525 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 2.396 solicitudes y el restante de 3.150 fue solucionado por los agentes asignados a este canal.

Para septiembre al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7 x 24 se registraron 380 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
Asignación de cupo escolar	20,97%
Subsidio de transporte	17,48%
Consulta a solicitudes radicadas	15,05%
Traslado de estudiantes antiguos	7,49%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	6,70%
Solicitud duplicado de diplomas y copias de actas de grado	2,89%
Prestaciones sociales de docentes	2,89%
Información pago de nómina	2,82%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	2,78%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	2,75%
Total, general	100,0%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.2 Los Buzones de Correo

En los buzones de correo se recibieron 7.485 (aumentando en 5.69% respecto al periodo anterior, se incluyen cifras de gestión correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica) solicitudes de los cuales 6.289 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 787 correos buzonentidades@educacionbogota.gov.co 381 corresponden a tuteladas cifras de gestión reportado por la Oficina Asesora Jurídica, 16 al defensor del ciudadano y 12 a familiaseducprivados@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 14.578 solicitudes (disminuyendo en 8.49% 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; 3.952 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 1.060 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 septiembre se gestionaron 2.426 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	98,40%
Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes.	1,60%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.6 Redes Sociales

Durante el mes de septiembre del 2023, el equipo digital dio respuesta a 224 mensajes privados en redes sociales y 1 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	Sep
Facebook	917	453	323	212	200	147	193	194	153
Twitter	119	75	78	74	45	28	28	80	23
Instagram	173	66	87	28	46	68	49	21	48
Total	1209	594	488	314	291	243	270	295	224

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

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	28	6	13	0
Total, general	70	26	19	1

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La Oficina de Servicio al Ciudadano ha gestionado un total de 1 requerimiento el corresponde a derecho de petición.

Tabla 18 Sistema de Radicación.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Total
Bogotá te Escucha	3	3	7	10	22	2	1	0	1	49
SIGA	7	10	18	10	11	2	5	4	0	67
Total, general	10	13	25	20	33	4	6	4	1	116

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

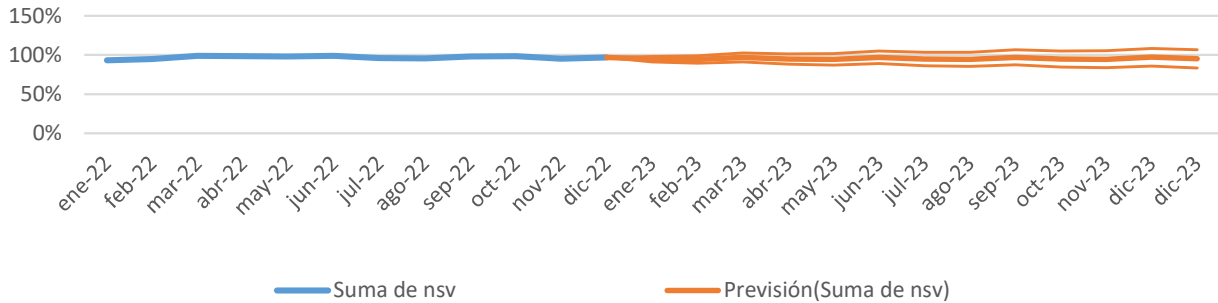
De estos requerimientos se ingresaron a través de Bogotá te Escucha el 100%.

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.

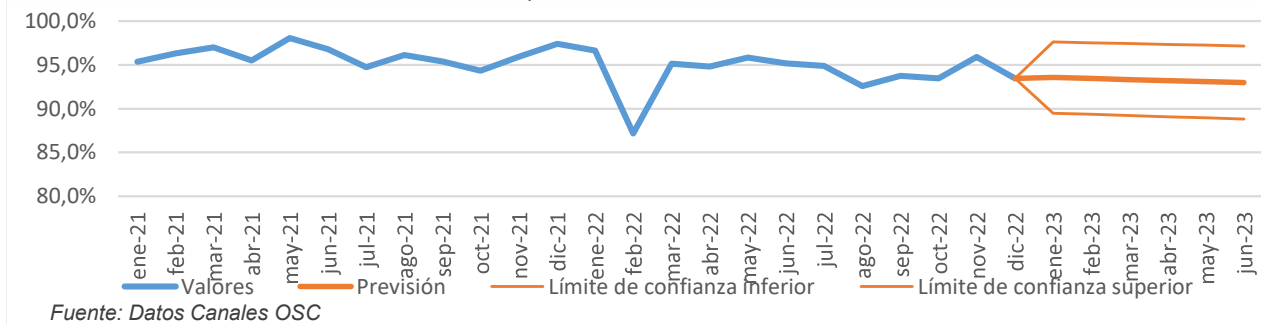
Grafica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023



Fuente: Datos Canales OSC

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

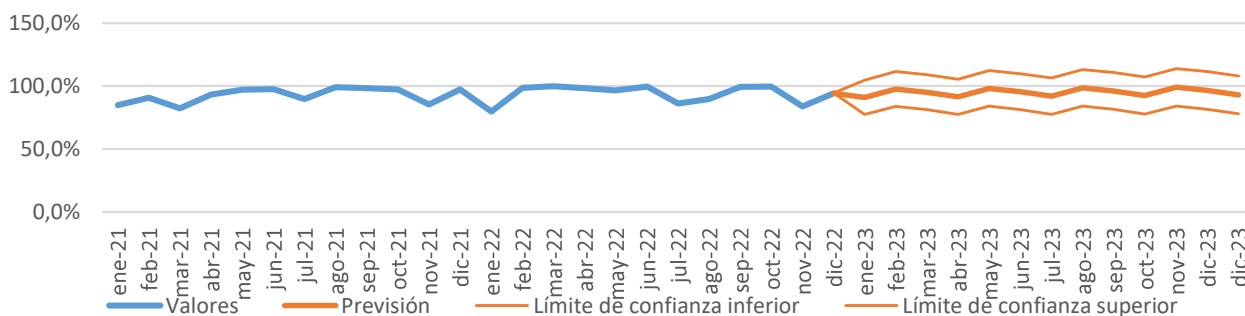
Grafica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial



Fuente: Datos Canales OSC

Y para el canal telefónico:

Grafica 12 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Telefónico



Fuente: Datos Canales OSC

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

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

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

Tabla 19 Indicador Nivel de Servicio septiembre Histórico

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

Fuente: Canales OSC

Tabla 22 Indicador Nivel de servicio septiembre histórico.

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio Sep
2017	82.727	67.545	82%
2018	81.952	74.440	91%
2019	105.890	100.097	95%
2020	91.755	77.716	85%
2021	86.571	85.748	99%
2022	69.154	67.905	98%
2023	50.037	49.644	99%

Fuente: Canales OSC

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

Tabla 20 Nivel de servicio detallado mensual septiembre

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	15.638	15.638	100%
DLES	4.312	4.238	98%
Centro de Contacto	4.250	4.250	100%
Chat institucional	5.546	5.546	100%
OSC	10.379	10.060	97%
Email OSC	7.473	7.473	100%
Redes Sociales	1	1	100%
Email EDUPRIVADOS	12	12	100%
Humano en línea	2.426	2.426	100%
Total, general	50.037	49.644	99%

Fuente: Canales OSC

Tabla 21 Nivel de servicio canal presencial y telefónico septiembre

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	14.691	14.298	97%
Telefónico	4.250	4.250	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 septiembre fue de 89%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 90.18% 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%
Ago-23	92,47%	90,69%	86,22%	72,40%	89,54%
Proyectado Sep-23	90%	90%	80%	70%	89%
Obtenido Sep-23	91,40%	92,62%	85,95%	72,63%	90,18%

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 septiembre se encontró en 90.18%, se aplicaron un total de 3.554 encuestas, de las cuales 3.205 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 92.62% aumentando en 1.93%, Correo electrónico 72.63% registro un aumento del 0.23%, Canal presencial 91.40% registro una disminución del 1.07%, y el canal Chat 85.95% disminuyendo en 0.27% 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	Sep
Muy bueno (5)	61,44%	61,77%	70,98%	67,59%	58,90%	66,07%	68,08%	63,80%	75,27%
Bueno (4)	31,76%	31,63%	24,05%	29,86%	37,84%	29,31%	29,15%	33,36%	22,03%
Malo (2)	0,99%	1,49%	0,50%	0,26%	0,24%	0,53%	0,28%	0,42%	0,18%
Muy Malo (1)	1,48%	0,25%	0,50%	0,39%	0,59%	0,66%	0,49%	0,59%	0,29%
Ni bueno ni malo (3)	3,94%	4,48%	3,36%	1,71%	2,14%	2,90%	1,80%	1,67%	1,94%
No sabe/ No responde	0,39%	0,37%	0,59%	0,20%	0,30%	0,53%	0,21%	0,17%	0,29%

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 97.29% registrando un aumento del 0.13% respecto al mes anterior, el ítem de muy malo fue 0.29% disminuyendo en 0.30%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Muy bueno (5)	65,09%	66,50%	76,11%	72,77%	63,29%	71,16%	71,34%	66,47%	78,86%
Bueno (4)	26,92%	27,27%	18,42%	24,67%	32,27%	23,37%	25,54%	30,02%	17,20%
Malo (2)	1,18%	0,75%	0,76%	0,33%	0,42%	0,46%	0,35%	0,59%	0,35%
Muy Malo (1)	1,78%	0,37%	1,09%	0,59%	1,01%	0,86%	0,49%	0,59%	0,71%
Ni bueno ni malo (3)	4,04%	4,48%	2,78%	1,51%	2,43%	3,43%	1,87%	1,92%	2,53%
No sabe/ No responde	0,99%	0,62%	0,84%	0,13%	0,59%	0,73%	0,42%	0,42%	0,35%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La presentación personal de asesor que suministra la atención a la ciudadanía mantiene una calificación 96.05% disminuyendo respecto al periodo anterior en 0.44%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Muy bueno (5)	58,78%	59,53%	72,50%	70,73%	60,97%	68,38%	67,87%	64,30%	76,38%
Bueno (4)	23,18%	24,66%	16,40%	22,97%	30,84%	23,10%	25,19%	27,42%	14,72%
Malo (2)	5,42%	4,98%	2,52%	1,64%	1,96%	2,11%	1,87%	2,84%	2,12%
Muy Malo (1)	5,13%	3,86%	2,94%	1,90%	2,55%	2,44%	1,25%	1,67%	1,88%
Ni bueno ni malo (3)	6,90%	6,23%	4,63%	2,43%	3,32%	3,50%	3,33%	3,26%	4,48%
No sabe/ No responde	0,59%	0,75%	1,01%	0,33%	0,36%	0,46%	0,49%	0,50%	0,41%

Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Sep

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se presenta un 91.11% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el **conocimiento por parte del asesor** este ítem disminuyó respecto al periodo anterior en 0.61%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Muy bueno (5)	57,10%	59,28%	71,40%	70,54%	60,32%	68,12%	68,42%	64,80%	76,97%
Bueno (4)	23,27%	25,16%	16,57%	22,18%	30,72%	22,77%	24,64%	27,01%	14,19%
Malo (2)	5,62%	5,23%	1,93%	1,44%	2,37%	2,51%	2,22%	2,42%	2,06%
Muy Malo (1)	5,62%	3,86%	3,53%	2,10%	2,55%	2,64%	1,18%	2,59%	2,24%
Ni bueno ni malo (3)	7,69%	5,85%	5,80%	3,35%	3,74%	3,43%	3,12%	2,84%	4,00%
No sabe/ No responde	0,69%	0,62%	0,76%	0,39%	0,30%	0,53%	0,42%	0,33%	0,53%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La Claridad en la información refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 91.17% disminuyendo en 0.64%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Muy bueno (5)	66,27%	67,62%	77,29%	74,87%	64,71%	72,54%	73,35%	67,89%	81,21%
Bueno (4)	21,10%	21,30%	14,55%	20,47%	29,18%	20,73%	22,07%	26,84%	13,55%
Malo (2)	2,76%	2,49%	1,35%	0,92%	0,71%	1,06%	0,83%	0,75%	0,59%
Muy Malo (1)	4,54%	1,87%	2,27%	1,51%	2,08%	1,65%	1,11%	1,42%	1,77%
Ni bueno ni malo (3)	4,73%	5,98%	3,70%	1,97%	2,97%	3,37%	2,15%	2,68%	2,36%
No sabe/ No responde	0,59%	0,75%	0,84%	0,26%	0,36%	0,66%	0,49%	0,42%	0,53%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el período de septiembre se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en **actitud de servicio** se obtuvo 94.76%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
No	26,13%	25,03%	15,22%	9,84%	12,87%	11,22%	8,54%	10,62%	9,25%
Si	73,87%	74,97%	84,78%	90,16%	87,13%	88,78%	91,46%	89,38%	90,75%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Es importante resaltar, que el 90.75% de la ciudadanía manifestó que hubo una **respuesta efectiva** a su solicitud en la atención este reporta un aumento del 1.37%.

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 92.70% se encuentra entre 4 y 5, registrando aumento del 4.21%

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
5	79,97%	81,32%	78,47%	80,03%	80,40%	74,69%	79,01%	75,54%	85,31%
4	9,32%	9,16%	10,39%	9,82%	10,80%	11,94%	10,31%	12,95%	7,38%
3	2,81%	2,15%	2,50%	2,70%	2,75%	2,56%	3,14%	3,92%	1,44%
2	1,36%	1,11%	1,35%	1,03%	0,92%	1,14%	1,42%	1,18%	1,04%
1	6,54%	6,26%	7,30%	6,43%	5,13%	9,67%	6,12%	6,41%	4,82%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
1	67,12%	70,18%	78,60%	87,40%	87,37%	82,25%	86,94%	86,07%	89,17%
2	8,71%	8,78%	14,37%	12,52%	12,63%	17,75%	13,06%	13,87%	10,83%
(en blanco)	17,36%	13,87%	4,57%	0,04%	0,00%	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%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Por otra parte, el 89.17% manifiesta que hay **respuesta efectiva** aumentando respecto al mes anterior en 3.10%. Durante de septiembre en los canales de atención asignación de cupo escolar con 23.05% aumentando en 9.8%, debido al inicio del cronograma de cobertura 2023- 2024 establecido en la resolución 3144 del 30 agosto 2023; en el cual se inicia la solicitud de cupo escolar de estudiantes nuevos vía web para Prescolar del 01 al 30 septiembre y solicitud de cupo escolar estudiantes nuevos vía web de 1° primero en adelante desde el 1 de septiembre hasta el 30 de octubre 2023. Seguido esta Prestaciones sociales de docentes con un 20.88% presenta disminución del 10.1% 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 subsidio de transporte con 14.28% aumentando en 1.6%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
5	61,99%	63,24%	64,63%	67,60%	69,49%	79,98%	80,75%	75,52%	89,00%
4	11,75%	11,14%	14,60%	15,56%	15,28%	8,59%	9,18%	11,85%	5,46%
3	5,00%	4,54%	5,95%	6,26%	6,37%	2,27%	3,51%	4,75%	0,96%
2	1,89%	1,99%	2,66%	2,61%	3,13%	1,04%	1,34%	2,15%	0,88%
1	5,89%	5,45%	7,56%	7,76%	5,35%	7,84%	4,93%	5,53%	3,69%
(en blanco)	1,77%	1,99%	0,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
No Aplica	11,71%	11,65%	3,91%	0,21%	0,38%	0,28%	0,30%	0,20%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **tiempo de espera** 94.46% califican entre 4 y 5 aumentando en 7.06% 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	Sep
Muy bueno (5)	31,24%	39,37%	46,61%	52,20%	49,68%	51,25%	58,91%	62,44%	64,52%
Bueno (4)	30,54%	34,81%	30,09%	33,48%	33,68%	32,59%	28,34%	27,11%	25,24%
Muy malo (1)	19,66%	13,42%	8,99%	5,51%	6,32%	3,62%	4,25%	4,44%	3,33%
Malo (2)	5,49%	3,42%	3,67%	1,98%	2,53%	0,84%	1,21%	0,89%	1,19%
Ni bueno ni malo (3)	12,48%	7,97%	9,17%	6,61%	7,79%	10,58%	7,29%	4,89%	4,76%
No sabe / No responde	0,60%	1,01%	1,47%	0,22%	0,00%	1,11%	0,00%	0,22%	0,95%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El **tiempo de espera** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 89.76% registrando un incremento del 0.2%. Por otro lado, el ítem de Muy malo disminuyó en 1.11% respecto al mes anterior.

Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Muy bueno (5)	28,94%	38,73%	44,04%	48,46%	48,63%	48,47%	59,51%	64,89%	61,90%
Bueno (4)	32,14%	34,94%	34,13%	37,44%	35,58%	33,43%	28,95%	27,11%	29,29%

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Muy malo (1)	17,56%	12,03%	8,26%	4,85%	5,26%	4,18%	3,44%	3,33%	3,10%
Malo (2)	6,19%	4,05%	4,04%	2,20%	1,68%	1,11%	1,62%	0,89%	1,90%
Ni bueno ni malo (3)	14,77%	10,13%	8,44%	6,83%	8,21%	11,70%	6,48%	3,78%	3,57%
No sabe / No responde	0,40%	0,13%	1,10%	0,22%	0,63%	1,11%	0,00%	0,00%	0,24%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **tiempo de atención** en Muy bueno y Bueno 91.19% disminuyendo 0.81 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	Sep
Muy bueno (5)	33,43%	37,47%	43,30%	47,80%	44,84%	40,95%	56,28%	60,44%	59,05%
Bueno (4)	29,74%	31,65%	30,28%	32,82%	33,47%	35,10%	26,72%	26,22%	28,57%
Muy malo (1)	16,47%	13,16%	10,46%	4,63%	6,53%	5,01%	5,87%	4,44%	3,57%
Malo (2)	5,69%	4,43%	5,32%	4,63%	5,05%	1,95%	3,85%	2,22%	2,62%
Ni bueno ni malo (3)	12,08%	12,03%	9,72%	9,25%	9,89%	15,32%	6,88%	5,78%	5,48%
No sabe / No responde	2,59%	1,27%	0,92%	0,88%	0,21%	1,67%	0,40%	0,89%	0,71%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Conocimiento por parte del asesor en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 87.62% aumentando en 0.95%, los ítems de Malo y Muy malo disminuyeron un 0.48% respecto al mes anterior.

Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Muy bueno (5)	35,43%	40,63%	45,50%	55,51%	47,79%	50,14%	62,55%	64,67%	62,38%
Bueno (4)	30,64%	34,18%	31,56%	29,52%	32,63%	33,43%	25,10%	25,78%	28,57%
Muy malo (1)	15,47%	12,15%	8,99%	4,63%	5,26%	3,90%	4,45%	2,89%	3,10%
Malo (2)	5,89%	4,56%	3,85%	2,20%	1,68%	2,79%	1,42%	2,22%	1,19%
Ni bueno ni malo (3)	10,88%	7,72%	8,99%	7,05%	12,00%	8,64%	6,28%	4,22%	4,29%
No sabe / No responde	1,70%	0,76%	1,10%	1,10%	0,63%	1,11%	0,20%	0,22%	0,48%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la actitud de servicio** con un 1.19% (disminuyendo en 1.03% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, sin embargo, el 90.95% 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	Sep
Muy bueno (5)	29,94%	33,54%	40,18%	47,14%	43,16%	40,67%	53,85%	59,33%	54,76%
Bueno (4)	30,14%	33,16%	31,38%	33,26%	32,63%	34,82%	28,74%	26,44%	30,48%
Muy malo (1)	6,79%	5,95%	7,16%	4,19%	4,63%	2,79%	4,86%	1,78%	2,14%
Malo (2)	19,46%	14,94%	10,83%	5,51%	7,58%	5,85%	5,87%	4,89%	4,52%
Ni bueno ni malo (3)	12,28%	11,01%	9,36%	8,81%	10,95%	13,37%	6,68%	7,11%	7,14%
No sabe / No responde	1,40%	1,39%	1,10%	1,10%	1,05%	2,51%	0,00%	0,44%	0,95%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 85.24% en los ítems Muy bueno y Bueno.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	ju	Ago	Sep
No	38,96%	34,56%	31,56%	21,59%	22,74%	23,96%	20,65%	14,67%	13,57%
Si	61,04%	65,44%	68,44%	78,41%	77,26%	76,04%	79,35%	85,33%	86,43%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también que el 86.43% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 5.00% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reportó una satisfacción general del 85.95% disminuyendo en 0.27% 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 septiembre:

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	Sep
Muy bueno (5)	42,59%	32,56%	48,89%	50,00%	40,74%
Bueno (4)	20,37%	27,91%	24,44%	23,33%	25,93%
Malo (2)	1,85%	13,95%	6,67%	3,33%	3,70%
Muy malo (1)	11,11%	6,98%	8,89%	7,78%	11,11%
Ni bueno ni malo (3)	20,37%	18,60%	4,44%	11,11%	14,81%
No sabe / No responde	3,70%	0,00%	6,67%	4,44%	3,70%

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 66.67% 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	Sep
Muy bueno (5)	38,89%	30,23%	42,22%	56,67%	40,74%
Bueno (4)	20,37%	39,53%	33,33%	18,89%	18,52%
Malo (2)	7,41%	9,30%	4,44%	3,33%	11,11%
Muy malo (1)	14,81%	6,98%	6,67%	8,89%	7,41%
Ni bueno ni malo (3)	12,96%	9,30%	6,67%	8,89%	18,52%
No sabe / No responde	5,56%	4,65%	6,67%	3,33%	3,70%

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 59.26%, en Muy malo y Malo 18.52% aumentando en 6.3%, 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	Sep
Bueno (4)	25,93%	18,52%	37,78%	51,11%	44,44%
Malo (2)	7,41%	3,70%	35,56%	22,22%	11,11%
Muy bueno (5)	35,19%	35,19%	13,33%	3,33%	11,11%
Muy malo (1)	16,67%	20,37%	4,44%	7,78%	7,41%
Ni bueno ni malo (3)	11,11%	16,67%	6,67%	14,44%	25,93%
No sabe / No responde	3,70%	5,56%	2,22%	1,11%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En la **claridad de la información recibida** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 55.56% disminuyendo respecto al mes anterior en 17.77%.

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Muy bueno (5)	35,19%	32,56%	35,56%	44,44%	33,33%
Bueno (4)	18,52%	23,26%	35,56%	27,78%	29,63%
Malo (2)	3,70%	13,95%	13,33%	4,44%	3,70%
Muy malo (1)	20,37%	9,30%	4,44%	5,56%	7,41%
Ni bueno ni malo (3)	16,67%	18,60%	6,67%	15,56%	22,22%
No sabe / No responde	5,56%	2,33%	4,44%	2,22%	3,70%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **acceso a la información suministrada** 65.96% califican en Muy bueno y Bueno, disminuyendo en 6.26% respecto al mes anterior.

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Muy bueno (5)	37,04%	32,56%	40,00%	41,11%	44,44%
Bueno (4)	22,22%	27,91%	28,89%	23,33%	25,93%
Malo (2)	1,85%	9,30%	11,11%	5,56%	11,11%
Muy malo (1)	20,37%	9,30%	6,67%	6,67%	3,70%
Ni bueno ni malo (3)	14,81%	20,93%	6,67%	18,89%	14,81%
No sabe / No responde	3,70%	0,00%	6,67%	4,44%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep
No	46,30%	30,23%	26,67%	28,89%	18,52%
Si	53,70%	69,77%	73,33%	71,11%	81,48%

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 70.37% aumentando en 5.93%; el 81.48% 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	Sep
1	14,81%	6,98%	8,89%	6,67%	11,11%
2	5,56%	4,65%	2,22%	1,11%	3,70%
3	1,85%	2,33%	4,44%	1,11%	0,00%
4	7,41%	9,30%	2,22%	2,22%	7,41%

	May	Jun	Jul	Ago	Sep
5	5,56%	9,30%	4,44%	5,56%	0,00%
6	5,56%	2,33%	0,00%	3,33%	7,41%
7	5,56%	9,30%	13,33%	2,22%	3,70%
8	7,41%	16,28%	17,78%	13,33%	25,93%
9	24,07%	9,30%	22,22%	20,00%	14,81%
10	22,22%	30,23%	24,44%	44,44%	25,93%

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	Sep
Muy bueno (5)	31,74%	42,59%	37,08%	36,64%	41,72%
Bueno (4)	31,74%	27,78%	32,58%	26,72%	31,29%
Malo (2)	3,59%	5,56%	2,25%	7,63%	6,75%
Muy malo (1)	13,17%	13,89%	12,36%	12,98%	7,36%
Ni bueno ni malo (3)	18,56%	8,33%	13,48%	15,27%	11,66%
No sabe / No responde	1,20%	1,85%	2,25%	0,76%	1,23%

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	Sep
Muy bueno (5)	34,13%	46,30%	37,08%	43,51%	44,79%
Bueno (4)	31,74%	27,78%	38,20%	24,43%	30,06%
Malo (2)	4,79%	4,63%	5,62%	6,11%	4,91%
Muy malo (1)	13,77%	11,11%	8,99%	11,45%	6,75%
Ni bueno ni malo (3)	13,77%	5,56%	8,99%	12,21%	9,82%
No sabe / No responde	1,80%	4,63%	1,12%	2,29%	3,68%

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 73.01% aumentando en 73.01% respecto

a agosto; por otro lado, en la pregunta se **informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado** el 74.85% califica en Muy bueno y Bueno aumentando este en 6.91% 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	Sep
Muy bueno (5)	38,32%	43,52%	42,70%	45,80%	50,92%
Bueno (4)	26,95%	30,56%	33,71%	26,72%	25,77%
Malo (2)	5,99%	3,70%	2,25%	6,87%	6,13%
Muy malo (1)	12,57%	11,11%	10,11%	10,69%	6,13%
Ni bueno ni malo (3)	14,37%	9,26%	8,99%	6,87%	6,75%
No sabe / No responde	1,80%	1,85%	2,25%	3,05%	4,29%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep
No	34,13%	19,44%	17,98%	29,77%	20,25%
Si	65,87%	80,56%	82,02%	70,23%	79,75%

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 76.69% aumentando en 4.17% respecto a agosto; por otro lado, el 79.75% 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	Sep
1	13,77%	12,96%	12,36%	16,79%	11,66%
2	2,40%	2,78%	2,25%	0,76%	1,84%
3	3,59%	3,70%	1,12%	2,29%	3,68%
4	2,99%	0,00%	4,49%	2,29%	3,07%
5	5,99%	5,56%	4,49%	6,11%	4,91%
6	8,38%	4,63%	4,49%	3,05%	5,52%
7	8,38%	3,70%	4,49%	9,92%	2,45%
8	11,38%	15,74%	11,24%	13,74%	13,50%
9	13,77%	10,19%	15,73%	13,74%	13,50%
10	29,34%	40,74%	39,33%	31,30%	39,88%

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 un 72.63% 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%
Sep-23	88.65%

Para este periodo 185 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se evidencia se dio **respuesta efectiva** al requerimiento en 91.35%; según la clasificación Net Promoter Score el 78.92% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al **tiempo de respuesta a su solicitud** en el ítem Muy Bueno y Bueno 89.73%, en la **calidad de la respuesta** en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 90.81% y la **claridad de la información** en el ítem Muy Bueno y Bueno reporto un 91.35%.

Se registró un indicador de satisfacción general en 86.65%. 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	Sep
Muy bueno (5)	44,30%	52,71%	66,83%	60,48%	71,20%	75,00%	73,91%	69,49%	67,03%
Bueno (4)	34,23%	31,03%	24,52%	26,95%	21,47%	17,50%	18,84%	22,60%	22,70%
Ni bueno ni malo (3)	14,77%	9,36%	3,85%	4,79%	5,76%	5,50%	4,35%	6,21%	4,32%
Muy malo (1)	4,03%	2,96%	2,88%	4,79%	1,57%	1,00%	0,72%	1,13%	3,24%
Malo (2)	2,68%	3,94%	1,92%	2,99%	0,00%	1,00%	2,17%	0,56%	2,70%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Muy bueno (5)	57,72%	35,23%	65,87%	67,07%	70,16%	78,00%	73,91%	72,88%	65,95%
Bueno (4)	26,17%	17,61%	20,67%	25,15%	20,94%	16,00%	20,29%	19,21%	24,86%
Ni bueno ni malo (3)	6,71%	2,84%	9,13%	2,40%	6,28%	4,00%	3,62%	6,21%	5,95%

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Muy malo (1)	5,37%	1,42%	2,88%	2,99%	1,57%	0,50%	0,72%	1,69%	1,08%
Malo (2)	4,03%	0,57%	1,44%	2,40%	1,05%	1,50%	1,45%	0,00%	2,16%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Muy bueno (5)	54,36%	58,62%	65,87%	67,07%	67,54%	78,00%	65,22%	72,32%	62,16%
Bueno (4)	28,19%	31,03%	21,15%	22,75%	23,04%	16,00%	28,26%	19,21%	29,19%
Ni bueno ni malo (3)	9,40%	5,42%	8,17%	3,59%	6,28%	3,50%	4,35%	4,52%	2,70%
Muy malo (1)	4,03%	1,97%	3,85%	4,19%	2,09%	0,50%	0,72%	2,26%	1,08%
Malo (2)	4,03%	2,96%	0,96%	2,40%	1,05%	2,00%	1,45%	1,69%	4,86%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
No	14,09%	9,85%	7,69%	8,98%	6,28%	4,00%	6,52%	7,91%	8,65%
Si	85,91%	90,15%	92,31%	91,02%	93,72%	96,00%	93,48%	92,09%	91,35%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”

Atendiendo a la solicitud de la Secretaría Distrital de la Mujer en su programa de “Sello de Igualdad de Género” se registran los datos de satisfacción con criterio de género.

La Entidad, a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, aplica la medición de la satisfacción de los canales de atención, con el fin de implementar estrategias de mejora continua en la Prestación del Servicio. Para III trimestre, del total de las encuestas aplicadas 6.062 permiten conocer la satisfacción de la Ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que, 4.571 encuestas, pertenecen al género Femenino, de las cuales el 89.87% se encuentran satisfechas con la atención prestada. Para el género masculino se encontraron 1.468 encuestas identificando una satisfacción del 88.76% en los Servicios prestados.

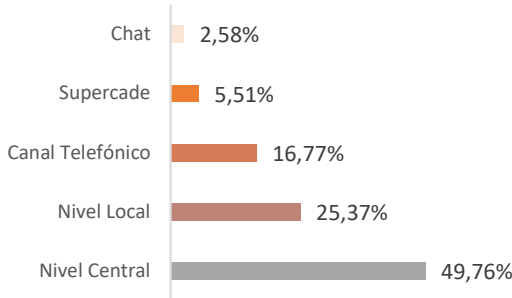
Tabla 54 Datos de gestión satisfacción con criterios de género.

	Femenino	Masculino	No binario	Total, general
Encuestas Aplicadas	4571	1468	23	6062
Satisfacción	89,87%	88,76%	91,30%	89,61%

3.Partes interesadas

3.1 Caracterización

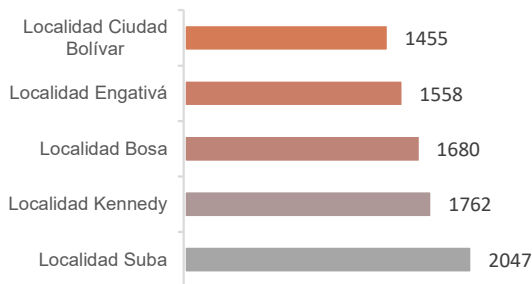
Grafica 13 Categorización Distribución Canales.



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de septiembre de 2023, se realizaron 16.263 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 49,76% de la información fue registrada a través del Canal Presencial en el Nivel Central, seguido por el Nivel Local con una participación del 25,37%.

Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.



Fuente: Formulario de caracterización

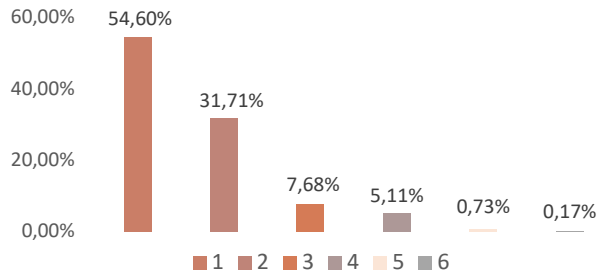
3000

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 52,28% de la información capturada.

Cabe anotar que para el mes de septiembre contamos con 537 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 3,30%.

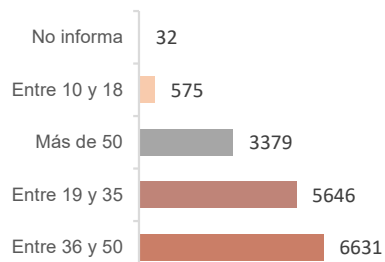
Grafica 15 Categorización Estratificación.

Los estratos atendidos se muestran en la siguiente gráfica, encontrando que los estratos 2 y 3 representan un 86,31% de la población atendida, seguido por el estrato 1 con un 7,68%



Fuente: Formulario de caracterización

Grafica 16 Categorización Edad

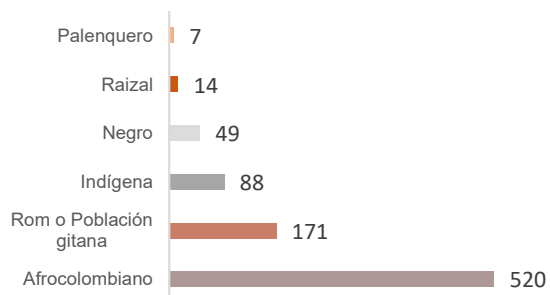


Fuente: Formulario de caracterización

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 40,77%, seguido por la población entre 19 y 35 años con una participación del 34,72%.

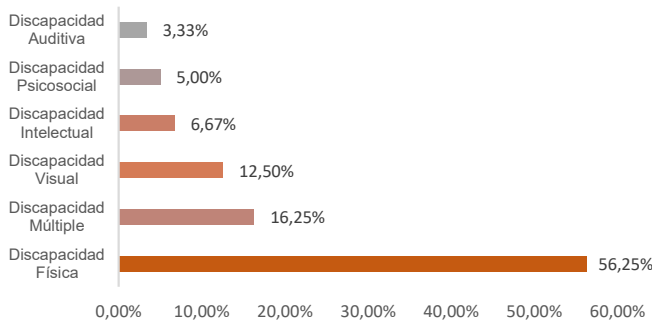
Para este período los grupos étnicos atendidos representan el 5,22% y las comunidades más representativas son la afrocolombiana y la indígena con un 61,25% de atenciones.

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 56,25% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención., seguida de la discapacidad múltiple con un 16,25% 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/gVtfRQC5PC/>, el que se habilitó con el fin de poder brindar una respuesta oportuna y con calidez por medio del canal telefónico, se recibieron 276 solicitudes, encontrando que los ciudadanos que se registraron por este medio solo dos (2) personas cuentan con alguna discapacidad.

Tabla 55 Atención Telefónica – Virtual

ATENCIÓN TELEFÓNICA - VIRTUAL		
Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad Física	1	50%
Discapacidad Auditiva	1	50%
Total, general	2	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

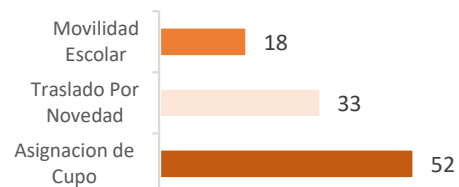
Sin embargo, las personas atendidas se comunicaron principalmente por las siguientes temáticas atendidas

Tabla 56 Temáticas Telefónica – Virtual

Tipo Discapacidad	Cantidad
Asignación de Cupo	52
Traslado Por Novedad	33
Movilidad Escolar	18

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Grafica 19 Temáticas Telefónica – Virtual



3.2.2 Atención Presencial

De manera presencial durante el mes de septiembre de 2023 se atendieron cuatro (4) personas distribuidas con algún tipo de discapacidad.

Tabla 57 Atención accesible temática.

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Auditiva	4	100%
Total, general	4	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Tabla 58 Atención accesible temática.

Tema	Cantidad	% participación
Temas Docentes	2	50%
Movilidad Escolar	1	25%
Matriculas Escolares	1	25%
Total, general	4	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 septiembre de 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a **1.021** las cuales se discriminan en:

- 555 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 201 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 245 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 20 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 54 Histórico de Gestión.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Correo	596	662	385	433	670	677	592	586	555

Fuente: Correo Plan Padrino

Tabla 55 Avance de cierre de gestión.

	Septiembre	% cierre
Completado	525	94.23%
En progreso	30	5.77%
Total, general	555	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 septiembre está en el 94.23%.

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 atención y Servicio	165	29,73%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	133	23,96%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	62	11,17%
Modificación usuarios	46	8,29%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	35	6,31%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	31	5,59%
Creación de Usuarios	16	2,88%
Solicitud de Radicación Contáctenos	16	2,88%
Aclaración Informe de Vencidos	12	2,16%
RED CONTACTO	12	2,16%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	7	1,26%
Traslados a RedP	6	1,08%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	5	0,90%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	3	0,54%
Creación de Tramites	2	0,36%
Aclaración Informe de Efectividad	1	0,18%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	1	0,18%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	1	0,18%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0,18%
Total, general	555	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 Servicio al Ciudadano, como la Oficina de las Tecnologías

de la Información y las Comunicaciones, la Dirección de Talento Humano con el grupo de certificaciones laborales y la Oficina de Nómina.

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:

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept
996	1.116	1.041	779	1.124	1.107	953	1.052	1.116

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	SEPTIEMBRE
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 APICE.	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 septiembre de 2023, en el correo electrónico se recibieron 12 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	Para septiembre de 2023, se presentaron 12 solicitudes, de las cuales 10 corresponden a solicitudes operación y 2 fallas reportadas del cual se tiene el 50% de cumplimiento en el grupo de fallas.

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO/OFICINA	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	SEPTIEMBRE
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 30 de septiembre no se atendieron casos sobre este servicio
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 septiembre de 2023, la OSC gestionó 2426 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 - Matriculas 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.	Para Atención Integral se asignaron un total de 3.438 turnos y se atendieron 3.401 con una efectividad en la atención del 98,92%, donde el promedio de espera fue de 04:57 un promedio tiempo de atención de 09:20 minutos, para un promedio total de 14:13. En cuanto la OSC, se asignaron 3.148 turnos, atendidos 3.128 para una efectividad en la atención del 99,36%, con un tiempo promedio de espera de 04:21 minutos, promedio tiempo de atención de 09:05 que arroja un promedio Tiempo Total de 13:23 min	SI	Para Atención Integral se asignaron un total de 3.438 turnos y se atendieron 3.401 con una efectividad en la atención del 98,92%, donde el promedio de espera fue de 04:57 un promedio tiempo de atención de 09:20 minutos, para un promedio total de 14:13. En cuanto la OSC, se asignaron 3.148 turnos, atendidos 3.128 para una efectividad en la atención del 99,36%, con un tiempo promedio de espera de 04:21 minutos, promedio tiempo de atención de 09:05 que arroja un promedio Tiempo Total de 13:23 min

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 59 Seguimiento Notificaciones.

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	0	0,00%	488	100%	488
Notificación electrónica	0	0,00%	931	100%	931
Notificación Presencial	0	0,00%	626	100%	626
Notificación por aviso	0	0,00%	368	100%	368
Publicación Pagina web	0	0,00%	55	100%	55
Publicación Cartelera NC	0	0,00%	73	100%	73
Total, general	0	0,00%	2541	100%	2541

Fuente: Indicadores de la operación.

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 89,16% en el periodo de septiembre.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 7,26% 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 0,91% 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 1,16%. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100%, con un faltante de 1,51%, ya que están en gestión.

Se registraron un total de 2850 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos un aumento del 15.24%.

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	1,51%
Publicación Cartelera NC	0,91%
Notificación presencial	7,26%
Notificación por aviso	1,16%

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 septiembre se comportaron de la siguiente manera:

Tabla 60 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
Septiembre	3.739	123	3.862
Total	37.492	1.145	38.637

Fuente: SIGA

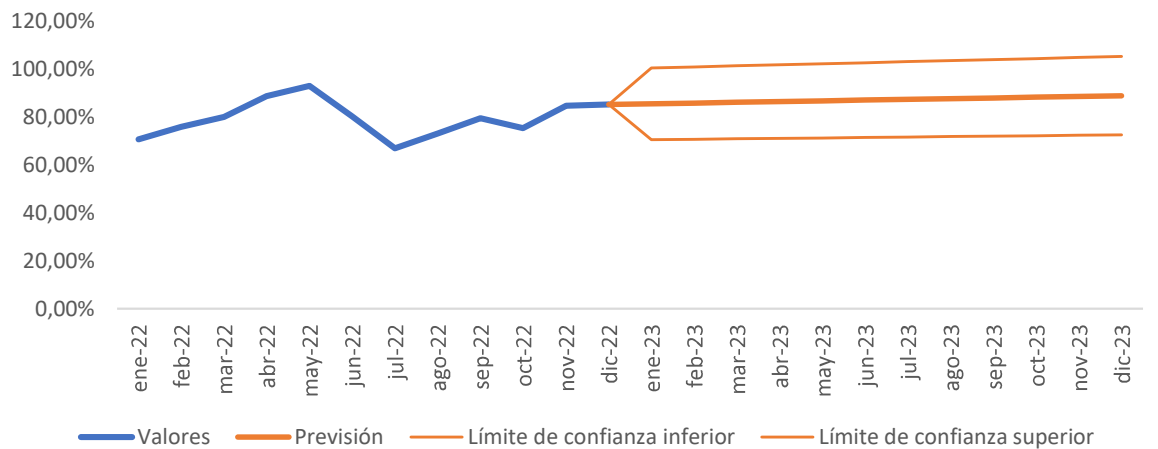
En lo que va corrido del año se han gestionado 38.637 solicitudes para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y registro de diploma. En septiembre se recibieron 3.739 requerimientos a los cuales se les aplico el protocolo de legalización y 123 solicitudes de registro de diploma.

Para septiembre 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: 146 son promotores, 17 detractores y 22 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:

Gráfica 20 Pronóstico 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 61 Ficha Técnica.

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

Fuente: Colombia Compra Eficiente

7.2 Cálculo cifras de monitoreo

Tabla 62 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
2023	Septiembre	14,533	412	4,451	388	12,203	410	1,210

Fuente: Cálculo Oficina Servicio al Ciudadano

Tabla 63 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
2023	Septiembre	4,523	485	10,641	517	1,002

Fuente: Cálculo 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	145	37%
BUZON	165	42%
FUT	80	21%

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 64 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.

Error Crítico	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Sin error	943	996	1102	1098	1115	1052	1.034	1.071	1.054
Crítico	86,83%	89,81%	87,53%	87,91%	88,00%	87,74%	85,10%	87,21%	87,11%
Con error	143	113	157	151	152	147	181	157	156
Crítico	13,17%	10,19%	12,47%	12,09%	12,00%	12,26	14,90%	12,86%	12,89%

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 65 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.

Error No Crítico	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Sin error No	95,12%	95,67%	92,14%	92,15%	94,71%	94,66%	93,09%	95,20%	94,21%
Crítico	1033	1061	1160	1151	1200	1.135	1.131	1.169	1.140
Con error	4,88%	4,33%	7,86%	7,85%	5,29%	5,34%	6,91%	4,80%	5,79%
No Crítico	53	48	99	98	67	64	84	59	70

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 66 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico Usuario Final.

Error Crítico Usuario Final	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Sin error	95,12%	95,40%	94,28%	94,96%	93,13%	92,41%	91,60%	92,51%	93,88%
Crítico	1033	1058	1187	1186	1180	1108	1.113	1.136	1.136
Usuario Final									
Con error	4,88%	4,60%	5,72%	5,04%	6,87%	7,59%	8,40%	7,57%	6,12%
Crítico	53	51	72	63	87	91	102	92	74
Usuario Final									

Formularios Web Monitoreos

Realizando el análisis de los indicadores del mes de septiembre 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 1210 atenciones evaluadas se genera como resultado sobre el ítem **Error crítico** se inició con un resultado final 87,11%, respecto a **Error crítico usuario final** con una nota de 93.88% y el **Error no crítico** finalizó con un 94,21% 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 67 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
Septiembre	31	562
TOTAL	301	3527

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 31 socializaciones de las 31 programadas, teniendo un total de 562 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 septiembre 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 septiembre 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 septiembre 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

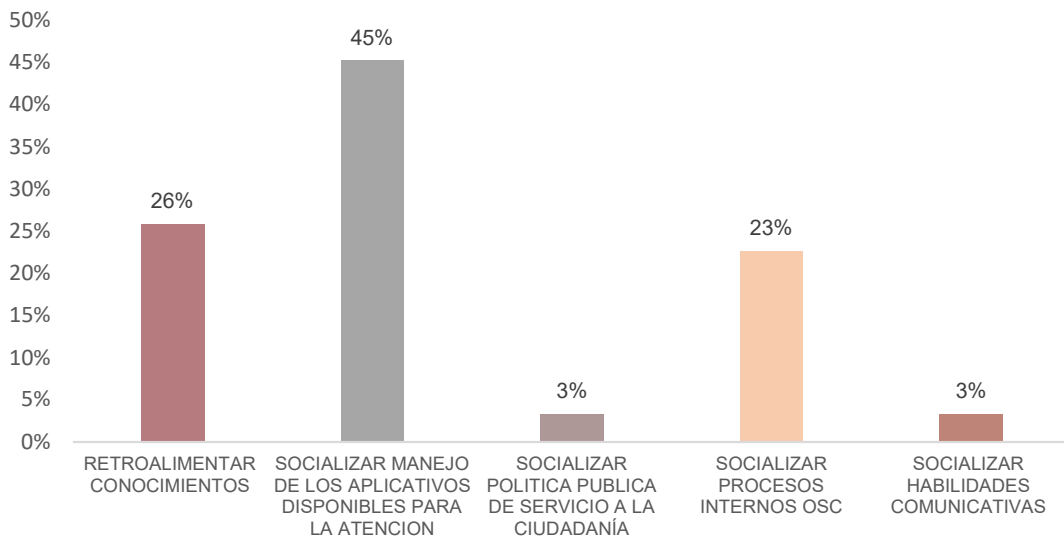
En el periodo de septiembre 2023 se planearon y desarrollaron 31 actividades de capacitación, socialización, sensibilización de acuerdo con las necesidades de las dependencias de la entidad o del servicio. En total en estas actividades se contó con la asistencia de 562 personas entre funcionarios de planta, contratistas y colaboradores del proveedor BPM, las sesiones se realizaron de forma presencial y virtual respectivamente, enfocadas en los siguientes objetivos específicos:

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

- d) Sensibilizar en habilidades comunicativas
- e) Socializar política pública de atención a la ciudadanía (protocolos de atención)

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
31	562

Grafica 21 Cualificación Participación por Objetivos.



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

Durante el mes de septiembre se realizaron **14** actividades de capacitación en el manejo de los aplicativos de atención con **176** asistentes lo que equivale al 45% de temas socializados durante el mes, siendo el objetivo con mayor cantidad de actividades realizadas: Las socializaciones estuvieron dirigidas al personal administrativo de colegios, Direcciones Locales, dependencias de la entidad, personal que ingresa nuevo a la oficina.

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

Durante el mes de septiembre 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.

b) Retroalimentar conocimientos

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

Para este mes de septiembre se realizaron 8 actividades de retroalimentación de conocimientos las cuales contaron con la participación de **221** asistentes. En este periodo se realizó retroalimentación de conocimientos al personal que brinda atención en los canales para garantizar que cuenten con información actualizada referente a: Proceso de matrículas 2023-2024, Fondo prestacional, funciones y trámites de la Dirección de Educación Superior, oficina de nómina y proceso relacionado con el concurso de docentes provisionales de acuerdo con la circular 010 de 2023.

Con el objetivo de disminuir el redireccionamiento de solicitudes a las dependencias de la SED, se han articulado acciones con las dependencias para hacer sesiones de retroalimentación de conocimientos para que el personal que brinda atención en los canales reciba información directamente de las áreas sobre las funciones, tramites y temas que se radican en cada dependencia.

Igualmente, se realizaron actividades de retroalimentación sobre el concurso de docentes provisionales, para lo cual se recibió una socialización directamente del área para explicar cómo se desarrollará el proceso y refuerzos al personal que brinda atención por parte del formador de BPM.

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

Durante el periodo de septiembre se desarrollaron **7** actividad de socialización y sensibilización con la asistencia de **131** personas entre funcionarios, contratistas y colaboradores de la OSC.

Las actividades estuvieron enfocadas en socializar la documentación interna a ser actualizada y publicada, socializar el Sistema de Gestión de la calidad en el marco de la autoría interna al proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía y se desarrolló una actividad lúdica llamada “100 servidores dicen” con todo el personal que brinda atención en los canales presencial, telefónico y virtual con el objetivo de fortalecer conocimientos

en tornos a los diferentes trámites, procesos de la entidad.

d) Sensibilización de habilidades comunicativas

Se llevó a cabo un (1) taller de traducción de lenguaje claro de trámites con la asistencia de 19 personas, organizado con la Subsecretaria de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor y con la participación de funcionarios de la dependencia de escalafón docente con el objetivo de realizar la revisión y traducción lenguaje claro de 2 trámites.

e) Socializar política pública de atención a la ciudadanía

Durante este periodo se llevó a cabo 1 actividad de socialización con la asistencia de 15 funcionarios y funcionaras administrativas de los colegios de la localidad de San Cristóbal. En esta actividad se socializaron los protocolos de atención que se deben tener en cuenta en la atención a la ciudadanía, así como los canales de atención, la carta de trato digno y la figura del Defensor de la Ciudadanía.

8.2 Resultados evaluación de conocimientos

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

En el mes de septiembre se realizaron 11 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*
Retroalimentación Sistema Gestión de Calidad	8	8	86%	100%
Lección evaluativa Dirección de Edu Superior	45	42	90%	90%
Lección evaluativa Proceso matriculas	39	38	86%	97%
Socialización Humano en Línea Ventanillas	11	11	96%	100%
Socialización Humano en Línea Ventanillas	14	11	100%	79%
Bogotá te Escucha	31	31	89%	100%

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
Socialización proceso docentes provisionales Circular 010	52	45	87%	87%
Socialización manejo digiturno	25	25	90%	100%
Socialización Alcance Circular 010	37	37	90%	100%
Socialización trámites Nomina	43	29	84%	67%
Lección evaluativa final mes	36	36	90%	100%
Resultados	341	313	90%	93%

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de septiembre fue del 93% teniendo en cuenta que de 341 personas que participaron en las jornadas de socialización 313 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 septiembre 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 68 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

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
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
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 septiembre se realizaron 38 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos.

Tabla 69 Publicaciones estrategias de comunicación

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
3630	Publicación de notificación de actos administrativos	01/09/2023	Publicado
3631	Solicitud publicación nota de prensa Recomendaciones para la correcta digitalización de documentos en SIGA	01/09/2023	Publicado
3640	Publicación de notificación de actos administrativos	04/09/2023	Publicado
3645	Solicitud publicación Plantilla de apertura y revisión buzón de sugerencias	04/09/2023	Publicado
3647	Solicitud publicación informes nivel de oportunidad Julio y agosto 2023 y reportes julio y Agosto	05/09/2023	Publicado
3648	Publicación de notificación de actos administrativos	05/09/2023	Publicado
3652	Solicitud publicación versiones actualizadas instructivos internos en intrased	06/09/2023	Publicado
3654	Publicación de notificación de actos administrativos	06/09/2023	Publicado
3662	Publicación manual Interno de la Calidad OSC versión actualizada	06/09/2023	Publicado
3663	Solicitud publicación informe PQRS mes de agosto 2023	07/09/2023	Publicado
3664	Solicitud publicación informe acceso a la información agosto 2023	07/09/2023	Publicado
3666	Solicitud publicación notificación de actos administrativos	07/09/2023	Publicado
3674	Solicitud publicación informe Calidad en la Respuesta mes de julio 2023 PDF y Excel	08/09/2023	Publicado
3675	Solicitud publicación Informe de Operaciones agosto 2023	08/09/2023	Publicado
3679	Solicitud cambio de todos los instructivos internos publicados en Intrased por actualización de versión	08/09/2023	Publicado
3680	Publicación de notificación de actos administrativos	09/09/2023	Publicado
3683	Solicitud publicación Base de Conocimiento versión 8 actualizada en la Intrased	08/09/2023	Publicado
3690	Publicación de notificación de actos administrativos	11/09/2023	Publicado

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
3705	Publicación de notificación de actos administrativos	13/09/2023	Publicado
3706	Solicitud cambio de Reporte datos operación trámites SED junio 2023 en la intrased	13/09/2023	Publicado
3707	Solicitud publicación Informe de Cualificación y promoción agosto 2023 en Intrased	13/09/2023	Publicado
3708	Solicitud publicación acta equipos técnicos servicio al ciudadano 30 de agosto 2023	13/09/2023	Publicado
3709	Publicación de notificación de actos administrativos	14/09/2023	Publicado
3719	Publicación de notificación de actos administrativos	15/09/2023	Publicado
3727	Publicación de notificación de actos administrativos	18/09/2023	Publicado
3729	Solicitud Ajustes de publicación a información de servicio al ciudadano en la página web	18/09/2023	Publicado
3738	Publicación reportes de datos operación de los trámites de la SED enero a junio y julio a diciembre 2022	18/09/2023	Publicado
3740	Solicitud cambio plantillas internas en la intrased	18/09/2023	Publicado
3743	Publicación de notificación de actos administrativos	19/09/2023	Publicado
3758	Publicación de notificación de actos administrativos	20/09/2023	Publicado
3766	Publicación de notificación de actos administrativos	21/09/2023	Publicado
3782	Solicitud concepto uso logo certificación ISO 9001:2015 OSC	25/09/2023	Publicado
3787	Publicación de notificación de actos administrativos	26/09/2023	Publicado
3796	Solicitud publicación Base de Conocimiento versión 9 actualizada en la Intrased	27/09/2023	Publicado
3801	Publicación nota de prensa certificación Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía	27/09/2023	Publicado
3802	Publicación de notificación de actos administrativos	28/09/2023	Publicado
3803	Solicitud ajuste pieza grafica afiche canales de atención SED	28/09/2023	Publicado
3807	Publicación de notificación de actos administrativos	29/09/2023	Publicado

Fuente: SharePoint Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

8.5 Lenguaje Claro (lc).

Desde el equipo de cualificación y formación para el presente periodo se realizó la revisión, traducción y evaluación de 17 documentos entre trámites, procedimientos e instructivos de la SED evidenciables en los resultados de traducción a lenguaje claro

de los documentos:

1. Resultado traducción lc gestión instructivo buzón correos electrónicos
2. Resultado traducción lc instructivo atención ventanilla radicación virtual
3. Resultado traducción lc instructivo gestión documental
4. Resultado traducción lc instructivo identificación y tratamiento servicio no conforme y acciones de mejora
5. Resultado traducción lc instructivo notificación actos administrativos
6. Resultado traducción lc instructivo seguimiento y reconocimiento de la prestación del servicio
7. Resultado traducción lc procedimiento seguimiento y reconocimiento
8. Resultado traducción lc trámite constancias y o certificaciones de estudio (1)
9. Resultado traducción lc trámite duplicaciones diplomas
10. Resultado traducción lc trámite evaluación obras presentadas docentes
11. Resultado traducción lc trámite _asignación cupo escolar
12. Resultado traducción lc trámite traslado estudiantes antiguos
13. Resultado traducción lc procedimiento gestión formación aprendizaje conocimiento
14. Resultados traducción lc instructivo gestión solicitudes de prestaciones sociales docentes en el aplicativo humano
15. Resultados traducción lc solicitud modificación, creación o eliminación parámetros sistemas información internos
16. Resultados traducción lc trámite retiro estudiantes del simat
17. Resultados traducción lc trámite ampliación servicio educativo

Se participó en el taller de traducción de lenguaje claro de trámites realizado por la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá con la participación de personal del área de Escalafón docente y la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Servicio al Ciudadano de la SED.

9. 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 la fecha, el riesgo de gestión del proceso denominado “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, no se materializó.

Lo anterior, debido a la implementación de 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.

Por último, en lo referente a este numeral se encuentra el reporte I semestre del Mapa de Riesgos en la herramienta Power App provista por la Oficina Asesora de Planeación, de acuerdo con los controles establecidos para el Riesgo de Gestión del proceso con el fin de eliminar o mitigar la materialización del riesgo dentro del objetivo y alcance del proceso de gestión Servicio Integral a la Ciudadanía, no se materializó el riesgo.

A continuación, se describe la aplicación de los controles establecidos dentro del mapa de riesgos.

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%
Septiembre	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.

Ahora bien, para septiembre del 2023 no se presentaron novedades atípicas dentro de la prestación del servicio, que pudieran impactarlo. No obstante, se observaron, caídas de SIGA; digiturno, aplicando el instructivo correspondiente para garantizar la continuidad del negocio.

- 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 70 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%
Septiembre	100%
Total	100%

Fuente: Plataforma estratégica OSC

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

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

Tabla 71 Seguimiento al riesgo de operación Control 3

MES	Indicador Control 3*: <i>Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones</i>
Mayo	100%
Junio	100%
Julio	89.67%
Agosto	87,41%
Septiembre	93%
Total	94,01%

Fuente: Aula virtual y forms

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

En el mes de septiembre se realizaron 11 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*
Retroalimentación Sistema Gestión de Calidad	8	8	86%	100%
Lección evaluativa Dirección de Edu Superior	45	42	90%	90%
Lección evaluativa Proceso matriculas	39	38	86%	97%
Socialización Humano en Línea Ventanillas	11	11	96%	100%
Socialización Humano en Línea Ventanillas	14	11	100%	79%
Bogotá te Escucha	31	31	89%	100%
Socialización proceso docentes provisionales Circular 010	52	45	87%	87%
Socialización manejo digiturno	25	25	90%	100%
Socialización Alcance Circular 010	37	37	90%	100%
Socialización trámites Nomina	43	29	84%	67%
Lección evaluativa final mes	36	36	90%	100%
Resultados	341	313	90%	93%

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de septiembre fue del 93% teniendo en cuenta que de 341 personas que participaron en las jornadas de socialización 313 realizaron las evaluaciones.

- 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 72 Seguimiento al riesgo de operación Control 4

MES	Indicador Control 4*: Seguimientos realizados a la muestra determinada/ total muestra seleccionada
Mayo	89.00%

MES	Indicador Control 4*: Seguimientos realizados a la muestra determinada/ total muestra seleccionada
Junio	89.00%
Julio	91.00%
Agosto	89.00%
Septiembre	84.00%
Total	88.40%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 5.167 respuestas, el 16% (845) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del sistema).

De las dependencias e Instituciones evaluadas, los colegios Cristobal Colón (IED), El Verjón (IED), Acacia (IED), San Cristobal Sur (IED), Brasilia Usme (IED) y Ofelia Uribe de Acosta (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 Control riesgo de gestión Nivel Local e Institucional

A la fecha el riesgo a nivel local e institucional denominado “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”, debido a la aplicación y seguimiento a los controles establecidos no se ha materializado.

9.3 Anticorrupción

Se realizó la presentación, revisión y proyección construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024 con el equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano para los componentes de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Riesgo

corrupción 5 y 6, y Transparencia y Acceso a la Información.

Tabla 73 Seguimiento al riesgo de Corrupción.

Causas	Control	Seguimiento Julio	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 septiembre realizó 1 capacitación al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	10 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.	13 documentos reportados a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos 485 monitoreos	175 reportes a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos por parte de los ciudadanos. 3.299 monitoreos

Fuente: Plataforma estratégica OSC

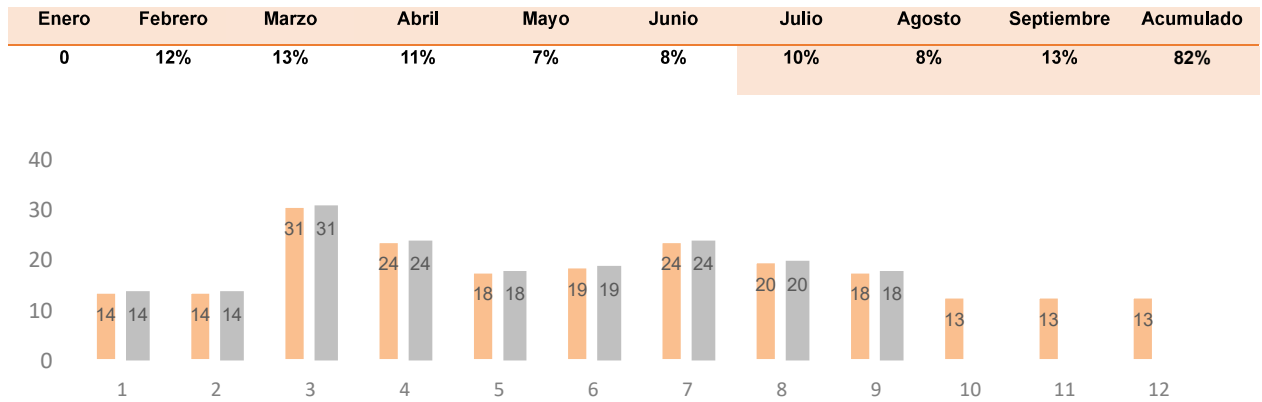
10. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC

Teniendo en cuenta que, para el 2023 la meta proyectada para el mantenimiento de la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía del proyecto 7818 “Fortalecimiento a la Gestión Educativa” es del 10%. Se reporta avance a corte septiembre en un 82%, equivalente a un 8,2 % en lo propuesto para el proyecto.

Se aclara que, respecto al plan de trabajo se programaron 221 actividades con cierre a diciembre, a la fecha se han ejecutado 182, cumpliendo así la meta, pese a que la meta está dada sobre el cumplimiento del proceso de certificación, continúan actividades como revisión por la Dirección, seguimiento indicadores y reportes que son necesarios para cumplir con los requisitos propios de la ISO9001:2015.

A través del siguiente cuadro se relaciona el avance de ejecución de actividades ejecutadas en un 13% para septiembre:

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



A continuación, se extractan las actividades más relevantes del plan de trabajo en mención:

Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

Apoyo al seguimiento a la gestión de riesgos del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía, dando cumplimiento a los seguimientos e implementación de la guía de retratamiento de riesgos de la Entidad. Se realizó el seguimiento a los controles y logros al riesgo de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, Nivel Central y Local para el primer semestre de acuerdo con la metodología dada por la Oficina Asesora de Planeación, en conjunto con los responsables de la Oficina de Servicio al Ciudadano y objetivos de calidad y planificación, no se materializó el riesgo de gestión del proceso.

Por lo último, se reportó para el I semestre los controles del Mapa de Riesgos en la herramienta Power App provista por la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de eliminar o mitigar la materialización del riesgo dentro del objetivo y alcance del proceso de gestión Servicio Integral a la Ciudadanía, como resultado de los controles definidos no se materializó el riesgo.

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.



De igual manera, se realizó la actualización de documentación interna y externa del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, este último adoptado mediante la Resolución 004 del 28 de septiembre de 2023.

13. OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO				
PROCESO SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA				
TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Procedimiento	05-PD-013	Seguimiento y Reconocimiento de la Prestación del Servicio en los Canales de Atención	3	Modificación

Av. El Dorado No. 66-63,
PBX: 324 1000 - Fax: 315 3444,
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195

Página 7 de 9

13. OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO				
PROCESO SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA				
TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Procedimiento	05-PD-014	Gestión de formación, aprendizaje y conocimiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano	2	Modificación
Formato	05-IF-007	Solicitud desde las dependencias a la Oficina de Servicio al Ciudadano	2	Modificación

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

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

Se realizó la presentación, revisión y proyección construcción PAAC 2023 con el equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano para los componentes de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Riesgo corrupción 5 y 6, y Transparencia y Acceso a la Información.

Se realizó el registro, seguimiento y consolidación de evidencias del I semestre los Acuerdos de Servicio – Gerentes Públicos.

Se apoyo el seguimiento y monitoreo al PAAC II cuatrimestre de la Oficina de Servicio al Ciudadano para los componentes de Racionalización de Trámites, Servicio al

Ciudadano, Riesgos de corrupción 5 y 6, Transparencia y Acceso a la Información, el cual fue registrado por todos los responsables de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

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

Auditoría

Se recibió y acompañó la auditoría externa de seguimiento 1 -Etapa 2 por parte del ente certificador Servimeters durante los días 20 y 21 de septiembre, lo cual implicó el cumplimiento de las fases 1. Plan de Auditoría, Fase 2 Auditoría y Fase 3 Finalización Auditoría. Como resultado de la gestión realizada por parte del líder del proceso y su equipo en las gestiones previas, desarrollo y finalización se obtuvieron Cero No Conformidades del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, lo que ratificó la certificación de la Oficina. De igual manera, se proyectó y ajustó la nota de socialización en conjunto con la profesional Angélica Vargas resultando su publicación en Prensa SED.

Ilustración 1 Desarrollo auditoría de certificación 2023



Ilustración 2 Desarrollo auditoría de certificación 2023



A continuación, se extractan algunos apartes del informe emitido por el Auditor, donde se identificaron Cero no conformidades y puede ser consultado en la web institucional del Secretaría de Educación del Distrito/Servicio a la Ciudadanía/Sistema de Gestión de la Calidad/Informes de auditoría del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía:

Ilustración 3 Certificado otorgado por Servimeters en cumplimiento de la ISO9001:2015



Fortalezas identificadas durante la auditoría de seguimiento 1 - Etapa 2.

- La gestión de los riesgos de la entidad y la capacidad de reacción ante la posible materialización de los riesgos generando TIPS y alertas a los procesos para prevenir la materialización de los riesgos.
- La gestión de los servicios no conformes identificando la importancia a los riesgos identificados y la ciudadanía como eje central para el alcance y operación del proceso dentro de la entidad.
- La gestión de los servicios no conformes identificando la importancia a los riesgos identificados y la ciudadanía como eje central para el alcance y operación del proceso dentro de la entidad

Resumen de auditoría

Se cuenta con el compromiso de la alta dirección para con el SIG en el cual se cuenta con el fortalecimiento y seguimiento de los riesgos identificados para la operación y prestación del servicio, se cuenta con la madurez para la identificación de los servicios no conformes y se cuenta con la capacidad de reacción para la prestación de los servicios desde la determinación plan de contingencias para las operaciones.

Revisión por la dirección

Determinación desde el Manual del Sistema De Gestión de la Calidad la Revisión por la dirección con frecuencia trimestral controlado desde el manual de control de corrupción.

Participación de todos los invitados líderes de procesos, revisión de la política de calidad, verifican las revisiones previas, consideración de los elementos del sistema de gestión desde el cual se lleva el registro de las acciones y temas tratados en cada elemento de entrada, cuenta con las salidas de la revisión y la lectura de las acciones de mejora el cual es medición desde las acciones del indicador global y la medición individual y, medición de las posibilidades de atención el cliente.

Se identifican salidas de la Revisión por la dirección, determinación de las salidas frente al compromiso de seguir contribuyendo el sistema de gestión para la prestación del servicio en los canales de comunicación y contacto con los canales de Red Contacto - RelevoSED y canales inclusivos frente a infraestructura para personas con condiciones de movilidad reducida como personas con insuficiencias auditivas, todo lo anterior referenciado y publicado en el Informe de gestión de operaciones

Publica las actas de revisión por la dirección en las páginas web de acuerdo con el principio de transparencia, página de la secretaria, Servicio al ciudadano, Sistema de gestión de la calidad, actas de equipos técnicos, lo cual se evidenció en las actas publicadas en la web institucional.

Mejora

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

Acompañamiento constante 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 realizó el acompañamiento a los seguimientos en la mesa de operaciones con el fin generar reporte de acciones de mejora o Servicio No Conforme de la operación en caso de ser necesario, dando cumplimiento al numeral 7.2 Competencia y 10.2 No Conformidad.

No se identificaron Servicios No Conformes durante la auditoría externa de certificación etapa 2 – seguimiento 1.

Retos

- Fomentar la participación y comunicación como medio para lograr mejoras al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizar las acciones de mejora identificadas durante la auditoría externa de seguimiento a que haya lugar.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para generar continuidad en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad como proceso certificado.
- Liderazgo por parte de la Alta Dirección a través de la participación en otras instancias institucionales de divulgación o rendición de cuentas.
- Garantizar el buen funcionamiento de los procesos durante la ejecución del SGC según lo contemplado en la ISO9001:2015.

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 74 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado.

Objetivos	Indicador	Seguimiento septiembre
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 86,94% 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 94,21% 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 31 actividades con 562 asistentes de las 31 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 8 acciones de mejora, de las cuales 5 se gestionaron y cumplieron al 100% en las fechas programadas. Para las 3 siguientes acciones, se encuentran programadas para su gestión y cierre en el siguiente período. Se identificaron 17 Servicios no conformes, de las cuales 12 se

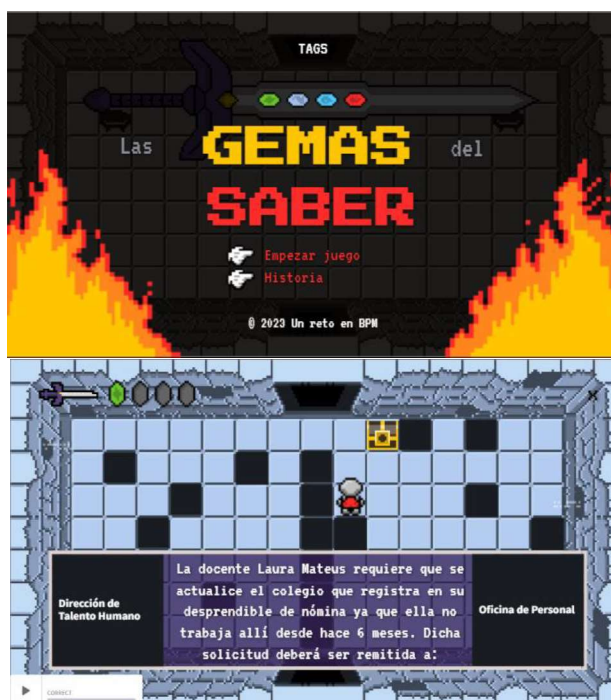
Objetivos	Indicador	Seguimiento septiembre
		gestionaron y cumplieron al 100% en las fechas programadas. Para las 5 siguientes acciones, se encuentran programadas para su gestión y cierre en el siguiente período.

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

11. Seguimiento acciones de mejora

- 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. (Formación y Aliados)

Para esta acción por parte de formación se implementa la actividad lúdica las Gemas de Saber, realizando varias sesiones formativas divididas de la siguiente manera, teniendo presente las volumetrías de los diferentes canales: las primeras sesiones fueron desarrolladas el día 25 de septiembre de 2023 con los canales telefónico y chat; la segunda sesión fue desarrollada con el equipo presencial DLE el día 28 de septiembre de 2023 en las instalaciones de NVC; la tercera y última sesión, fue desarrollada el 2 de octubre con el equipo presencial de NVC





- Se realizarán pretornos permanentes por el staff de la operación para el cumplimiento de los lineamientos establecidos. (Operaciones)

Por parte de operaciones y el grupo de supervisores de los canales se realizan los pretornos abarcando los temas generales que surgen en el desarrollo de la operación y enfatizando los temas que implican el correcto direccionamiento de las solicitudes, la disminución de redireccionamientos entre agosto y septiembre fue de 17% pasando de 137 a 113 redireccionamientos respectivamente

- Se realizará actividad “100 COLOMBIANOS DICEN” para reforzar temas de conocimiento en el equipo de gestión. (Formación)

Esta actividad se llevó a cabo el sábado 16 de septiembre para lo cual se convocó al personal de BPM a las instalaciones de nivel central de acuerdo con las siguientes etapas



Primera etapa: Una vez conformados los equipos (8) ocho en total se dividen (4) cuatro en una mitad de la sala y los (4) cuatro restantes en la otra mitad, allí se enfrentarán en 3 rondas de preguntas por dupla de equipos, en la cual la primera sesión de preguntas consiste en enumerar el listado de funciones de las dependencias seleccionadas. Obtendrá el punto y la oportunidad de seguir respondiendo el equipo que nombre la función menos común. Para el equipo que logre obtener el derecho de seguir respondiendo se generarán preguntas específicas de casos tomados de la base de redireccionamientos y deberán responder la dependencia encargada de dicha solicitud. Tendrán 3 oportunidades de error antes de que el otro equipo pueda “robar” los puntos conseguidos”

Segunda etapa: Se unen todos los asistentes en la sala y se enfrentaran los dos equipos que hayan tenido el puntaje más bajo; la dinámica será igual a la explicada en la etapa uno; esta etapa tiene como objetivo reforzar el tema con los participantes que no tuvieron el mejor desempeño en la etapa 1.

Tercera etapa: Para los dos grupos que obtuvieron mejor puntaje se generara la fase de “Dinero rápido” la cual consiste en responder 10 preguntas relacionadas con redireccionamientos y el Sistema de Gestión de Calidad en (1) un minuto y ganara el equipo que mayor cantidad de respuestas correctas obtenga

Registro fotográfico:





- Se realizará el cierre definitivo de los 39 vencidos de la vigencia 2022. (Equipo Plan Padrino)

Dentro de las actividades generadas para dar cumplimiento a esta acción se realizó visita al colegio Venecia el 6 de septiembre dando acompañamiento a la identificación de los documentos que ya se habían contestado y no se habían cerrado en SIGA, ubicando los certificados emitidos del archivo del colegio; el colegio Divino Maestro IED se visitó el 14 de septiembre identificando los documentos que ya se habían contestado por otro medio y no se habían cerrado en SIGA; por último, el 18 de septiembre se realizó mesa de trabajo con todo el equipo de la Dirección Local de Suba y se establecieron estrategias y compromisos para el cierre de los documentos vencidos dando prioridad a los de 2022. Para el cierre de este mes, los colegios Venecia y Divino Maestro cerraron la totalidad de los documentos de la vigencia 2022, de la Dirección Local de Suba persisten 8.

- 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. (Formación)

Para contextualizar este hallazgo con los supervisores de los canales y líderes de los procesos, desde formación se realiza inicialmente una mesa de trabajo el día 6 de octubre donde se refuerzan los compromisos por parte de todo el equipo con el fin de identificar y reforzar los casos de agentes con notas inferiores a 7, para la evaluación

del mes de octubre se está consolidando la información y será reportada en el siguiente informe ya que los datos se consolidan con la última evaluación del mes.

- Socialización del uso del Digiturno en las direcciones locales, que fortalezcan el uso adecuando de la herramienta. (Formación y Equipo Plan Padrino)

El día 19 de septiembre se realizaron 2 jornadas de refuerzo con los agentes de los puntos presenciales (direcciones Locales y Nivel central)

- 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. (Operaciones y Formación)

Para la mejora de los indicadores se ha venido trabajando en diversas actividades de refuerzo dentro de las socializaciones y pretornos, adicionalmente se implementó el acompañamiento a los asesores por parte de un grupo llamado BRIGADISTAS DEL SERVICIO como parte del plan de acción para la mejora general de los indicadores

Para esto se contemplaron las siguientes actividades a desarrollar entre septiembre y octubre

- ✓ DEFINIR ESTRATEGIA
 - ✓ EXPECTATIVA ASESORES
 - ✓ CONOCIMIENTO EQUIPO DE TRABAJO
 - ✓ REINDUCCIÓN STAFF
 - ✓ RADICACIÓN
 - ✓ CONOCIMIENTO ENTIDAD / OSC
 - ✓ EXPERIMENTAR LA ATENCIÓN
- Se realizará reconstrucción de las cifras de atención en canal telefónico mediante IVR. (Operaciones)

Para el cumplimiento de esta actividad se realizó la reconstrucción data del IVR en el canal Telefónico del año 2.023

- Reestructuración del ANS con la Oficina de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones:

Se generaron dos mesas de trabajo el 22 y 28 con la Oficina de las Tecnologías de la Información de las Comunicaciones - OTIC, en las cuales se establecieron parámetros y actividades en el ANS, de acuerdo con las categorías definidas en DEXON y los tiempos promedios de atención, entre otros. Actualmente, se encuentra en valoración y ajuste por parte de la dependencia OTIC para su presentación final y aprobación por parte de las dependencias que intervienen. Según compromisos en las actas se debe gestionar la aprobación y firma por parte de los líderes del proceso para octubre del año en curso.

12. Seguimiento POA

Actualmente, el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y en el marco de la Planeación Estratégica y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, estructuró 11 actividades de conformidad a las metas establecidas por la dependencia, fijó las siguientes metas previa asesoría y socialización en diferentes mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación - OAP:

1. Ejecutar adecuadamente el componente de Racionalización de trámites y Mecanismos de Atención al Ciudadano del Plan Anticorrupción y del Decreto 612 del 2018. (Consolidado anual).

Se registra meta al final del año con las mesas de trabajo programadas.

2. Generar un informe referente al acompañamiento a las dependencias respecto al nivel de oportunidad, vencidos, calidad en las respuestas, seguimiento en la gestión de PQRS y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, generando las respectivas acciones de mejora por parte de las dependencias.

Indicador	Julio	Agosto	Septiembre
Nivel de Oportunidad	91%	92%	93%
Calidad en la Respuesta	91%	89%	84%
Cierre de Vencidos	95%	96%	99%
Percepción en las respuestas	49%	43%	52%
Gestión Correspondencia de Salida física	86%	86%	78%

Para el tercer trimestre, se cumplieron con las actividades de acompañamiento para cada indicador, Con respecto al nivel de oportunidad se obtuvo un indicador

del III trimestre del 92%, en Calidad en las respuestas del 87%, seguimiento a las PQRS y cierre de vencidas vigencias anteriores con un promedio del 97% y de efectividad de correspondencia de salida física al final del trimestre del 83.3%.

3. Socializar los resultados de la gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía al equipo Técnico de Gestión y Desempeño Institucional de la Política de Servicio a la Ciudadanía en el marco de la Revisión por la Dirección y el Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001:2015.

Se realizó el 30 de agosto la socialización de los resultados de la gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía al equipo Técnico de Gestión y Desempeño Institucional de la Política de Servicio a la Ciudadanía en el marco de la Revisión por la Dirección y el Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001:2015 descrito en el informe III de implementación SGC. Una vez firmada el acta se publicó y socializó en la página web de la Entidad. https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania-actas

4. 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, evidenciado mediante informes.

Para julio, agosto y septiembre del 2023, se dio cumplimiento a la meta mensual establecidas para el indicador de nivel de servicio en los canales de atención, de manera consolidada, de la siguiente manera:

MES	META O ESTÁNDAR	RESULTADO
Enero	93%	93%
Febrero	93%	96%
Marzo	93%	99%
Abril	95%	99%
Mayo	97%	98%
Junio	98%	99%
Julio	98%	99%
Agosto	98%	99%
Septiembre	98%	99%

A través de los canales de atención la entidad ha generado 154.062* atenciones acumuladas para el III trimestre, donde el 99% de los ciudadanos han sido atendidos efectivamente: Lo anterior, teniendo en cuenta la cifra proyectada mensual en los canales de atención con el fin de obtener mínimo el 93% en el

consolidado anual.

MES	REALIZADAS	ATENDIDAS
Julio	53.543	52.952
Agosto	50.482	50.049
Septiembre	50.037	49.644
Total	154.062	152.645

*Cifras de atención II trimestre 2023

- 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 para la vigencia, evidenciado mediante informes.

Para julio, agosto y septiembre del 2023, se dio cumplimiento a la meta mensual establecida para el indicador de satisfacción en los canales de atención de manera consolidada, de la siguiente manera:

MES	META O ESTÁNDAR	RESULTADO	BALANCE RESPECTO A LA META
Julio	85.95%	89.56%	3.61%
Agosto	89%	89.24%	0.24%
Septiembre	89%	90.18%	1.18%

Se realizó seguimiento mensual del indicador de satisfacción en el informe de operaciones. Se evidenció que en el III trimestre la entidad aplicó 10.366* encuestas para medir el indicador de satisfacción en los canales de atención, de las cuales el 89.76% de los ciudadanos se encontró satisfecho con el servicio. Dicho indicador general está acorde con el proyectado para el 2023 del 85%, cumpliendo con los estándares generales planteados por mes.

MES	Total, Encuestas	Encuestas Satisfechas
Julio	3409	3053
Agosto	3403	3047
Septiembre	3554	3205
Total	10.366	9.305

Encuestas aplicadas en el III trimestre 2023

- Generar un informe de la implementación y seguimiento de las actividades definidas en la estrategia de racionalización de trámites 2023, de acuerdo con el plan de trabajo.

Desde la OSC para este periodo se destaca la continuidad de trámites que se mantienen dentro de la estrategia los cuales son 21. Adicionalmente, se continuó desarrollando las actividades del plan de trabajo con las áreas que hacen parte de esta estrategia, con mesas de trabajo acorde con el cronograma establecido, cumpliéndose así un 62% respecto a lo programado, esto dado que el corte del periodo PAAC.

Consolidar la formulación de la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2024.

La consolidación de la estrategia se evidencia con el Informe de Necesidades de la Comunidad Educativa en Torno a los Servicios de la Entidad, el cual se encuentra en proceso de proyección, este informe presenta como resultado los trámites que fueron priorizados para previa aceptación por las áreas dueñas de los trámites áreas que sean incluidos dentro de la estrategia de 2024, esta evidencia se presenta en el IV trimestre de 2023.

7. Generar un informe de seguimiento al fortalecimiento de 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.

Para este periodo la dependencia avanzó en un 54,84% del plan de trabajo, adelantando la socialización de la estrategia “Centro de relevo-Relevo SED” la que para el período registró seis (6) atenciones por este medio con diferentes Direcciones Locales de Educación, así mismo, también ha sido socializado con los integrantes de los canales de atención.

8. 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 desarrollaron 110 actividades de socialización, sensibilizaciones y capacitación respecto a las 110 programadas en el III trimestre con 1510 asistentes, aportando al mejoramiento de la calidad del servicio prestado a través de los canales de atención, fortaleciendo las habilidades y aptitudes del personal y el conocimiento en temas relacionados con la política pública de servicio al ciudadano y del Sistema de Gestión de la Calidad.

9. 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.

Se realizaron 4 actividades de divulgación en temas relacionados con la Carta de trato Digno, Defensor de la Ciudadanía, Certificación proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y Canales de atención a través de los medios de comunicación internos y externos mejorando la comunicación con la ciudadanía y comunidad educativa.

10. 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.

Se realizó la revisión, traducción y evaluación a lenguaje claro de 17 documentos internos de trabajo entre instructivos internos, procedimientos y trámites, teniendo en cuenta las metodologías vigentes distritales y nacionales mejorando la comunicación entre la entidad, la ciudadanía y la comunidad educativa.

13. Conclusiones y recomendaciones

1. En el cumplimiento al objetivo 5, política 11 del Plan Operativo Anual – POA, **“Realizar el seguimiento al cumplimiento del nivel de servicio en los canales de atención (Presencial, telefónico y virtual) administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en la Entidad de acuerdo con la meta establecida.”** Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de septiembre 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	14.691	14.298	97%
Virtual	31.096	31.096	100%
Telefónico	4.250	4.250	100%
Total, general	50.037	49.644	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*, el indicador de satisfacción proyectado para el mes de septiembre fue de 89%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 90.18% dando cumplimiento al indicador proyectado.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 92.62% aumentando en 1.93%, Correo electrónico 72.63% registro un aumento del 0.23%, Canal presencial 91.40% registro una disminución del 1.07%, y el canal Chat 85.95% disminuyendo en 0.27% respecto al periodo anterior.

3. Operativo Anual – POA **“Revisar, traducir y evaluar la información de los documentos internos y externos, trámites u OPAS que se requieran a lenguaje claro según las metodologías vigentes a nivel distrital”**. Desde el equipo de cualificación y formación para el presente periodo se realizó la revisión, traducción y evaluación de diecisiete (17) documentos (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 septiembre se realizaron 38 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.”** Para septiembre se registró cumplimiento del 100%, realizando 31 socializaciones de las 31 programadas, teniendo un total de 562 asistentes.

6. Se continúa realizando seguimiento al comportamiento del IVR, lo que ha permitido concluir que el volumen de llamadas ha disminuido, mostrando un buen resultado frente a los audios montados para la orientación.
7. Los temas de mayor impacto fueron asignación de cupo escolar con 23.05% aumentando en 9.8%, debido al inicio del cronograma de cobertura 2023- 2024 establecido en la resolución 3144 del 30 agosto 2023; en el cual estableció el inicio de solicitud de cupo escolar de estudiantes nuevos vía web para Precolar del 01 al 30 septiembre y solicitud de cupo escolar estudiantes nuevos vía web de 1° primero en adelante desde el 1 de septiembre hasta el 30 de octubre 2023. Seguimiento a Prestaciones sociales de docentes con un 20.88% presenta disminución del 10.1% respecto al mes anterior. Por otro lado, Traslado de estudiantes antiguos representa el 9.75% aumentando en 30.1%; Consulta a solicitudes radicadas 7.57% aumentando 3.6%; Información sobre vacantes ofertadas y contratación 2.74% inferior al mes anterior; Información pago de nómina 2.23% disminuyendo en 25.8% respecto a agosto.
8. El estándar de satisfacción para septiembre 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.
9. Durante el mes de septiembre se acudió a tres Comités Locales de Cobertura:
 - DLE Chapinero – Teusaquillo 6 de septiembre
 - DLE Mártires 18 de septiembre
 - DLE Usme 20 de septiembre
 - DLE Antonio Nariño 21 de septiembre
10. Se realizó el acompañamiento en el Colegio Divino Maestro para cerrar los documentos de la vigencia 2022 logrando el cierre de la totalidad; sin embargo, persisten vencidos de la vigencia 2023
 - 29 de agosto: 92 documentos vencidos
 - 29 de septiembre: 106 documentos vencidos
11. Durante el periodo de septiembre en la Sala de Nivel Central se han facilitado ventanillas para la atención por parte de otras dependencias, viéndose afectación en los tiempos de servicio de la sala, debido a la complejidad en el proceso de

atención.

Servicio	Cantidad atendida
Bienestar Estudiantil	
Entrega de Pines	187
Control Disciplinario	
Control Disciplinario	10
Talento Humano	
Entrega de Dotaciones SED	231
Total, general	187

12. Para este período se atendieron dos (2) personas con discapacidad auditiva ubicadas en diferentes puntos de atención de la SED, utilizando nuestro canal RELEVO SED.
13. En septiembre el tiempo de espera en nivel central presento una reducción considerable pasado de 10 minutos 21 segundos a 6 minutos.
14. Durante los días 20 y 21 de septiembre el equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano recibió la auditoría externa de seguimiento a la certificación, con el fin de verificar por segundo año consecutivo que el Sistema de Gestión de la Calidad implementado alcanza los estándares establecidos en la ISO 9001:2015 y que su mantenimiento es correcto de conformidad a la percepción y cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas.

14. Acciones de mejora.

Los hallazgos del mes que principalmente se identificaron y que fueron comunes a todos los canales e impactaron el indicador de calidad y satisfacción fueron:

- Atención al detalle, generado posiblemente por distracciones en los diferentes ambientes de trabajo
- Registro de información (Redacción, Ortografía, Caracterización)
- Direccionamientos errados en los canales virtuales
- Falencia de las solicitudes en el aplicativo Bogotá Te Escucha

Por lo cual se desarrollarán las siguientes actividades:

- Sesiones de refuerzo sobre el conocimiento y aplicación de los diccionarios de

monitoreo por los diferentes canales con los líderes de calidad, realizando seguimiento por el equipo asignado por el jefe de la Oficina “Brigadistas del Servicio”.

- En el momento de realizar las sesiones de monitoreo en conjunto (outsourcing – SED) de los diferentes canales, se invitará a un agente para que conozca el proceso. (Aliados)
- Se realizará ejercicio de cambio de roles en el cual los agentes harán de ciudadanos para que conozcan la cara de la atención. (outsourcing)
- Se desarrollarán un juego denominado “Atención al Detalle” enfocado a cada canal de atención, liderado por el operador logístico.
- Se socializará el comportamiento de los direccionamientos, generando comparativo “Antes y Después de Pandemia” (Aliados)

15. Servicios no conformes

- Incumplimiento en el indicador de calidad en error no crítico el cual registro 94.21% teniendo una meta del 95% en el mes de septiembre.