



**INFORME EJECUTIVO
SEPTIEMBRE 2022**

INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Elaboró:

Eva Maria Vera Cruz.

EVA MARIA VERA CRUZ

Aprobó:

**MARCO ANTONICO BARRERA
GOMEZ**

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

Contenido

Introducción	4
1. Canales de atención.....	5
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.....	6
1.2 Volumen de participación mensual	7
1.2.1 Presencial	8
1.2.2 Telefónico	13
1.2.3 Virtual.....	14
1.3 Nivel de servicio.....	17
2. Satisfacción	18
2.1 Canal presencial	19
2.2 Canal telefónico	21
2.3 Canal virtual – Chat institucional	22
2.4 Canal virtual – Correo electrónico	24
2.5 Tramite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma ..	26
3. Partes interesadas	27
3.1 Voz del ciudadano.....	27
3.2 Caracterización	28
3.3 Gestión Atención Accesible	31
3.3.1 Acceso página web.....	31
3.3.2 Atención Presencial	33
4. Soluciones estratégicas	33
4.1 Actividades y avances.....	34
4.2 Gestión Correo Electrónico	34
4.3 Acciones en territorio	35
5. Seguimiento ANS	37
6. Servicios OSC	39
6.1 Notificaciones.....	39
6.2 Legalizaciones y registro de diploma	40
6.3 Correspondencia.....	40

6.3.1 Correspondencia de entrada	40
6.3.2 Correspondencia de Salida.....	41
6.3.3 Correo electrónico certificado	43
6. Monitoreos y seguimiento.....	43
6.1 Ficha Técnica.....	43
7. Cualificación y promoción.....	46
7.1 Estrategias de Comunicación.	50
7.2 Resultados evaluación de conocimientos mes de septiembre	51
8. Riesgo	51
8.1 Gestión del proceso	51
8.2 Anticorrupción	52
9. Seguimiento SGC.....	53
9.1 Seguimiento objetivos de calidad.....	54
9.2 Seguimiento No conformidades	55
9.3 Evaluación del sistema	55
10. Conclusiones y análisis	56
11. Acciones de mejora.	58

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

- **Telefónico:**

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

- **Virtual:**

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

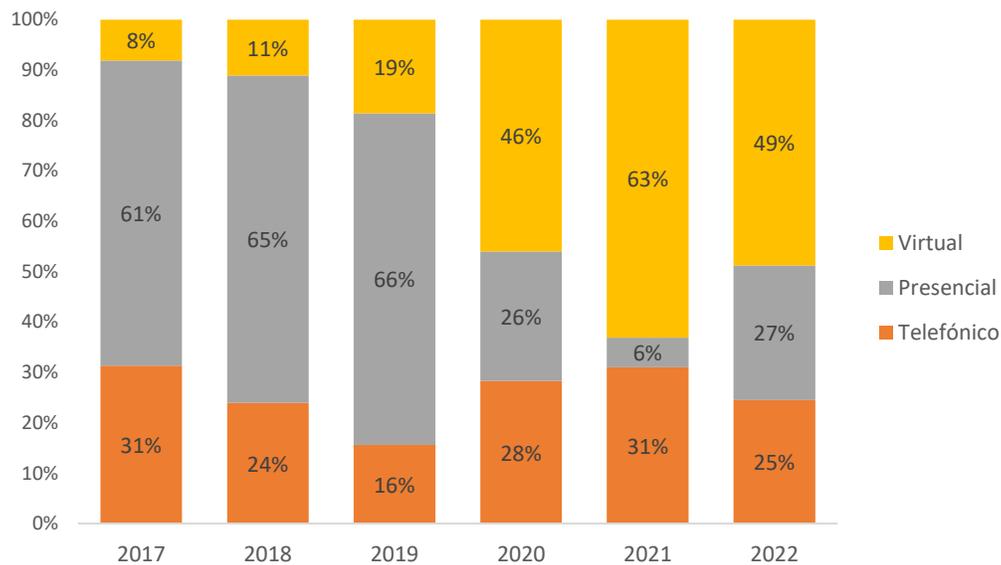
Redes sociales

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

- **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.



Gráfica 1 Participación Canales acumulado al mes de septiembre. Fuente: Datos Canales OSC.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual
2017	289911	560900	74964
2018	209457	569246	96760
2019	160852	677419	191207
2020	316496	287697	514788
2021	407577	76947	828218
2022	253474	276466	503994

Tabla 1 Participación Canales Acumulados. Fuente: Datos Canales OSC.

En la gráfica 1 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 debido a situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19 en el año 2020, se hizo necesario

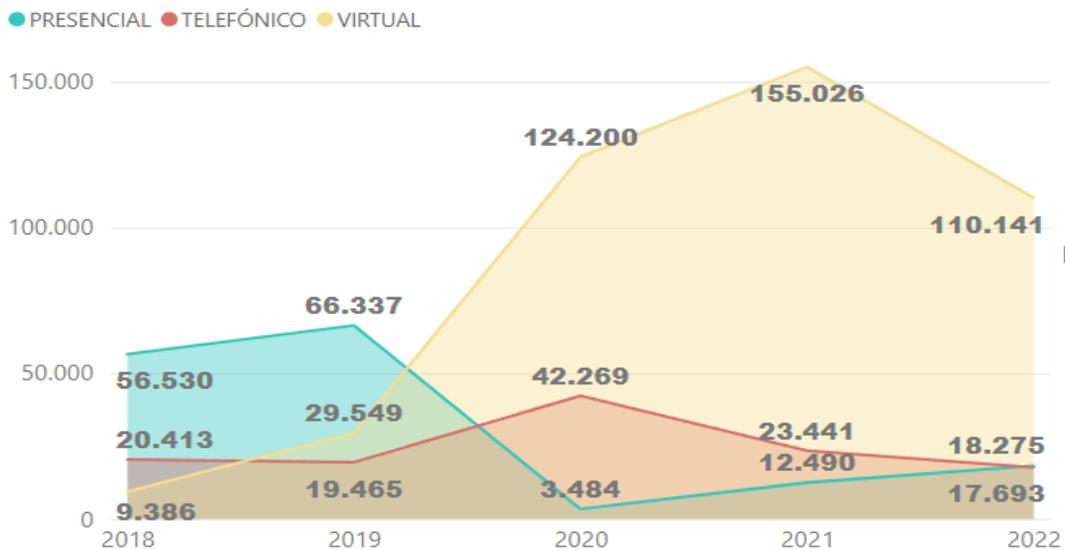
el fortalecimiento de la atención virtual reportando un 46% de participación de este

canal en el total de atenciones, por otro lado, se evidencia un incremento del 12% en el canal telefónico con respecto al año anterior.

En el año 2021 se mantuvo la tendencia de aumento de participación del canal virtual con 17%, y 3% para el canal telefónico; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial tuvo un 6%.

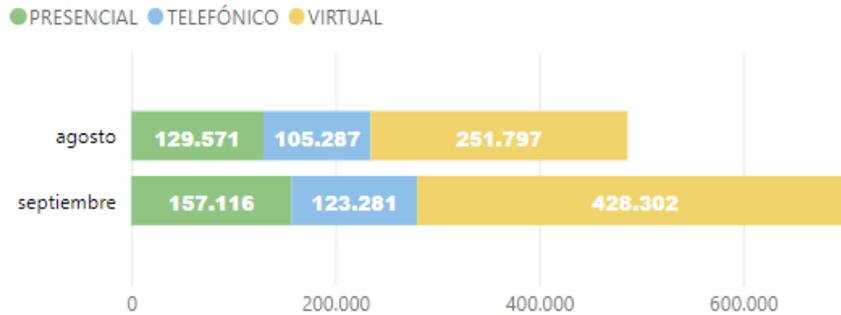
Adicional se puede inferir que, en el 2022, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 25% y 27%; aunque el canal virtual tiene una disminución del 14% esta sigue manteniendo la tendencia de mayor participación.

1.2 Volumen de participación mensual



Gráfica 2 Volúmenes de Atención Canales Septiembre. Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

A través de sus canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito durante septiembre presento una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento de 23.49% respecto al mismo periodo en el año 2021. El canal presencial reporto un incremento del 41.66%, así mismo el canal telefónico y virtual disminuyeron respectivamente en 22.04% y 28.95% con respecto a septiembre 2021.

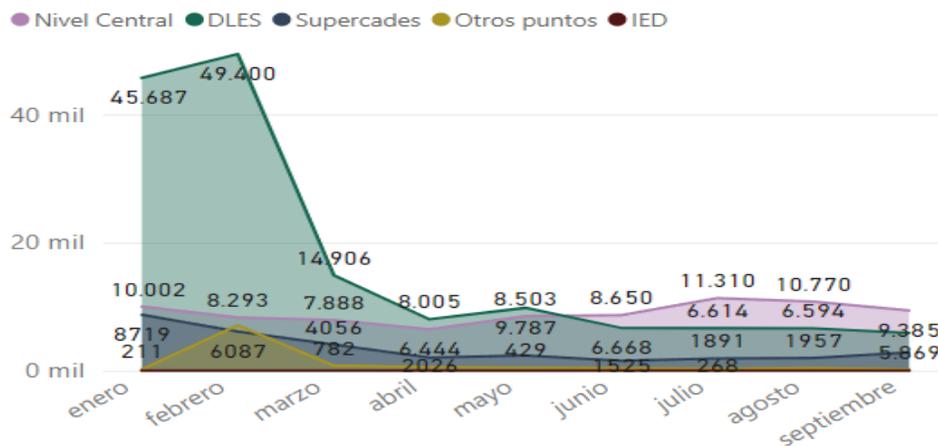


Gráfica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales. Fuente: Datos Canales OSC.

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

- Canal Presencial disminuyó un 7.25%
- Canal Telefónico disminuyó un 23.42%
- Canal Virtual aumento es preciso señalar que se reportaron 72.642 atenciones solucionadas por cobertura que representaron el 77.76% de este canal.

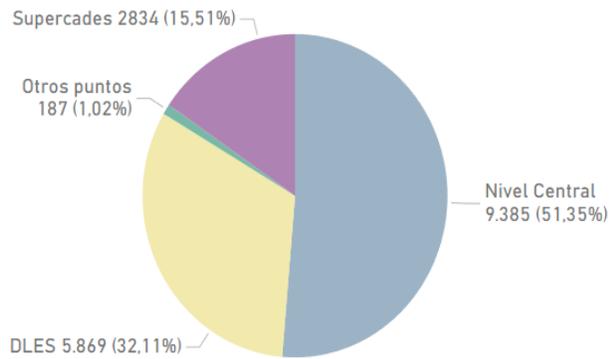
1.2.1 Presencial



Gráfica 4 Volúmenes de atención presencial anual. Fuente: Datos Canales OSC.

9

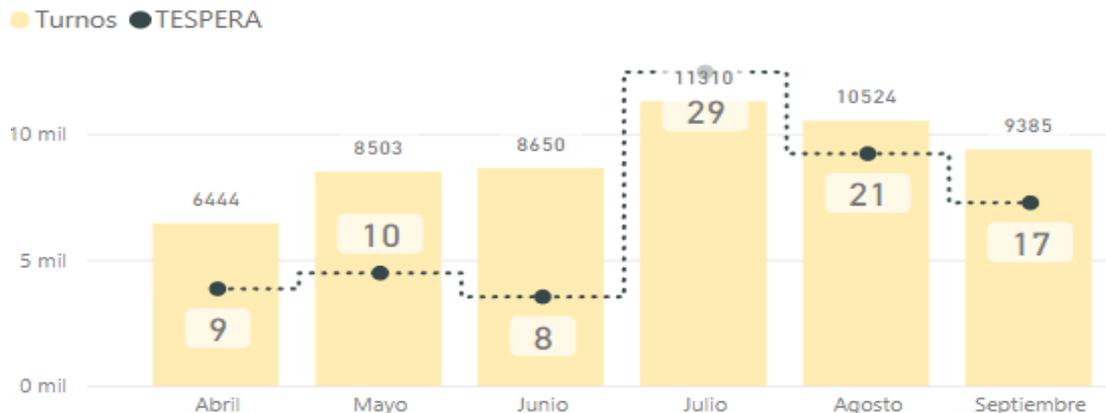
El canal presencial como se mencionó anteriormente presentó un disminuyó un 41.66% respecto al año anterior, recordando que a partir del 1 de abril de 2022 no es obligatorio el uso del tapabocas en espacios de atención o en oficinas.



Cabe resaltar que el 32.11% de las atenciones correspondieron a Direcciones Locales de Educación, teniendo en cuenta las jornadas de matrículas y movilidad, la atención a nivel central corresponde al 51.35%, el 15.51% a SuperCade y otros puntos 1.02%. Respecto a septiembre, las direcciones locales de educación disminuyó su participación 10.99%, por otro lado, la Redcade aumentó en 44.81%.

Gráfica 5 Participación por puntos de atención. Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.1 Nivel Central



Gráfica 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes. Fuente: Datos Canales

El servicio de mayor participación en nivel central fue radicación con 2399 atenciones, seguido por fondo prestacional con 2261 atenciones y atención personalizada con 1849 atenciones.

El tiempo de espera en sala fue de 18 minutos con 42 segundos, con un TMO de 7 minutos con 14 segundos y un nivel de atención del 95%.

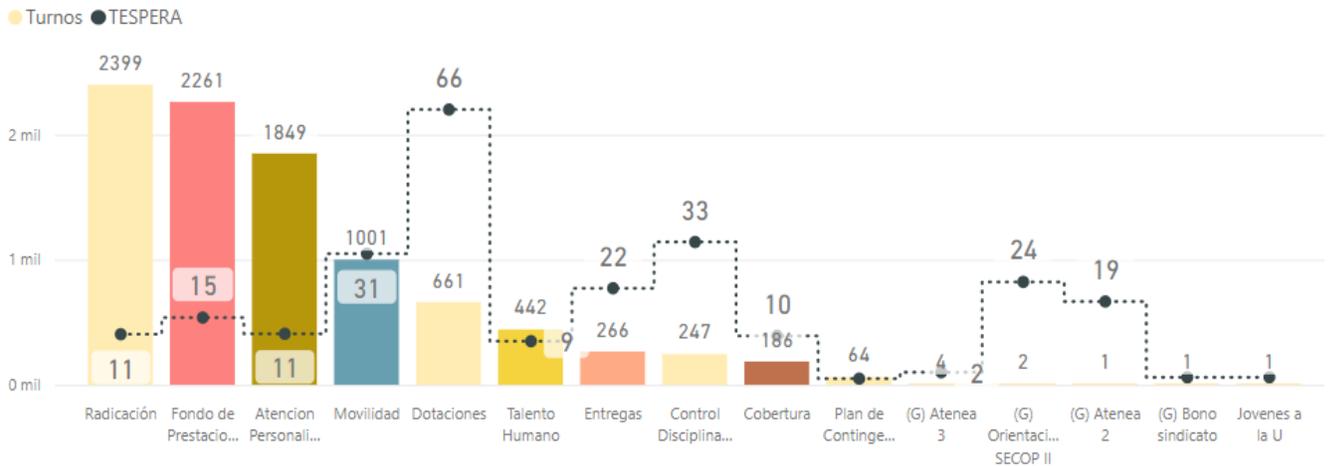
Respecto al tiempo de espera en sala, es preciso mencionar que para septiembre se incrementó la media de este indicador, teniendo en cuenta que el servicio de Entrega de dispositivos electrónicos a cargo de Dotaciones escolares Para este servicio, se realiza agendamiento, y se cuenta con un protocolo que permite la

revisión, verificación y entrega del dispositivo al padre de familia y/o acudiente.

Servicios	OSC
(G) Atenea 2	1
(G) Atenea 3	4
(G) Bono sindicato	1
(G) Orientacion SECOP II	2
Atencion Personalizada	1849
Cobertura	186
Control Disciplinario	247
Dotaciones	661
Entregas	266
Fondo de Prestaciones	2261
Jovenes a la U	1
Movilidad	1001
Plan de Contingencia	64
Radicación	2399
Talento Humano	442
Total	9385

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

Tabla 2 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central. Fuente: Datos Canales OSC.



Gráfica 7 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por servicio. Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.2 Nivel Local

En general las Direcciones Locales generaron 5869 solicitudes, atendiendo el 97% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 14 minutos con 10 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 07 minutos con 09 segundos (once segundos por debajo del mes anterior), el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 16 segundos y el tiempo

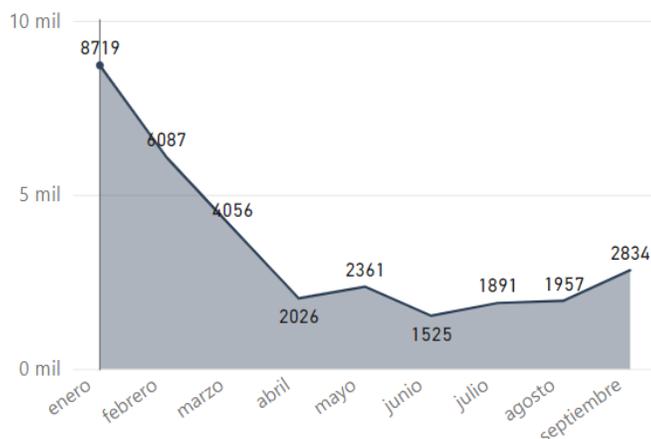
de atención fue de 7 minutos con 28 segundos. En general se logró mantener la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y siempre en función de poder brindar solución oportuna, transparente y efectiva al ciudadano.

PUNTO	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total
01 - DLE Usaquén	112		1	14		5	2		134
02 - 13 DLE Teusaqu-Chap	17			1					18
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria	3	1				2			6
04 - DLE San Cristobal	179			119		1			299
05 - DLE Usme	164	21	2	42		42	15	33	319
06 - DLE Tunjuelito	83			4		1		1	89
07 - DLE Bosa	989		1	155	27	13	70	2	1257
08 - DLE Kennedy	421		1	112		223	7		764
09 - DLE Fontibon	234			3		28	1	1	267
10 - DLE Engativa	98		1	59		2			160
11 - DLE Suba	598			145	5			2	750
12 - DLE Barrios Unidos	55		1	85		25	7		173
14 - DLE Mártires	39	1		1		7			48
15 - DLE Antonio Nariño	140		2	4		11		1	158
16 - DLE Puente Aranda	38						2		40
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	181			46	85	11			323
19 - DLE Ciudad Bolívar	817		1	127	32	85	2		1064
Total	4168	23	10	917	149	456	106	40	5869

Tabla 3 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio. Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.3 SuperCade

La RedCade cuenta con cuatro puntos de atención (SuperCade Bosa, Manitas, Américas y Suba), en los cuales se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los tramites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En este mes se recibieron 2834 usuarios de los cuales fueron atendidos, el tiempo de atención fue de 9 minutos con 28 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.



Servicios	SUPERCADE AMERICAS	SUPERCADE BOSA	SUPERCADE CAD	SUPERCADE ENGATIVA	SUPERCADE MANITAS	SUPERCADE SUBA	Total
Atención Personalizada	6	4		4	8	19	41
Cobertura	446	205	1	164	301	518	1635
Colegios cerrados						5	5
Constancia						1	1
Contancias de estudio		2		5	3	3	13
Educación Superior	15	2		1	13	6	37
Escalafón	1						1
Fondo Prestacional						1	1
Inspección y Vigilancia						2	2
Legalización de documentos para el exterior		1			1	12	14
Movilidad	216	106		20	77	182	601
Plan de Contingencia					26		26
Talento Humano	1					1	2
Turno Cancelado	9	44	72	139	16	171	451
Validación				2	1	1	4
Total	694	364	73	335	446	922	2834

Tabla 4 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio. Fuente: Datos Canales OSC.

Los servicios más solicitados están consolidados en cobertura con un total de 1635 y movilidad 601 gestiones.

1.2.1.4 Personería de Bogotá

MES	REQUERIMIENTOS
MAYO	11
JUNIO	28
JULIO	27
AGOSTO	49
SEPTIEMBRE	28
Total, general	143

Se continua con el acompañamiento a los Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá, recordemos que dicha estrategia inicio el 25 de mayo de 2022, a continuación, se relacionan las actividades realizadas durante el mes de septiembre.

Durante el mes de septiembre se recibieron 28 solicitudes, de las cuales 22 contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería) y 6 fueron resueltos en ventanilla.

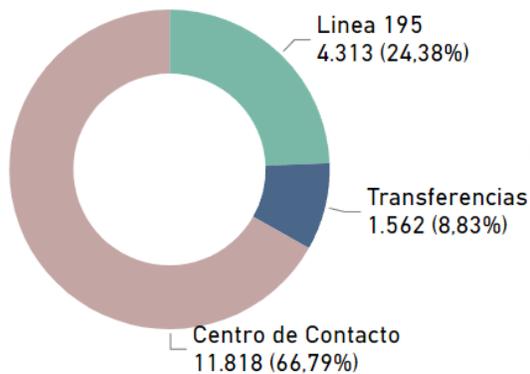
1.2.1.5 Otros puntos de Atención

A continuación, se puede observar las cifras de gestión para el periodo de septiembre en los Centros de encuentro, en el marco del convenio de Asociación con la Corporación Opción Legal.

Punto Atención	Total Información	Total Inscripciones	Total Asignaciones	Total Traslados	Total Retiros	Total Actualización de datos	Total Agendamiento	Total Otro trámite	Total Atención
CENTRO DE ENCUENTRO BOSA	658	35	181	63	0	17	5	0	959
CENTRO DE ENCUENTRO KENNEDY - PATIO BONITO	428	30	200	36	0	5	19	6	724
CENTRO DE ENCUENTRO RAFAEL URIBE URIBE	257	3	180	17	0	4	0	13	474
CENTRO DE ENCUENTRO SUBA	267	7	169	12	1	0	2	3	461
CENTRO DE ENCUENTRO CHAPINERO	161	17	138	13	0	6	2	7	344
CENTRO DE ENCUENTRO CIUDAD BOLIVAR	151	16	113	11	1	1	5	4	302
Total general	1922	108	981	152	2	33	33	33	3264

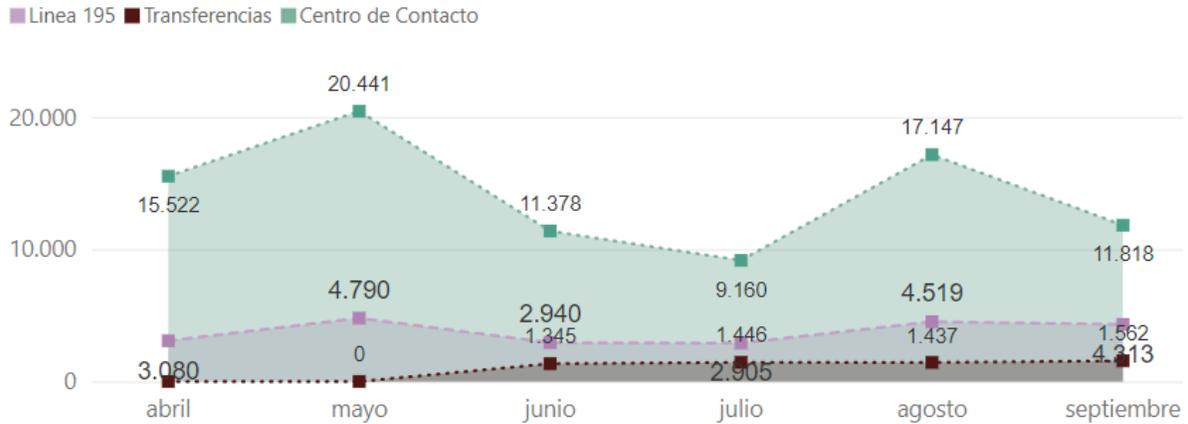
Tabla 5 Comportamiento Otros Puntos. Fuente: Datos Dirección de Cobertura.

1.2.2 Telefónico



A través del canal telefónico se recibieron 17.693 llamadas, de las cuales 11.818 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), fueron atendidas por los agentes del centro de contacto.

Gráfica 9 Comportamiento canal telefónico. Fuente: Inconcert



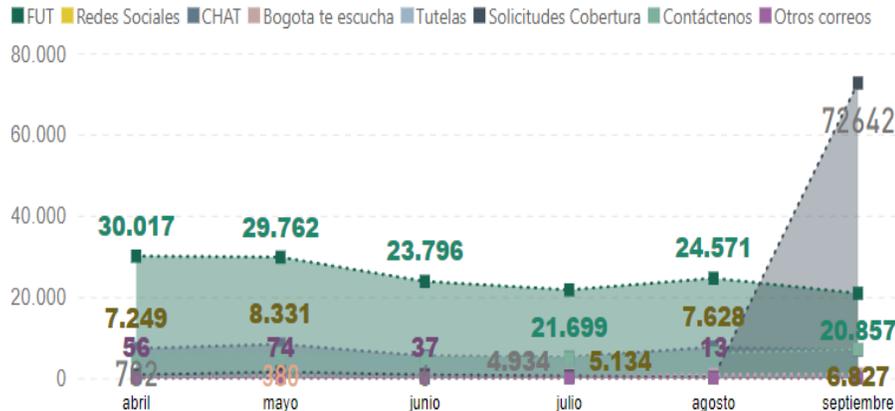
Gráfica 10 Volúmenes de atención por mes. Fuente: Inconcert

La línea 195, recibió 4.313 con una participación del 24.38%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 30.20% aproximadamente. Durante el este mes se transfirieron 1.562 llamadas a las extensiones de las dependencias de nivel central, teniendo en cuenta la necesidad del usuario.

1.2.3 Virtual

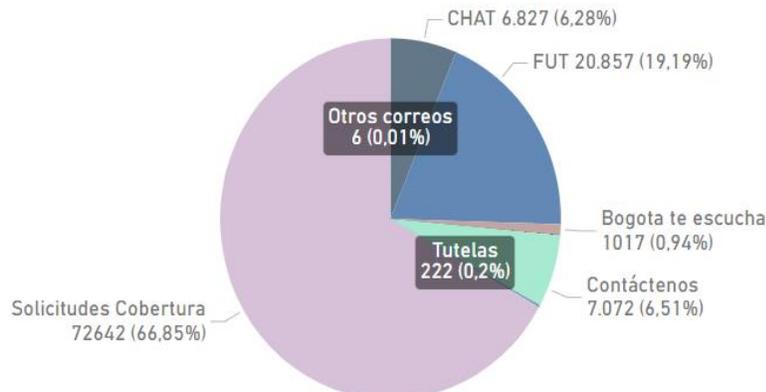
En el canal virtual se cuenta con la participación de los buzones de correo electrónico:

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



Gráfica 11 Volúmenes de atención por mes. Fuente: Datos Canales OSC.

Así mismo este canal hace parte de la Ventanilla de Radicación Virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/fut/999/Contactenos>, junto con el Formulario único de Tramites 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.



Gráfica 12 Comportamiento Canal Virtual Septiembre. Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante agosto recibió 6.827 solicitudes de atención, este canal es atendido por tres agentes, adicional se cuenta con el Chat Bot, quien brinda información general acerca del proceso de movilidad y traslados quien atendió 4.295 solicitudes y el restante de 2.532 fue atendido por los agentes asignados a este canal.

1.2.3.2 Los Buzones de Correo

En los buzones de correo se recibieron 8.772 solicitudes de los cuales 7.072 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 1.471 correos buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 222 corresponden a tutelas, 1 al defensor del ciudadano y 6 a familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co, es importante mencionar que para la gestión de estos correos se dispone de agentes front office sin herramienta.

1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual

En la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron un total de 20.857 solicitudes, las

cuales ingresan a través de SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. En la Oficina de Servicio al Ciudadano se dispone de un equipo para la gestión de estos, sin embargo, es importante mencionar que se alcanzó los 948 diarios, su atención es por parte de personal de planta y contratistas de la Entidad; 4.726 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual, y desde allí la ciudadanía realiza sus solicitudes que son redireccionadas a las dependencias correspondientes.

Con el fin de tener una respuesta a la ciudadanía por parte de las dependencias, es de resaltar que cuando no era clara la solicitud se realiza intento de ampliación de información, el cual es referenciado en el asunto del traslado.

1.2.3.4 Bogotá te Escucha

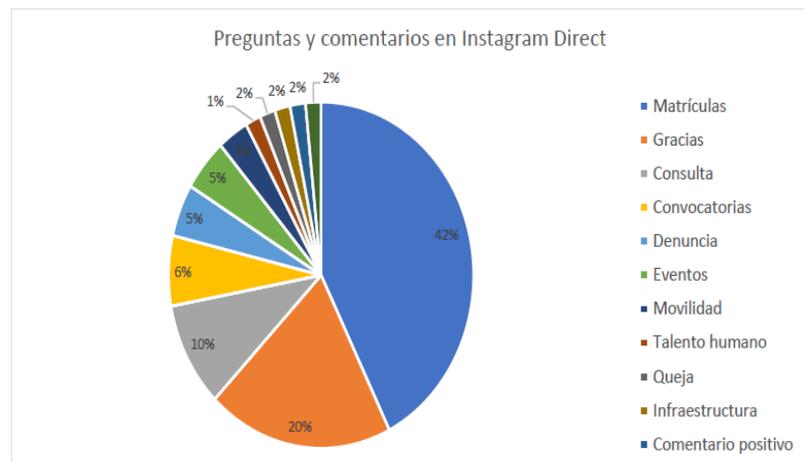
Para este mes se recibieron 1.017 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha.

1.2.3.5 Redes Sociales

Durante el mes de septiembre del 2022, el equipo digital dio respuesta a 711 mensajes privados en redes sociales y 28 casos fueron trasladados al sistema de Servicio al Ciudadano.

- **Instagram Direct 61 solicitudes**

Categoría	Respuestas
Matrículas	26
Gracias	12
Consulta	6
Convocatorias	4
Denuncia	3
Eventos	3
Movilidad	2
Talento humano	1
Queja	1
Infraestructura	1
Comentario positivo	1
Caso especial	1
Total Instagram Direct	61



Gráfica 13 Red social Instagram Direct. Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

• Facebook Messenger 519 solicitudes

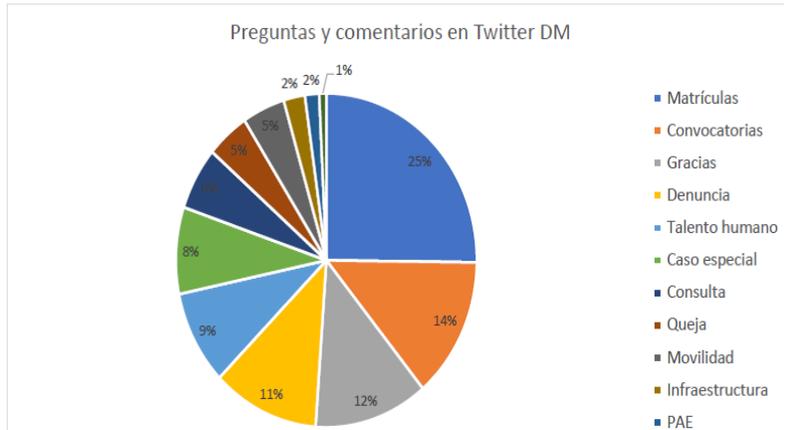
Categoría	Respuestas
Matrículas	215
Consulta	90
Gracias	63
Caso especial	27
Denuncia	24
Movilidad	19
Queja	15
Talento humano	15
Eventos	14
Convocatorias	13
Infraestructura	13
Conectividad	5
Comentario positivo	5
PAE	1
Total Messenger	519



Gráfica 14 Red social Facebook Direct. Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

• Twitter 131 solicitudes

Categoría	Respuestas
Matrículas	33
Convocatorias	18
Gracias	16
Denuncia	15
Talento humano	12
Caso especial	11
Consulta	8
Queja	6
Movilidad	6
Infraestructura	3
PAE	2
Conectividad	1
Total Twitter DM	131



Gráfica 15 Red social Twitter Direct. Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa SED

1.3 Nivel de servicio.

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

MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
INDICADOR	93%	95%	99%	99%	99%	99%	96%	96%	98%

Tabla 6 Indicador Nivel de servicio acumulado. Fuente: Canales OSC

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	306.282	306.282	100%
Redes Sociales	419	419	100%
Email OSC	84.653	84.653	100%
DLES	153.530	148.712	97%
Chat institucional	112.640	108.365	96%
Centro de Contacto	190.567	175.544	92%
OSC	122.936	108.985	89%
Total, general	971.027	932.960	96%

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

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Redes Sociales	26	26	100%
Radicación Virtual	21.874	21.874	100%
Email OSC	8.766	8.766	100%
Chat institucional	6.827	6.817	100%
DLES	5.869	5.569	95%
OSC	12.406	11.563	93%
Centro de Contacto	13.380	13.284	99%
Total general	69.148	67.899	98%

Tabla 8 Nivel de servicio mensual. Fuente: Canales OSC

2. Satisfacción

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
ene-22	92,03%	91,58%	36,67%	36,64%	86,90%
feb-22	96,78%	91,43%	49,77%	45,14%	87,87%
mar-22	99,52%	91,47%	69,12%	46,43%	89,68%
abr-22	99,73%	92,25%	59,40%	57,24%	91,26%
may-22	99,17%	90,91%	53,19%	62,01%	89,85%
jun-22	99,46%	91,09%	53,52%	48,76%	90,44%
jul-22	99,35%	89,15%	59,93%	61,36%	89,17%
ago-22	99,68%	91,08%	59,24%	56,76%	89,91%
sep-22	96,28%	90,64%	61,47%	63,35%	88,79%

Tabla 9 Satisfacción detallado anual. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Respecto al nivel de satisfacción, se tiene que para septiembre se encontró en el 88.79%, se aplicaron un total de 5503 encuestas, de las cuales 4886 se encontraron satisfechas.

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para el mes de septiembre los resultados de esta medición son: Canal Telefónico 90.64%, Correo electrónico 63.35% registro un aumento del 6.59%, Canal presencial 96.28%, y el canal Chat 61.47% aumentando en 2.23% respecto al periodo anterior.

2.1 Canal presencial

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	83,08%	86,17%	81,31%	83,80%	87,28%	84,65%	84,59%	74,52%
Bueno (4)	15,22%	11,90%	18,14%	15,93%	11,84%	14,70%	13,22%	24,20%
Malo (2)	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%	0,11%
Muy Malo (1)	0,40%	0,32%	0,00%	0,00%	0,14%	0,00%	0,00%	0,00%
Ni bueno ni malo (3)	0,90%	1,29%	0,27%	0,16%	0,34%	0,19%	2,03%	0,96%
No sabe/ No responde	0,30%	0,32%	0,27%	0,11%	0,34%	0,47%	0,16%	0,21%

Tabla 10 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones. 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 98.72%, es preciso indicar que en los periodos de julio y agosto se mantienen por encima del 97%.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	86,87%	90,03%	85,54%	87,50%	91,81%	89,49%	90,11%	78,13%
Bueno (4)	11,64%	7,40%	14,05%	12,29%	7,71%	9,67%	9,73%	19,96%
Malo (2)	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%	0,11%
Muy Malo (1)	0,40%	0,32%	0,00%	0,00%	0,14%	0,09%	0,00%	0,32%
Ni bueno ni malo (3)	0,90%	1,61%	0,20%	0,11%	0,00%	0,09%	0,00%	1,27%
No sabe/ No responde	0,10%	0,64%	0,20%	0,11%	0,27%	0,65%	0,16%	0,21%

Tabla 11 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió. Fuente: Encuestas de satisfacción.

La presentación personal del personal que presta la atención a la ciudadanía mantiene una calificación 98.09%, esta no ha sido afectada en los periodos anteriores.

20

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	85,97%	88,75%	84,45%	87,71%	90,60%	88,65%	90,43%	78,77%
Bueno (4)	10,85%	7,07%	15,01%	11,96%	8,66%	10,33%	9,41%	17,30%
Malo (2)	0,50%	1,61%	0,07%	0,11%	0,07%	0,00%	0,00%	0,96%
Muy Malo (1)	0,90%	0,32%	0,07%	0,00%	0,14%	0,00%	0,00%	0,85%
Ni bueno ni malo (3)	1,79%	1,61%	0,14%	0,05%	0,14%	0,19%	0,00%	1,91%
No sabe/ No responde	0,00%	0,64%	0,27%	0,16%	0,41%	0,84%	0,16%	0,21%

Tabla 12 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se presenta un 1.81% en el ítem de Malo y Muy malo en el conocimiento por parte del asesor.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	85,77%	87,78%	84,99%	87,45%	91,27%	89,40%	90,19%	79,19%
Bueno (4)	10,75%	9,00%	14,32%	12,34%	7,98%	9,77%	9,65%	17,62%
Malo (2)	0,50%	0,64%	0,07%	0,05%	0,07%	0,00%	0,00%	0,42%
Muy Malo (1)	1,09%	1,29%	0,07%	0,00%	0,14%	0,00%	0,00%	1,27%
Ni bueno ni malo (3)	1,59%	1,29%	0,34%	0,05%	0,27%	0,28%	0,08%	1,27%
No sabe/ No responde	0,30%	0,00%	0,20%	0,11%	0,27%	0,56%	0,08%	0,21%

Tabla 13 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida. Fuente: Encuestas de satisfacción.

La Claridad en la información refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 96.81%, generando una disminución respecto al anterior en 3.03%.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	86,97%	90,03%	86,22%	88,14%	92,42%	90,70%	92,46%	81,00%
Bueno (4)	10,75%	6,75%	13,51%	11,64%	6,83%	8,47%	7,22%	15,92%
Malo (2)	0,30%	0,32%	0,00%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%	0,64%
Muy Malo (1)	0,80%	1,29%	0,00%	0,05%	0,14%	0,09%	0,00%	0,85%
Ni bueno ni malo (3)	1,09%	1,29%	0,07%	0,05%	0,14%	0,00%	0,00%	1,27%
No sabe/ No responde	0,10%	0,32%	0,20%	0,11%	0,41%	0,74%	0,32%	0,32%

Tabla 14 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor. Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el periodo de septiembre se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno se presentaron el porcentaje más alto en actitud de servicio se obtuvo 96.92%.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Si	95,32%	93,89%	98,23%	97,26%	97,50%	99,16%	97,57%	95,12%
No	4,68%	6,11%	1,77%	2,74%	2,50%	0,84%	2,43%	4,88%

Tabla 15 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Es importante resaltar, que el 95.12% de la ciudadanía manifestó que hubo una respuesta efectiva a su solicitud en la atención este reporta similitud al periodo anterior.

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 se destaca que el 90.64%, manifiesta que la experiencia al comunicarse con el asesor se encuentra entre 4 y 5.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
1	5,27%	5,45%	5,42%	4,50%	6,26%	5,99%	7,10%	5,58%	6,55%
2	1,02%	1,00%	0,98%	1,77%	1,14%	0,89%	1,31%	1,18%	0,87%
3	2,14%	2,08%	2,03%	2,80%	1,51%	2,04%	2,44%	2,16%	1,94%
4	10,73%	9,75%	10,17%	12,17%	9,97%	10,18%	9,89%	9,61%	9,78%
5	80,85%	81,73%	81,39%	69,09%	81,11%	80,90%	79,25%	81,47%	80,86%
(en blanco)	0,00%	0,00%	0,00%	9,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Tabla 16 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor. Fuente: Encuestas de satisfacción.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Julio	Junio	Agosto	Septiembre
1	72,94%	74,20%	74,36%	65,02%	74,57%	73,17%	73,47%	73,10%	74,96%
2	7,66%	7,78%	8,17%	7,02%	7,93%	10,11%	8,83%	7,85%	8,04%
(en blanco)	19,40%	18,01%	17,47%	27,96%	16,02%	11,10%	11,30%	12,78%	11,82%
No Aplica	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	1,47%	5,62%	6,40%	6,27%	5,18%

Tabla 17 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Por otra parte, el 74.96% manifiesta que hay respuesta efectiva a su solicitud, como temas *cupo escolar debido al inicio formal del proceso de cobertura establecido bajo la resolución 2797 del 06 de septiembre 202*, movilidad escolar por el cronograma establecido por la Dirección de Bienestar Estudiantil, donde la ciudadanía beneficiaria de Subsidio de Transporte tenía una fecha de abono de la primera semana de agosto con una fecha máxima de reclamación 05 de septiembre 2022, consulta solicitudes radicadas, pago de nómina, vacantes provisionales los cuales son requerimientos resueltos directamente por las áreas, es preciso indicar que este canal es de orientación e información

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Julio	Junio	Agosto	Septiembre
1	5,25%	4,34%	4,69%	76,89%	5,58%	5,17%	4,66%	4,88%	5,60%
2	2,62%	1,64%	1,70%	7,60%	1,63%	1,89%	1,86%	2,06%	1,72%
3	6,42%	3,14%	3,08%	0,00%	3,61%	4,39%	3,48%	3,34%	3,98%
4	14,53%	11,20%	11,11%	0,09%	12,21%	12,94%	12,40%	11,70%	11,75%
5	58,57%	68,01%	68,29%	1,18%	65,91%	64,70%	66,59%	65,40%	65,37%
(en blanco)	12,61%	11,65%	11,09%	14,24%	11,03%	1,25%	1,48%	1,20%	1,32%
No Aplica	0,00%	0,02%	0,04%	0,00%	0,02%	9,66%	9,53%	11,41%	10,26%

Tabla 18 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el tiempo de espera 77.12% califican entre 4 y 5.

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.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	12,64%	20,44%	39,46%	29,80%	28,94%	25,00%	31,71%	32,35%	32,29%
Bueno (4)	10,11%	27,60%	36,69%	33,40%	25,11%	30,63%	32,06%	32,77%	35,98%
Muy malo (1)	57,50%	29,10%	9,71%	17,80%	25,96%	25,00%	18,47%	16,60%	14,16%
Malo (2)	10,27%	7,51%	3,30%	4,00%	5,11%	4,93%	4,53%	5,88%	4,82%
Ni bueno ni malo (3)	9,32%	15,01%	10,41%	14,20%	14,04%	13,73%	11,85%	11,97%	10,76%
No sabe / No responde	0,16%	0,35%	0,43%	0,80%	0,85%	0,70%	1,39%	0,42%	1,98%
No Aplica	0,00%	0,02%	0,04%	0,00%	0,02%	9,66%	9,53%	11,41%	10,26%

Tabla 19 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido. Fuente: Encuestas de satisfacción.

El tiempo de espera reporto un aumento en 3.15% respecto al mes anterior en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno pasando del 65.12% a 68.27%.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	11,06%	19,75%	39,03%	30,40%	24,89%	26,76%	31,71%	27,94%	30,59%
Bueno (4)	12,95%	32,56%	36,60%	34,80%	32,77%	32,39%	32,40%	38,24%	40,23%
Muy malo (1)	54,82%	26,21%	8,33%	15,40%	23,83%	20,77%	17,42%	15,55%	12,46%
Malo (2)	8,69%	7,27%	3,21%	4,60%	5,74%	6,34%	6,27%	4,83%	4,53%
Ni bueno ni malo (3)	11,37%	13,74%	12,14%	14,20%	12,13%	12,68%	11,15%	13,03%	11,90%
No sabe / No responde	1,11%	0,46%	0,69%	0,60%	0,64%	1,06%	1,05%	0,42%	0,28%

Tabla 20 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención. Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el tiempo de atención reporto una disminución de valoración en Muy malo del 3.09%, y aumento en Muy bueno y bueno pasando del 66.18% en agosto al 70.82% en septiembre.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	14,06%	24,36%	37,73%	31,20%	28,09%	30,99%	29,27%	30,46%	31,44%
Bueno (4)	15,80%	28,75%	34,17%	30,00%	27,45%	22,89%	30,31%	35,08%	33,71%
Muy malo (1)	44,71%	23,56%	9,37%	14,20%	21,06%	22,54%	18,82%	15,76%	13,31%
Malo (2)	6,00%	6,47%	4,25%	5,60%	6,60%	5,99%	6,27%	3,78%	6,23%

Ni bueno ni malo (3)	11,85%	13,05%	13,27%	16,40%	12,77%	14,44%	12,89%	12,39%	13,88%
No sabe / No responde	7,58%	3,81%	1,21%	2,60%	4,04%	3,17%	2,44%	2,52%	1,42%

Tabla 21 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Conocimiento por parte del asesor en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 65.15%, en Muy malo y Malo 19.54%.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	15,64%	29,33%	45,45%	37,80%	34,68%	34,15%	36,24%	38,66%	39,38%
Bueno (4)	16,59%	30,02%	32,18%	30,20%	26,38%	26,41%	32,40%	32,35%	33,43%
Muy malo (1)	43,29%	20,44%	8,24%	13,20%	20,85%	19,37%	15,68%	13,87%	12,18%
Malo (2)	5,21%	4,73%	3,82%	3,20%	4,47%	5,28%	3,48%	3,78%	5,38%
Ni bueno ni malo (3)	12,64%	11,89%	9,19%	13,80%	10,00%	12,68%	10,80%	9,87%	8,50%
No sabe / No responde	6,64%	3,58%	1,13%	1,80%	3,62%	2,11%	1,39%	1,47%	1,13%

Tabla 22 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio. Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación. Dentro de sus características evaluadas se tiene que la actitud de servicio con un 5.38% (disminuyó 8.49% respecto al mes anterior) se encuentra en muy mala, sin embargo, el 72.81% manifiesta que es buena y muy buena, lo cual puede responder a aquellos ciudadanos que no son atendidos directamente por un asesor.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	12,80%	24,13%	34,78%	31,40%	29,57%	25,70%	33,80%	29,62%	31,73%
Bueno (4)	15,32%	27,37%	35,73%	28,00%	25,32%	28,87%	27,87%	33,40%	33,71%
Malo (2)	8,21%	6,70%	5,03%	5,60%	6,60%	5,63%	6,97%	4,62%	9,35%
Muy malo (1)	48,66%	25,52%	11,36%	17,20%	22,55%	23,94%	18,12%	17,44%	13,31%
Ni bueno ni malo (3)	9,79%	12,59%	12,23%	16,20%	12,98%	13,73%	11,50%	13,45%	10,76%
No sabe / No responde	5,21%	3,70%	0,87%	1,60%	2,98%	2,11%	1,74%	1,47%	1,13%

Tabla 23 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida. Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 65.44% generando un aumento del 2.42% respecto al mes anterior.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
No	69,51%	48,73%	29,75%	38,40%	45,11%	47,18%	38,33%	34,45%	36,26%

Sí	30,49%	51,27%	70,25%	61,60%	54,89%	52,82%	61,67%	65,55%	63,74%
----	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

Tabla 24 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también en el 63.74% de los ciudadanos que manifiestan que se dio respuesta efectiva a su solicitud, y que el 17.56% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reporto una satisfacción general del 61.49% registrando un aumento del 2.23%.

2.4 Canal virtual – Correo electrónico

Se observa que en el canal virtual- Chat institucional se evalúan aspectos como Tiempo en responder su solicitud, Amabilidad en la respuesta, Conocimiento del tema, Actitud de servicio y Respuesta efectiva a la solicitud. Se reporto el indicador del 63,35%, generando un aumento respecto al mes anterior del 6.59%.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	27,40%	29,17%	36,90%	34,21%	38,55%	27,27%	50,00%	27,93%	36,13%
Bueno (4)	20,89%	18,06%	15,48%	22,37%	23,46%	22,31%	13,64%	27,03%	25,65%
Muy malo (1)	32,19%	31,25%	23,81%	18,42%	25,14%	34,71%	25,00%	26,13%	18,32%
Malo (2)	4,11%	9,72%	10,71%	9,87%	3,35%	7,44%	4,55%	6,31%	6,28%
Ni bueno ni malo (3)	14,73%	10,42%	11,90%	15,13%	8,38%	5,79%	6,82%	9,91%	12,04%
No sabe / No responde	0,68%	1,39%	1,19%	0,00%	1,12%	2,48%	0,00%	2,70%	1,57%

Tabla 25 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Tiempo en responder su solicitud o requerimiento. Fuente: Encuestas de satisfacción

En el tiempo en responder su solicitud presenta un aumento el ítem de Muy bueno y Bueno en 6.82% respecto al mes anterior, disminuyendo así 7.81% en Malo.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	27,40%	36,11%	34,52%	38,16%	40,22%	33,88%	48,86%	31,53%	37,17%
Bueno (4)	28,08%	16,67%	27,38%	29,61%	27,93%	23,14%	17,05%	32,43%	30,89%
Muy malo (1)	20,21%	20,83%	14,29%	10,53%	17,32%	23,97%	13,64%	14,41%	13,61%
Malo (2)	4,11%	7,64%	4,76%	5,26%	4,47%	5,79%	4,55%	2,70%	3,14%
Ni bueno ni malo (3)	18,15%	15,97%	14,29%	14,47%	8,94%	11,57%	14,77%	14,41%	9,95%
No sabe / No responde	2,05%	2,78%	4,76%	1,97%	1,12%	1,65%	1,14%	4,50%	5,24%

Tabla 26 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Amabilidad en la respuesta. Fuente: Encuestas de satisfacción

La amabilidad presento aumento del 4.1% en la percepción en los ítems de Muy Bueno y Bueno.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	20,21%	27,78%	32,14%	29,61%	37,99%	30,58%	45,45%	28,83%	35,60%
Bueno (4)	18,15%	17,36%	20,24%	30,26%	25,14%	17,36%	11,36%	29,73%	24,08%
Muy malo (1)	38,36%	29,17%	19,05%	17,76%	24,58%	33,88%	23,86%	21,62%	19,90%
Malo (2)	11,64%	12,50%	15,48%	12,50%	6,15%	10,74%	11,36%	9,01%	5,24%
Ni bueno ni malo (3)	10,96%	11,81%	9,52%	9,21%	4,47%	5,79%	7,95%	8,11%	10,99%
No sabe / No responde	0,68%	1,39%	3,57%	0,66%	1,68%	1,65%	0,00%	2,70%	4,19%

Tabla 27 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Calidad de la respuesta recibida. Fuente: Encuestas de satisfacción

La calidad de la respuesta recibida registro en los ítems positivos un 59.68% disminuyendo así en 1.12% respecto al mes anterior.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	21,23%	25,69%	32,14%	30,92%	36,87%	26,45%	38,64%	30,63%	34,55%
Bueno (4)	17,47%	18,75%	19,05%	29,61%	23,46%	21,49%	23,86%	26,13%	29,32%
Muy malo (1)	33,90%	23,61%	21,43%	14,47%	22,35%	33,06%	19,32%	16,22%	19,37%
Malo (2)	10,96%	15,97%	13,10%	11,18%	4,47%	9,92%	5,68%	6,31%	4,19%
Ni bueno ni malo (3)	13,70%	13,89%	11,90%	11,84%	9,50%	6,61%	10,23%	11,71%	6,81%
No sabe / No responde	2,74%	2,08%	2,38%	1,97%	3,35%	2,48%	2,27%	9,01%	5,76%

Tabla 28 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Conocimiento del tema. Fuente: Encuestas de satisfacción

Se disminuyo en 1.03% en conocimientos del tema en Muy malo y Malo, aumentando en 7.11% respecto a agosto en lo juicios de valor de Muy Bueno y Bueno.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	21,92%	27,78%	33,33%	30,26%	39,66%	28,93%	40,91%	33,33%	36,65%
Bueno (4)	17,81%	16,67%	20,24%	25,00%	20,67%	18,18%	18,18%	23,42%	27,23%
Muy malo (1)	36,64%	31,94%	22,62%	17,11%	23,46%	34,71%	21,59%	20,72%	20,42%
Malo (2)	12,33%	11,81%	15,48%	12,50%	5,59%	11,57%	10,23%	7,21%	5,24%
Ni bueno ni malo (3)	10,62%	9,72%	5,95%	13,82%	8,38%	5,79%	9,09%	13,51%	6,28%
No sabe / No responde	0,68%	2,08%	2,38%	1,32%	2,23%	0,83%	0,00%	1,80%	4,19%

Tabla 29 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Actitud de servicio. Fuente: Encuestas de satisfacción

En los juicios de valor de Muy Bueno y Bueno se obtuvo un 63.33% registrando un

aumento del 7.135 respecto al mes anterior.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
No	65,07%	54,86%	51,19%	42,11%	40,78%	54,55%	38,64%	40,54%	39,27%
Si	34,93%	45,14%	48,81%	57,89%	59,22%	45,45%	61,36%	59,46%	60,73%

Tabla 30 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Respuesta efectiva a la solicitud. Fuente: Encuestas de satisfacción

El 60.73% de los ciudadanos que manifiestan que se dio respuesta efectiva a su solicitud.

Se tienen opiniones subjetivas, dado que desde este canal no se logra brindar una respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, sino se redireccionan a las dependencias, quienes son las competentes para dar estas soluciones de manera oportuna y de calidad.

2.5 Tramite 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 la implementación de la medición de la satisfacción en el trámite de Legalización de documentos para el exterior y Registro de diploma mediante una encuesta virtual en la cual se avaluara la calidad de la respuesta, claridad de la información , respuesta efectiva y la recomendación del servicio; la OSC invitara mediante correo electrónico a los ciudadanos que hicieron uso del trámite.

Mes	Total_Sat	
may-22	93,35%	Para este periodo 86 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los tramites en mención, se evidencia se dio respuesta efectiva al requerimiento en 87.21%; según la clasificación Net Promoter Score el 76.74% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente a la calidad de la respuesta en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 86.04% y la claridad de la información en el ítem de muy malo reporto un 5.91%.
jun-22	82,29%	
jul-22	83,58%	
ago-22	82,93%	
sep-22	83,72%	

Se registro un indicador de satisfacción general en 83.72%. Es preciso indicar que se realiza envió semanal de la encuesta de satisfacción a los ciudadanos que hacen

uso del trámite de legalización de documentos para el exterior y registro de diploma.

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	50,53%	46,88%	37,31%	48,78%	50,00%
Bueno (4)	32,18%	35,42%	43,28%	30,49%	30,23%
Ni bueno ni malo (3)	9,31%	9,38%	11,94%	10,37%	9,30%
Muy malo (1)	4,52%	7,29%	1,49%	5,49%	5,81%
Malo (2)	3,46%	1,04%	5,97%	4,88%	4,65%

Tabla 31 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud. Fuente: Encuestas de satisfacción

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	60,64%	55,21%	52,24%	55,49%	63,95%
Bueno (4)	28,46%	28,13%	32,84%	29,88%	22,09%
Ni bueno ni malo (3)	5,05%	10,42%	10,45%	6,71%	6,98%
Muy malo (1)	3,99%	5,21%	2,99%	6,10%	5,81%
Malo (2)	1,86%	1,04%	1,49%	1,83%	1,16%

Tabla 32 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida. Fuente: Encuestas de satisfacción

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	59,31%	59,38%	49,25%	54,27%	62,79%
Bueno (4)	29,79%	25,00%	35,82%	29,27%	22,09%
Ni bueno ni malo (3)	5,05%	6,25%	8,96%	7,93%	8,14%
Muy malo (1)	3,19%	6,25%	1,49%	6,71%	5,81%
Malo (2)	2,66%	3,13%	4,48%	1,83%	1,16%

Tabla 33 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida. Fuente: Encuestas de satisfacción

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
No	7,98%	9,38%	13,43%	12,80%	12,79%
Si	92,02%	90,63%	86,57%	87,20%	87,21%

Tabla 34 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud. Fuente: Encuestas de satisfacción

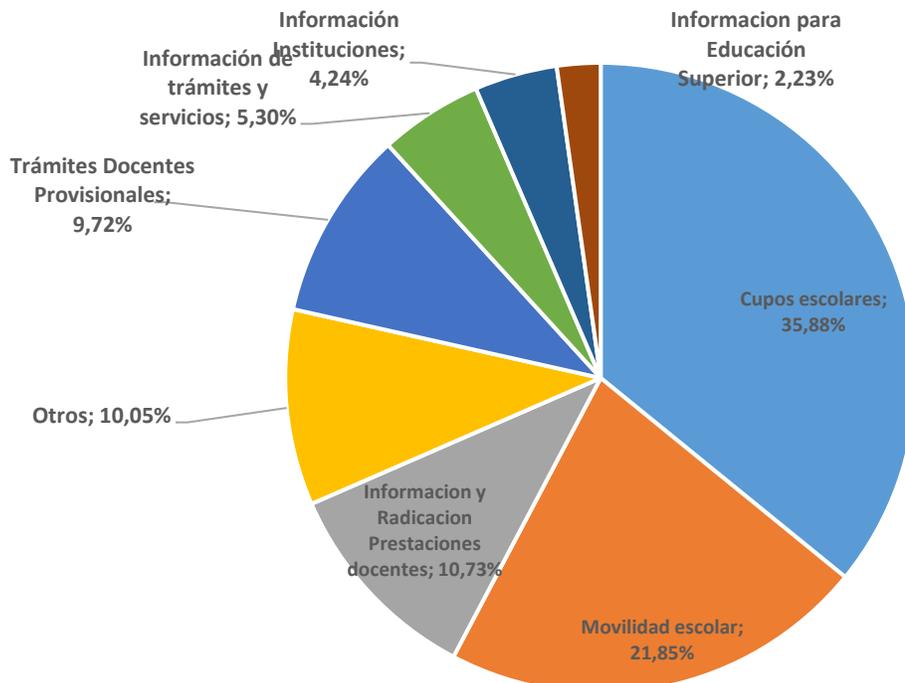
3.Partes interesadas

3.1 Voz del ciudadano

Durante septiembre en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron cupo escolar con un 35.88 % presenta un incremento del 12.97% respecto al mes anterior, debido al inicio formal del proceso de cobertura establecido bajo la resolución 2797 del 06 de septiembre 2022. Adicional se puede resaltar 24.29% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 10.52%.

Por otro lado, Movilidad escolar con 21.85% (inferior al mes de agosto), en el trámite de información y radicación de prestaciones sociales se reportó 10.73%, teniendo cesantías la mayor participación con un 6.40%, es preciso señalar que el trámite de cesantías para docentes y directivos docentes debe ser realizado por Humano en

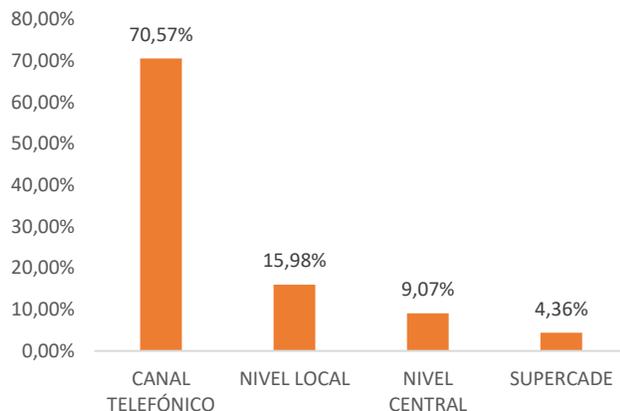
línea a partir del 15 de septiembre fundamentado en el Decreto 942 del 01 de junio de 2022 y las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A. Ahora bien, Trámites Docentes Provisionales reporta un 9.72%, teniendo impacto las consultas de escalafón docente y vacantes provisionales.



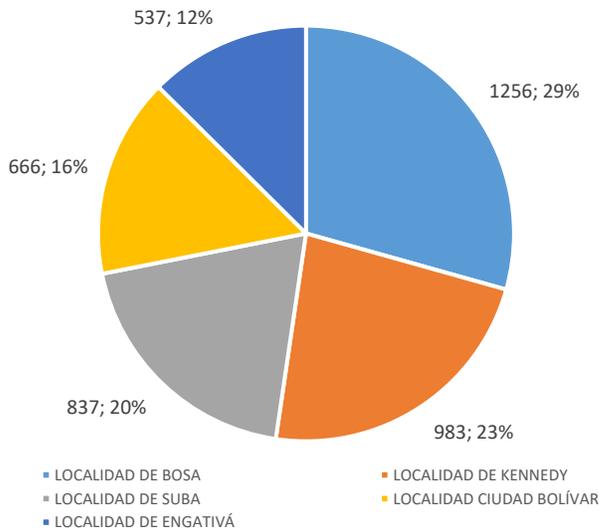
Gráfica 16 Voz del ciudadano. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

3.2 Caracterización

Dentro de proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de agosto de 2022, se realizaron 6.582 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 70.57% de la información fue registrada a través del canal telefónico.



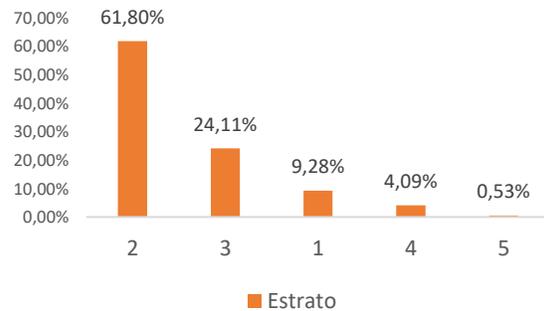
Gráfica 17 Categorización Distribución Canales. Fuente: Formulario de caracterización



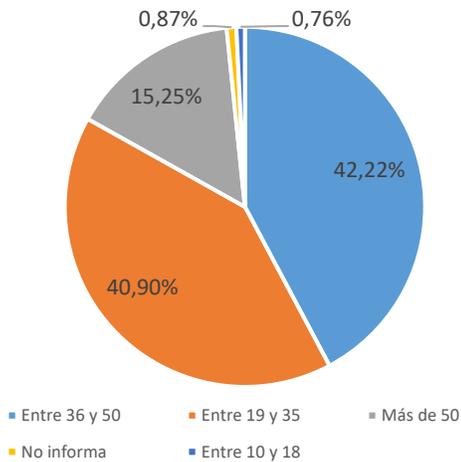
Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, mostrando claramente que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Siendo las de mayor participación en la zona Sur (Bosa y Kennedy) y en la zona norte (Suba)

Gráfica 18 Categorización Distribución Demográfica. Fuente: Formulario de caracterización

Los estratos atendidos se muestran en la siguiente gráfica, encontrando que el estrato dos (2) es el más representativo con un 62,80% de la población atendida, seguido por el estrato tres (3) con un 24,11%

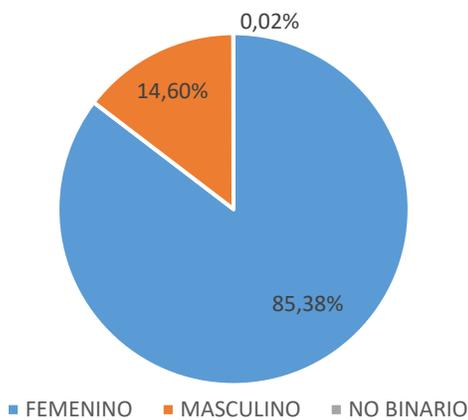


Gráfica 19 Categorización Estratificación. Fuente: Formulario de caracterización



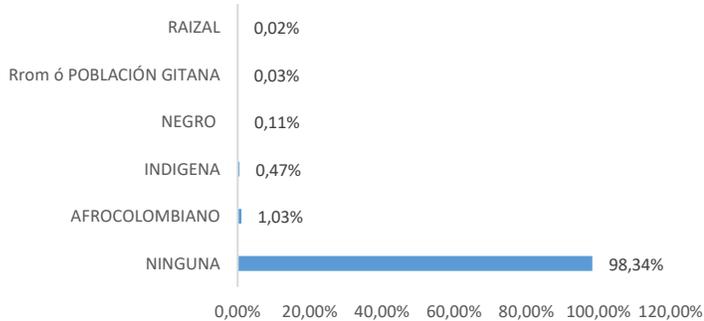
Los ciudadanos atendidos en los diferentes puntos de atención nos muestran la siguiente distribución por rango de edad, mostrando que nuestra atención se concentra entre los 19 y 50 años, representando un 83,12%

Gráfica 20 Categorización Edades. Fuente: Formulario de caracterización



El 85,38% de la población atendida durante este período por la Oficina de Servicio al ciudadano corresponde mujeres, en especial madres de familia y docentes

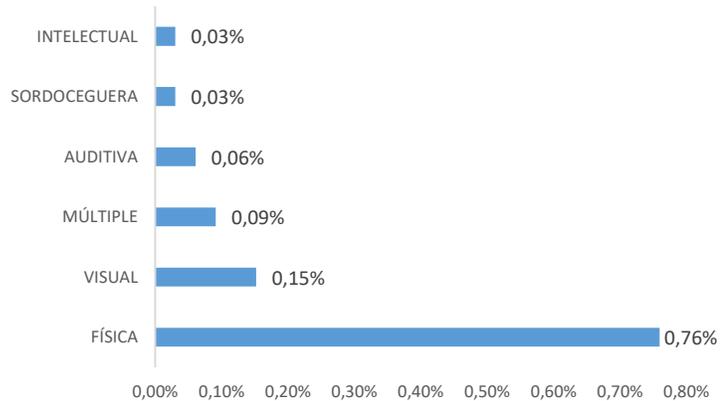
Gráfica 21 Categorización Edades. Fuente: Formulario de caracterización



Gráfica 22 Categorización Grupo Étnico. Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a los grupos étnicos atendidos durante este período el 98.34% no pertenece a ningún grupo étnico, observándose que la comunidad Afro es la que más se presenta a la entidad para atención.

Respecto a la atención accesible o de grupos preferenciales solo el 1.44% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica abajo relacionada, mostrando que la discapacidad física es la que más se presenta en nuestros canales de atención.



Gráfica 23 Categorización Discapacidades. Fuente: Formulario de caracterización

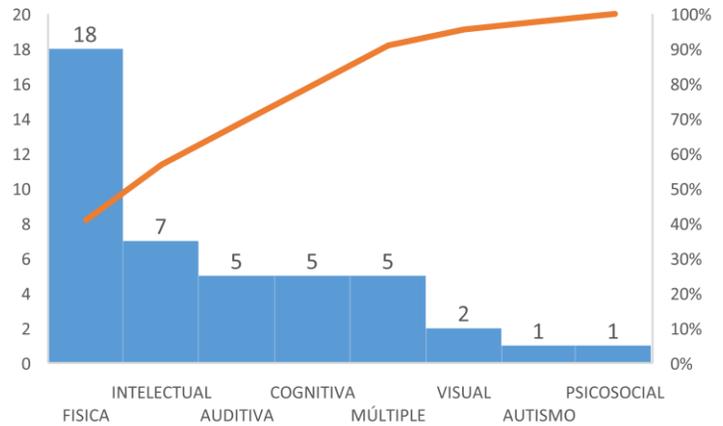
3.3 Gestión Atención Accesible

3.3.1 Acceso página web

En el enlace habilitado en el mes de septiembre se registraron 218 personas, registros que fueron gestionados desde el centro de contacto, logrando contacto efectivo con 114 ciudadanos lo que equivale a 52,29%, de estos contactos efectivamente cuentan con 44 personas en la siguiente distribución:

Tipo Discapacidad	Participación
DISCAPACIDAD FÍSICA	40,91%
DISCAPACIDAD INTELLECTUAL	15,91%
DISCAPACIDAD AUDITIVA	11,36%
DISCAPACIDAD COGNITIVA	11,36%
DISCAPACIDAD MÚLTIPLE	11,36%
DISCAPACIDAD VISUAL	4,55%
DISCAPACIDAD (AUTISMO)	2,27%
DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL	2,27%
	100,00%

Tabla 35. Atención accesible discapacidad. Fuente: Formulario Web

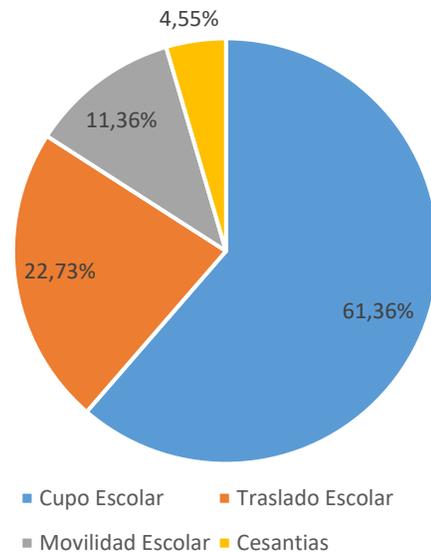


Gráfica 24 Categorización Discapacidades. Fuente: Formulario Web

Con las siguientes temáticas atendidas:

Temática	Participación
Cupo Escolar	61,36%
Traslado Escolar	22,73%
Movilidad Escolar	11,36%
Cesantías	4,55%
Total	100,00%

Tabla 36. Atención accesible temática. Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano



Gráfica 25 Categorización temática. Fuente: Formulario Web

3.3.2 Atención Presencial

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

Tipo Discapacidad	Septiembre
Discapacidad auditiva	57
Discapacidad física	13
Discapacidad Visual	11
Discapacidad Múltiple	1
Total, general	82

Tabla 37. Atención accesible temática. Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Temáticas	Discapacidad auditiva	Discapacidad Visual	Discapacidad Múltiple	Total, general
Movilidad Escolar	21			21
Radicación	1	1		2
Matriculas Escolares			1	1
Temas Docentes		1		1
Total general	22	2	1	25

Tabla 38. Atención accesible temática. Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

4. Soluciones estratégicas

Bajo el Marco de “Soluciones 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”, contando con 2 auxiliares administrativas competentes en los temas de seguimiento y apoyo en temas de servicio, 1 contratista bajo las mismas competencia, adicional a los procesos de bases de datos, tecnológicos y de capacitación, 1 profesional experto en el servicio de conocimiento continuo y capacitación, 1 contratista del equipo BPM competente en el manejo, registro y asignación del correo osplanpadrino@educacionbogota.gov.co y 1 profesional líder del proceso y seguimiento en el cumplimiento de las actividades implementadas para la mejora del servicio. Adicional al apoyo estratégico del personal idóneo en los diferentes temas de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

4.1 Actividades y avances

Las actividades realizadas por el equipo de soluciones estratégicas están enmarcadas en la gestión del correo de planpadrinoosc@educacionbogota.gov.co, acciones en territorio, soluciones prestadas directamente al personal de la entidad en sus tres niveles las cuales son reportadas en la plataforma CRM.

Adicional, el equipo realiza valoración de calidad en las respuestas, asignación de peticiones en la plataforma de Bogotá te escucha, avance de vencidos.

4.2 Gestión Correo Electrónico

	Ene	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep
Completado	435	622	659	452	557	535	555	649	676

Tabla 39. Histórico de Gestión. Fuente: Correo Plan Padrino y CRM

En el transcurso del mes de Septiembre se atendieron un total de **676** requerimientos, en donde se puede destacar la modificación a radicados en aplicativo SIGA en un **25.9%** el apoyo en la gestión de SIGA y Bogotá Te Escucha en un **23.7%** así como la creación de usuarios en un **17.2%** es preciso indicar, que el control y seguimiento al proceso se realiza mediante el ingreso de las atenciones a través la matriz de seguimiento del correo, de los cuales se evidenció una eficiencia del **93%** en el periodo de Septiembre.

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.

ESTADO	CANTIDAD	PARTICIPACION
Finalizado	627	93%
En progreso	49	8%
Total	676	100%

Tabla 40. Seguimiento al progreso de los casos asignados. Fuente: Correo Plan Padrino y CRM

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas **24** necesidades reiterativas, bajo este marco, se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de

hacer peticiones por este canal, en donde la modificación a radicados en aplicativo SIGA, apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá Te Escucha y creación de usuarios son los temas más reiterados, continuando con algunas oficinas de nivel Central con temas en común como apoyo en la gestión de correspondencia y Traslados a

la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	175	25.9%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	160	23.7%
Creación de Usuarios	116	10.9%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	74	17.2%
Traslados a RedP	40	5.9%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	37	5.5%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	26	3.8%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	19	2.8%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	15	2.2%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	4	0.1%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	4	0.6%
Aclaración Informe de Vencidos	3	0.4%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	2	0.6%
Solicitud de Radicación Contáctenos	1	0.1%
Total	676	100%

Tabla 41. Tipología Plan Padrino. Fuente: Correo Plan Padrino y CRM

4.3 Acciones en territorio

FECHA	LOCALIDAD	FERIA	UBICACIÓN
2/09/2022	Mártires	Juntos Cuidemos Bogotá	Plaza España carrera 18 entre calles 10 y 11a
16/09/2022	Teusaquillo	Juntos Cuidemos Bogotá	Parque Alfonso Lopez en la calle 50 carrera 21
29/09/2022	Chapinero	Juntos Cuidemos Bogotá	Parque de los hippies
29/09/2022	Mártires	Juntos Cuidemos Bogotá	Vía férrea mártires, dirección: dg 19 ^a entre carreras 19 ^a y 19b
16/09/2022	Sumapaz	Juntos Cuidemos Bogotá	Vía férrea mártires, dirección: dg 19 ^a entre carreras 19 ^a y 19b
9/09/2022	Fontibón	Educación en tu Localidad	Colegio Andres Bello
16/09/2022	Teusaquillo	Educación en tu Localidad	Parque Alfonso Lopez en la calle 50 carrera 21
23/09/2022	Santa Fe	Educación en tu Localidad	Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori

Tabla 42. Actividades en Territorio. Fuente: Correo Plan Padrino y CRM

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

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

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

Se puede evidenciar las siguientes novedades:

- A corte de 04 de octubre de 2022 se tienen 2.560 radicados vencidos de los cuales 780 pertenecen a Entradas, 671 a FUT y 1.109 a Internos. Al 30 de septiembre se tenían 2.628 radicados vencidos. A continuación, se evidencia las oficinas con mayor cantidad de vencidos.

OFICINA	Can. Vencidos
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	314
5110 - OFICINA DE PERSONAL	283
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	250
6019 - 02 COLEGIO ANTONIO GARCIA (IED)	132
1300 - OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	131
1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	123

Tabla 43. Vencidos Por oficina. Fuente: Datos SIGA y Bogotá te Escucha.

- Se presenta mensaje para aprobación mensaje para enviar a las Subsecretarías y que decidan como cerrar los desistimientos tácitos de sus oficinas.
- Se dio la instrucción al proveedor para que dos agentes realicen la gestión de la plataforma Bogotá te escucha y agoten todos los sistemas o medios de información antes de generar la ampliación de información y disminuir la cantidad de desistimientos tácitos ya que la mayoría de estas solicitudes no son atendidas por los peticionarios.
- Se ha hecho seguimiento a las oficinas de personal, nómina y talento humano, enviando reporte de vencidos vía correo electrónico donde se discrimina los radicados vencidos, sin digitalización y pendientes de finalización de trámite
- La oficina de Archivo SED cierra masivamente mediante *resolución No. 1511 del 15 de julio del 2022* los radicados que tenía pendientes

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.

Acorde a lo anterior, y acorde a la necesidad del servicio, se realizan entre las dependencias y la OSC, acuerdos de Servicios (ANS), con el fin de establecer criterios puntuales de seguimiento que identifiquen el correcto funcionamiento del servicio como el tiempo promedio de atención (TPA), tiempo promedio de espera (TPE)

Es importante aclarar que la oficina administrativa de RedP en base al Decreto 310 de 2022, cambia a Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - (OTIC)

A la fecha se cuentan con 5 indicadores los cuales se relacionan a continuación:

N°	Dependencia	Fecha de suscripción	Fecha de Cierre	Proceso	Servicio	Indicador	Resultados Del Seguimiento
1	APICE - Jurídica	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 ápite.	1. Cumplimiento del tiempo promedio de atención (TMO) 2. Tiempos de respuesta antes las solicitudes a respuestas escritas dentro del término de respuesta a los derechos de petición.	El día 18 de mayo se realiza reunión para validar el proceso de gestión de correspondencia para cobro ápite, llegando a las siguientes conclusiones: 1. Se generará un solo radicado para un mismo destinatario. 2 la entrega de evidencias se realizará con corte cada 15 días, tanto el comprobante de entrega físico como el del correo certificado. 3. Escalar al funcionario Rodolfo Montealegre las solicitudes que lleguen por correo y físico.

2	Dirección OTIC (RedP)	1/06/2022	Abierto	Servicio integral a la ciudadanía – 05-pd-012 planeación del servicio en los canales de atención.	Soporte de hardware y software	<p>1. Reunión de equipo técnico integrado por funcionarios de la oficina de servicio al ciudadano y la oficina administrativa de REDP. Trimestral</p> <p>2. Informe trimestral por parte de la oficina de REDP que contenga los resultados de los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> * % de disponibilidad del sistema * % de incidentes resueltos * tiempo de respuesta por tipo de criticidad * tareas de mantenimiento realizadas 	Se solicitó a la OTIC por correo electrónico el día 05 de octubre el informe de los avances de los ANS, por lo tanto, se está a la espera de la respuesta por parte de la dependencia.
3	Dirección Dotaciones Escolares	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	1. Cantidad de turnos atendidos	<p>A corte 30 de septiembre se han atendido un total de 5.803 turnos, de los cuales julio y agosto fueron los picos fuertes por la entrega de la ruta 4k.</p> <p>TPA: 0:08:16 TPE: 1:22:23</p>
4	Dirección de contratos	16/08/2022	Abierto	Servicio integral a la ciudadanía – 05-pd-012 planeación del servicio en los canales de atención. 05-pd-002 atención de requerimientos de la ciudadanía en los canales de atención.	Prestar los servicios de acompañamiento y asesoría a las IED, en el uso e implementación de SECOP II plataforma de Colombia compra eficiente.	1. Cantidad de turnos atendidos presencial y telefónico	<p>A corte de 30 de septiembre se han atendido un total de 35 turnos distribuidos de la siguiente manera: 7 en julio, 26 en agosto y 2 en septiembre.</p> <p>TPA: 0:01:07 TPE:0:18:51</p>
5	Oficina de talento humano	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	<p>Se realizará a través de una reunión integrada por funcionarios de la oficina de servicio al ciudadano y la dirección de talento humano de manera según lo definan las partes.</p> <p>Evidencias: información en sistema humano, Digiturno</p>	

Tabla 44. Seguimiento ANS. Fuente: Digiturno

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	10	1.45%	679	98.55%	689
Notificación electrónica	0	0.00%	1727	100.00%	1727
Notificación por aviso	6	1.74%	338	98.26%	344
Notificación Presencial	4	0.75%	527	99.25%	531
Publicación Pagina web	2	4.65%	41	95.35%	25
Publicación Cartelera NC	0	0.00%	161	100.00%	161
Total, general	22	0.63%	3473	99.37%	3495

Tabla 45. Estadística Notificaciones. Fuente: Correo Plan Padrino y SIGA

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 92.83% en el periodo de septiembre; se estableció como medio de recepción digital para los procesos relacionados en la tabla anterior, el uso del correo electrónico oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co como canal de comunicación con las áreas. En cuanto a la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 99.25% en este ítem se reporta un faltante del 3.64% 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 99.47%, por otra parte, en Notificación Electrónica se generó un 100% de cumplimiento. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 98.03% y notificación por aviso de 97.30% estos dos ítems presentan un faltante de 3.16%.

Se registraron un total de 3473 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos una disminución del 10.99%.

Tipo solicitud

	Faltante de ejecución
Notificación Presencial	3.64%
Citación	1.89%
Notificación por aviso	1.27%
Página Web	0.21%

6.2 Legalizaciones y registro de diploma

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

	03- Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)	04 - Registro De Diploma (15 Días)	Total
Enero	3.267	232	3.499
Febrero	4.559	119	4.678
Marzo	4.589	197	4.786
Abril	4.344	122	4.466
Mayo	4.107	6	4.113
Junio	3.590	0	3.590
Julio	3.334	0	3.334
Agosto	4.369	83	4.452
Septiembre	4.386	89	4.475

Tabla 46. Estadística Notificaciones. Fuente: SIGA

En lo que va corrido del año se han gestionado 37.452 solicitudes para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y registro de diploma. En julio se recibieron 4.369 requerimientos a los cuales se les aplico el protocolo de legalización y 83 solicitudes de registro de diploma.

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

6.3 Correspondencia

6.3.1 Correspondencia de entrada

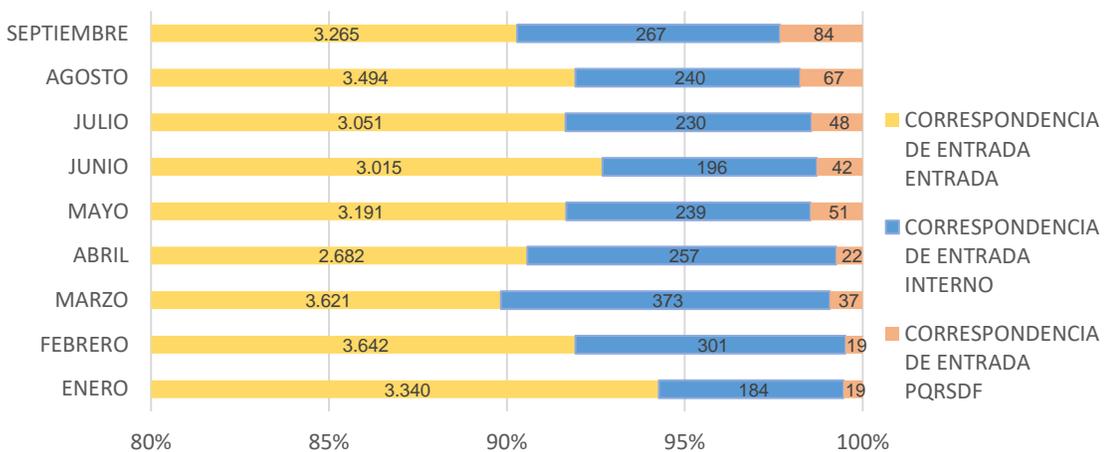
Durante el mes de septiembre se recibieron 3.616 documentos radicados en las diferentes ventanillas de la Oficina de Servicio al ciudadano; al cierre del mes, en el área de correspondencia continúan en custodia 208 oficios, los cuales no han sido solicitados por las diferentes dependencias de la entidad.

CORRESPONDENCIA DE ENTRADA				
MES	ENTRADA	INTERNO	PQRSDF	TOTAL
ENERO	3.340	184	19	3.543

41

FEBRERO	3.642	301	19	3.962
MARZO	3.621	373	37	4.031
ABRIL	2.682	257	22	2.961
MAYO	3.191	239	51	3.481
JUNIO	3.015	196	42	3.253
JULIO	3.051	230	48	3.329
AGOSTO	3.494	240	67	3.801
SEPTIEMBRE	3.265	267	84	3.616
TOTAL	29.301	2.287	389	31.977

Tabla 47. Volúmenes correspondencia de entrada. Fuente: SIGA



Gráfica 26 Correspondencia de Entrada. Fuente: SIGA

6.3.2 Correspondencia de Salida

Para el envío de la correspondencia de salida, la entidad cuenta con el correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, por medio del cual, para el mes de septiembre se recibieron 10.370 solicitudes por parte de las diferentes dependencias para ser notificadas a la ciudadanía, las cuales se gestionaron dentro de los tiempos previstos en los acuerdos del nivel de servicio.

CORRESPONDENCIA DE SALIDA

MES	FISICA	ELECTRONICA	TOTAL
ENERO	2.317	4.929	7.246
FEBRERO	3.139	12.158	15.297
MARZO	3.164	13.791	16.955
ABRIL	2.274	9.712	11.986

MAYO	3.022	9.890	12.912
JUNIO	2.846	11.434	14.280
JULIO	2.714	8.063	10.777
AGOSTO	2.550	9.782	12.332
SEPTIEMBRE	2.436	10.370	12.806
TOTAL	24.462	90.129	114.591

Tabla 48. Volúmenes correspondencia de salida. Fuente: SIGA y Reporteador Interrapidísimo

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico, se devolvieron 497 comunicaciones en el mes de septiembre, las cuales representan el 4.8% del total, dado que, al validar los documentos, la fecha de radicación sobrepasa los tres días hábiles al momento de la solicitud de envío, lo que incumple los tiempos previstos en los acuerdos de servicio. Por otro lado, los documentos no cumplen con algunos criterios de la calidad de la respuesta como lo son el criterio de coherencia y el criterio de manejo del sistema.

CORREO ELECTRONICO CERTIFICADO

MES	ENVIADO	RECHAZADO	PORCENTAJE DE GESTIÓN
ENERO	4.642	287	94,18%
FEBRERO	11.651	507	95,83%
MARZO	13.567	224	98,38%
ABRIL	9.478	234	97,59%
MAYO	9.366	524	94,70%
JUNIO	10.840	594	94,80%
JULIO	7.741	322	96,01%
AGOSTO	9.311	336	96,52%
SEPTIEMBRE	9.873	497	95,21%
TOTAL	86.469	3.525	96%

Tabla 49. Volúmenes Correo Electrónico Certificado. Fuente: SIGA y Correo Sednotificaciones

Para el mes de septiembre una vez revisados los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 86 % de efectividad en la entrega.

CORRESPONDENCIA DE SALIDA

MES	% Efectividad
ENERO	72
FEBRERO	72
MARZO	72
ABRIL	72
MAYO	72

JUNIO	79
JULIO	86
AGOSTO	84
SEPTIEMBRE	86

Tabla 50. Efectividad Correspondencia de Salida. SIGA y Reporteador Interrapido

6.3.3 Correo electrónico certificado

Para el mes de septiembre se realizó el envío de 15.010 comunicaciones con plena validez probatoria que da cuenta de la fecha y hora en la que el correo electrónico fue enviado y abierto por el destinatario presentando un 12% de incremento frente al mes anterior.

6. Monitoreos y seguimiento

6.1 Ficha Técnica

Cálculo tamaño de la muestra población finita - Monitoreo

Fórmula original	$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{(N - 1) \cdot e^2 + z^2 \cdot P(1 - P)}$
Donde	<ul style="list-style-type: none"> • N = Total de la población • Zα= 2.06 al cuadrado (si la seguridad es del 98%) • p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05) • q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95) • e^2 = Error
Observaciones	<p>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).</p> <p>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.</p> <p>3). La población es la cantidad de atenciones efectivas que se generaron del período anterior, entendiéndose aquellas donde se generó interacción con el ciudadano.</p>

Imagen 1. Ficha Técnica. Fuente: Compra Eficiente

- **Calculo cifras de monitoreo**

Año	Mes	Presencial		Telefónico		Virtual		TOTAL, CANALES
		Población	Muestra	Población	Muestra	Población	Muestra	
2022	Julio	16.400	526	12.671	521	11.340	500	1.547
2022	Agosto	12.775	521	9.579	514	8.450	510	1.545
2022	Septiembre	18.243	527	17966	527	15115	524	1.578

Tabla 51. Muestra de Monitoreos aplicables Operador. Fuente: Calculo Oficina Servicio al Ciudadano

Año	Mes	Legalización		Correspondencia		TOTAL, CANALES
		Población	Muestra	Población	Muestra	
2022	Julio					
2022	Agosto	3.300	466	8.000	508	974
2022	Septiembre	4369	483	9740	514	997

Tabla 52. Muestra de Monitoreos aplicables OSC. Fuente: Calculo Oficina Servicio al Ciudadano

Nota *: Se toma el total de la cifra proyectada de atenciones directas por agentes en el canal virtual

Discriminación por punto de atención canal virtual:

Punto	Monitoreos	%
BUZON	157	30%
CHAT	210	40%
BTA	105	20%
FUT	52	10%

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:

Canal	Cantidad	Error crítico usuario final 30%	Errores de negocio 25% -	Error No Critico 5%-
CHAT	469	96%	81%	95.10%
JULIO	112	89%	59%	100.00%
AGOSTO	148	99%	82%	100.00%
SEPTIEMBRE	209	97%	92%	89.00%
CORREO	683	99%	72%	99.27%
JULIO	150	96%	57%	96.67%
AGOSTO	248	98%	68%	100.00%
SEPTIEMBRE	285	100%	83%	100.00%
FUT	470	100%	79%	99.57%
JULIO	122	99%	80%	99.18%
AGOSTO	227	100%	75%	100.00%
SEPTIEMBRE	121	99%	84%	99.17%
PRESENCIAL	1049	100%	76%	99.24%
JULIO	190	100%	75%	98.42%
AGOSTO	423	100%	73%	99.29%
SEPTIEMBRE	436	100%	80%	99.54%
TELEFONICO	1000	72%	99%	91.40%
JULIO	188	66%	100%	79.26%
AGOSTO	285	71%	100%	90.88%
SEPTIEMBRE	527	75%	98%	96.02%
Total, general	3671	92%	83%	96.62%

Tabla 53 Línea de tiempo acumulado monitoreos. Fuente: Formularios Web Monitoreos

El comportamiento de los indicadores durante el período comprendido de julio a septiembre de 2022 ha variado de un mes a otro, encontrando que en general continuamos con fallas o desconocimiento de procesos internos que el agente debe manejar en el momento de las atenciones, en particular en los canales virtuales, por ejemplo, No registro o registro incompleto de las atenciones en el aplicativo correspondiente, así mismo el direccionamiento a una dependencia de manera equivocada.

Para el ítem de Error Crítico de usuario final, desde el inicio de la nueva de compra y el ingreso de personal nuevo en su mayoría en el canal telefónico, se ha visto una mejora en el cumplimiento durante el período ya que se inició con un 66% y a septiembre se incrementó al 75%, lo que significa que las acciones implementadas, han surtido un efectivo positivo

7. Cualificación y promoción

MES	No SESIONES	No DE PARTICIPANTES
Enero	11	66
Febrero	22	165
Marzo	19	270
Abril	18	278
Mayo	38	470
Junio	42	751
Julio	16	310
Agosto	16	301
Septiembre	16	322
TOTAL	198	2933

Tabla 54. Acumulado Socializaciones y participantes. Fuente: Aula virtual, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

En el mes de septiembre el equipo de formación y aprendizaje programo y desarrollo actividades de socialización y sensibilización dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano con el objetivo de fortalecer las habilidades y conocimientos en los temas relacionados con la atención a la ciudadanía y brindar información oportuna y de calidad en los programas y proyectos que adelanta la entidad en beneficio de la comunidad educativa y la ciudadanía en general.

Se trabajo articuladamente con otras dependencias de la entidad para fortalecer conocimientos en temas relacionados con el proceso de matrículas para el año 2023, programa Jóvenes a la U, Fondo prestacional y el manejo de los aplicativos dispuestos por la entidad para brindar la atención en los diferentes canales.

Con el acompañamiento del equipo de Plan Padrino se atendieron las solicitudes de capacitación que realizaron las Direcciones Locales y las Instituciones Educativas en el manejo de los aplicativos de atención (SIGA, Bogotá te Escucha, respuesta Electrónica y digiturno)

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

El indicador para el mes de septiembre finalizó con un cumplimiento del 100%, se desarrollaron las actividades programadas 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.

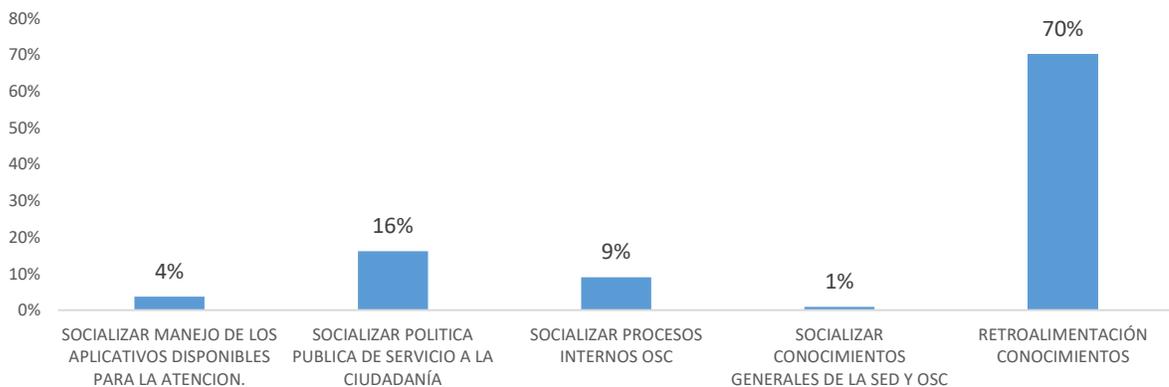
7.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

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

Durante el mes de septiembre de 2022 se planearon y desarrollaron 16 jornadas de socialización, sensibilización, contando con 322 asistentes entre funcionarios, contratistas y colaboradores de la entidad, las sesiones se realizaron de forma presencial y virtual respectivamente, enfocadas en los siguientes objetivos específicos:

- a) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)
- b) Socializar procesos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento)
- c) Socializar Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (Manual Servicio al Ciudadano, protocolos de atención, código de ética, transparencia)
- d) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC
- e) Retroalimentación de conocimientos

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
16	322



Gráfica 27 Cualificación Participación por Objetivos. Fuente: Fuente: Aula virtual, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

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

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

Durante el mes de septiembre se realizaron 2 capacitaciones con una asistencia de 12 personas en total, equivalente al 4% de participación dentro de todas las actividades realizadas.

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

Durante el periodo de septiembre se desarrollaron 2 actividades de socialización y sensibilización con la asistencia de 18 personas entre contratistas y colaboradores de la OSC. Las actividades realizadas estuvieron enfocadas; una en la sensibilización y revisión de calidad de las respuestas que se brindan a través de los canales de atención y se realizó el respectivo monitoreo al cumplimiento de los indicadores de cumplimiento del proveedor BPM

Por otra parte, se realizó una actividad con los contratistas de la oficina enfocada a socializar los lineamientos para la presentación de los informes de órdenes de Prestación de Servicios, atendiendo a los requerimientos solicitados por SECOP. A partir del mes de septiembre se deberá diligenciar un anexo que contenga las evidencias de cada una de las actividades

realizadas por los contratistas en cumplimiento de las obligaciones de los contratos.

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

Para dar cumplimiento a este objetivo, la OSC desarrollo 2 actividades de sensibilización para el personal de la Dirección Local de Teusaquillo y el equipo de Atenea, relacionadas con la sensibilización de protocolos de atención y el manejo de digiturno específicamente para la atención en el canal presencial. Estas 2 actividades de socialización contaron en su totalidad con 52 asistentes.

- d) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC

En el mes de septiembre se realizó 1 jornada de socialización de conocimientos generales de la SED y OSC para 3 personas que ingresaron nuevas a trabajar en la oficina, específicamente en los canales de atención.

La jornada de socialización se realizó durante 3 días con la siguiente temática:

- Inducción inicial de conocimientos generales de la Secretaría y OSC
- Fondo prestacional
- Proceso y procedimientos OSC
- Jóvenes a la U
- Proceso de cobertura – matriculas 2023

- e) Retroalimentar conocimientos

En la Oficina de Servicio al Ciudadano se fortalece el conocimiento del personal de la oficina realizando actividades de retroalimentación en temas que los requiera la oficina como acciones de mejora en la calidad de la prestación del servicio.

Para este mes se realizó 9 actividad de retroalimentación de conocimientos que contaron con la participación de 226 asistentes

Estas acciones son identificadas en los espacios de reunión de gestión de operaciones, seguimientos y monitoreos que realiza el equipo de Aliados Incondicionales, actividades que permiten identificar cuáles son los temas que requieren ser reforzados.

Los temas en los que se realizó refuerzo fueron:

Fecha	Lugar	Tema de Formación	OBJETIVO	Dirigido a	Número de asistente
2-sep	virtual	Socializacion_registro_notificaciones_personal_Bienestar_Estudiantil	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS	Personal DBE	5
7-sep	presencial	Socialización Resolución 2797 proceso Cobertura	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS	Personal OSC canal pres	40
8-sep	presencial	Socialización Resolución 2797 proceso Cobertura	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS	Personal OSC canal Tel	25
9-sep	virtual	Socialización Capacitación ETC Bogotá Modulo Prestaciones Económicas Cesantía Humano	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS	Personal OSC	28
10-sep	virtual	Socialización criterios de ampliación de información por desistimiento tácito y atención proceso matrículas	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS	Personal OSC	39
17-sep	virtual	Socialización Jóvenes a la U	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS	Personal Atenea y DRSET	16
19-sep	presencial	Socialización jornada atención contingencia Jóvenes a la U	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS	Personal OSC y Atenea	39
28-sep	presencial	Socialización escalafon aplicativo humano - riesgo corrupción	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS	Personal OSC canal pres	9
29-sep	presencial	Socialización escalafon aplicativo humano - riesgo corrupción	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS	Personal BPM canal tel	25

7.1 Estrategias de Comunicación.

Desde el equipo de formación y aprendizaje se fortalece el tema de aprendizaje con las socializaciones a través de piezas comunicativas las cuales son enviadas al personal de atención a través de correo electrónico, WhatsApp y publicadas en el aula virtual para que puedan ser consultadas cuando el personal lo requiera. La información que se socializa hace parte de la operación diaria y son preguntas frecuentes que surgen en los canales y que requieren ser socializadas con el personal.

Durante el mes de septiembre se realizaron publicaciones en el aula virtual y correo electrónico con el objetivo de brindar al personal la información actualizada sobre los programas, servicios y procesos que adelanta la entidad en beneficio de la comunidad educativa y ciudadanía en general.

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
Documentos para formalizar proceso matrículas	Oficina Servicio al Ciudadano	7/09/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Datos actualizados correo Atenea	Oficina Servicio al Ciudadano	12/09/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Humano la línea	Oficina Servicio al Ciudadano	14/09/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Cesantías parciales y definitivas	Oficina Servicio al Ciudadano	30/09/2022	Correo electrónico - Aula Virtual

Tabla 55. Publicaciones estrategias de comunicación. Fuente: Aula virtual

7.2 Resultados evaluación de conocimientos mes de septiembre

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

Evaluación	Nro. de evaluaciones	% nota final
Semana 1	75	9.16
Semana 2	77	9.66
Semana 3	75	8.85
% evaluación mes		9.22

Tabla 56. Publicaciones estrategias de comunicación. Fuente: Aula virtual

8. Riesgo

La Oficina de Servicio al Ciudadano dentro del Proceso de Servicio a la Ciudadanía certificado en la Norma ISO 9001:2015 y bajo los lineamientos de la Entidad, analiza el contexto del proceso encontrando riesgos que pueden impactar la prestación del servicio en los canales de atención.

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

8.1 Gestión del proceso

El riesgo dentro de la gestión del proceso consiste en la *“Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido al incumplimiento en la atención prestada según los lineamientos adoptados”* el cual tiene un impacto reputacional, a través de la insatisfacción de la comunidad educativa.

Como controles se tiene:

- El jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y el profesional responsable, realizan seguimiento semanal al incumplimiento en la atención prestada según los lineamientos establecidos, con el fin de identificar la posible afectación en el nivel de servicio, para así generar alertas preventivas y acciones de mejora. Como evidencia de lo realizado emitirá este informe.

- El profesional responsable de la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza las sensibilizaciones relacionadas con la adecuada prestación del servicio. Como evidencia de lo realizado se encuentra el informe de cualificación y promoción.

MES	Indicador Control 1*: <i>Seguimientos realizados al incumplimiento en la atención prestada/Seguimientos programados</i>	Indicador Control 2: <i>Sensibilizaciones realizadas/sensibilizaciones programadas</i>
Enero	8 seguimientos: 100%	100%
Febrero	8 seguimientos: 100%	100%
Marzo	8 seguimientos: 100%	100%
Abril	8 seguimientos: 100%	100%
Mayo	9 seguimientos: 100%	100%
Junio	9 seguimientos: 100%	100%
Julio	8 seguimientos: 100%	100%
Agosto	9 seguimientos: 100%	100%
Septiembre	9 seguimientos: 100%	100%
Total	100%	100%

Tabla 57. Seguimiento al riesgo de operación. Fuente: Plataforma estratégica OSC

*Elaboración propia. Fuente: Archivo OSC

*Este indicador cuenta con actas de reunión que se llevan a cabo los martes y los jueves.

Ahora bien, la dependencia lleva una bitácora de servicio, que permite reconocer las eventualidades que pueden impactar la prestación del servicio. Se generó impacto en la prestación del servicio durante septiembre por 24 horas con 41 minutos, no obstante, se garantizó la prestación de este a la ciudadanía dentro de los horarios establecidos. Las temáticas de mayor impacto son:

- 7 novedades, relacionadas con correo contactenos@educacionbogota.gov.co.
- 2 novedades por internet.
- 1 novedad presentada con el aplicativo Digiturno.

8.2 Anticorrupción

Ahora bien, dentro del Riesgo Corrupción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2022 se identificaron 3 riesgos, se encuentra que el riesgo radica en la *Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio en nombre propio o de un tercero con el fin de atender las solicitudes de trámites y servicios fuera de los lineamientos establecidos*, el cual tiene como posibles causas:

Causas	Control	Seguimiento septiembre	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.	No se hicieron capacitaciones en septiembre	2 capacitaciones
Presentación de documentos falsos para trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior por parte del solicitante.	Reporte a las autoridades competentes	2 reportes a la Fiscalía por presentación de documentos falsos	83 reportes a la Fiscalía por presentación de documentos falsos
		426 monitoreos	2521 monitoreos

Tabla 58. Seguimiento al riesgo de Corrupción. Fuente: Plataforma estratégica OSC

9. Seguimiento SGC

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, inicia desde el 2020, en donde se asignaron los recursos del proyecto 7818 “Fortalecimiento a la Gestión Institucional” a través de la Subsecretaría de Gestión Institucional y la Dirección de Servicios Administrativos, para que en el 2021 se contrate un profesional especializado que determinó un plan de trabajo que involucró el cumplimiento de la ISO9001:2015, mediante un autodiagnóstico, implementación y auditoría interna para conocer el estado del sistema y, en el 2022 se continuó con los ajustes pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con los numerales de la norma y producto de las acciones de mejora identificadas en las auditorías internas realizadas, dichos hallazgos fueron subsanados para recibir la auditoría externa de certificación que finalizó con unos hallazgos, los cuales fueron subsanados mediante correcciones con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y el otorgamiento de la certificación en cumplimiento de la norma.

9.1 Seguimiento objetivos de calidad

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 del 81%, es decir, de la meta fijada del 84%.
	Precisión error no crítico (ENC)= (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio del 90%, es decir, dentro de la meta fijada del 84%.
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidad 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 con un 100 % de las actividades programadas
Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.	Cumplimiento de las acciones definidas= Acciones de mejora cumplidas para el período evaluado / Acciones de mejora planteadas para el período	Se establecieron 143 actividades de las cuales se han cumplido 139, teniendo un indicador del 97,2%.

Tabla 59. Seguimiento Objetivos de Calidad. Fuente: Plataforma estratégica OSC

Actualmente, la Oficina de Servicio al Ciudadano a través del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y los indicadores con que actualmente realiza la medición y control de su gestión y de la operación de acuerdo con las funciones de la dependencia, ha permitido cumplir satisfactoriamente las metas establecidas por indicador. Lo cual, ha permitido que el riesgo de gestión del proceso no se materialice, puesto que se han implementado los controles y establecido las diferentes acciones de mejora, correctivas o preventivas, permitiendo que el sistema sea conveniente al propósito institucional, adecuado a los requisitos de la norma y eficacia de los objetivos propuestos

9.2 Seguimiento No conformidades

TIPO	FECHA	HALLAZGO	ESTADO
Auditoría Interna	6 y 7 de diciembre	2 No Conformidades	Cerradas en el Plan de Mejoramiento
Auditoría Interna	4 y 5 de agosto	1 No Conformidad	Cerrada en ISOLucion
Auditoría Externa	26 de agosto al 01 de septiembre	3 No Conformidades	Registradas en ISOLucion. Actualmente, la primera Nota de No Conformidad 7.2, se encuentran implementando las acciones pertinentes para cierre el 14 de agosto. La 2da Nota de No Conformidad 7.5.3.2 con cierre al 31 diciembre 2022. La Nota de No Conformidad 8.5.1 cuenta con dos acciones correctivas a ejecutar el 30 de octubre de 2022.

Tabla 60. Seguimiento No conformidades. Fuente: Plataforma estratégica OSC

9.3 Evaluación del sistema

La auditoría de certificación permitió determinar la conformidad del sistema de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, la capacidad del sistema de gestión para asegurar que el proceso cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables y, la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que el proceso puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados e identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Fortalezas:

- Mediante la auditoría externa de certificación se evidenció el liderazgo y compromiso de la Alta dirección en su enfoque al cliente, enfoque por procesos y el empoderamiento del control en el mismo.
- Se evidenció que se proporciona y se mantiene la infraestructura necesaria tales como: DEXON, SIGA en novedades de caída de sistema y ajustes.
- Cuentan con plataforma Formación BPM donde tienen acceso a consultar 21 temas considerando conocimiento actual y el acceso a nuevas actualizaciones requeridas.

- Toma de conciencia del personal en los puntos de atención en Bosa, Barrios Unidos y Usme.
- Proceso de contratación en Colombia Compra Eficiente cumpliendo con el proceso de selección de contratistas BPO.
- Se ejecutan actividades correspondientes para cerrar PQRs conforme con las directrices de servicio No conforme.
- Se evalúan los resultados del análisis de indicador "Nivel de servicio" y se incluye modelo econométrico.
- Las mejoras realizadas durante el proceso de implementación en el SGC.

La certificación del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, proporcionó una base sólida para nuestro sistema, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos de la norma y del sector de acuerdo con la normatividad vigente, todo esto, enfocado hacia la excelencia en el desempeño, características compatibles con los requisitos y normas de la ISO9001:2015.

La auditoría de certificación en la ISO9001:2015, demostró la capacidad del equipo de la OSC en el desempeño del proceso para mejorar la satisfacción del cliente, su eficacia organizacional, adecuado, eficaz y conveniente en el proceso de certificación otorgada por la auditoría realizada por Global Colombia Certificación, ente acreditado por la ONAC.

10. Conclusiones y análisis

- De acuerdo con la caracterización realizada para el mes de septiembre la cual fue aplicada a 6.582 ciudadanos, se puede indicar que los usuarios a quienes se les prestó atención en los canales de atención pertenecen 85.38% a mujeres, los rangos de edad predominantes son entre 36 y 50 años, y el 0.76 % indicó tener una discapacidad física.
- En la gestión de atención accesible para el mes de septiembre se registraron 218 a de las cuales se contactaron a 114 de los ciudadanos registrando que el 40.91% de presentan una discapacidad física; por otro lado, el serio con más consultas fue el de cupos escolares.
- Por parte la oficina de servicio al ciudadano se realiza control y seguimiento al procedimiento de notificaciones de actos administrativos el cual avanza eficientemente de acuerdo con los protocolos establecidos.
- El trámite de cesantías para docentes y directivos docentes debe ser realizado por Humano en línea a partir del 15 de septiembre 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; por lo cual fue necesario desarrollar estrategias que permitan la estructuración de

plantillas y modificación del instructivo interno de trabajo.

- Con el objetivo aumentar la participación de la Entidad en la red Cade y de esta forma favorecer la implementación de los Centros Intégrate, en el marco de la articulación entre la Alcaldía Mayor de Bogotá (Alta Consejería para Asuntos Migratorios, Secretaría General), con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional – USAID, la secretaria de Educación del Distrito confirmo su participación en este proyecto y la inclusión en el convenio, se estableció un plazo de tres años a partir de la firma del acta de inicio.
- Durante septiembre se expidió la resolución 2797 del 06 de septiembre 2022-2023 en el sistema educativo de Bogotá D.C. que dio inicio formal al proceso de cobertura.
- Se desarrollo actividades estratégicas en conjunto con ATENEA que permitieran dar respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos en la temática educación superior el día 19 de septiembre, por una posible manifestación.
- Se finalizó proceso de entrega de Tablet realizado por a la oficina de dotaciones y acompañamiento de la oficina de servicio al ciudadano en el agendamiento masivo, orientación en sala, entrega de turnos.
- Se desarrollo estrategia publicitaria en la cual se dio a conocer el nuevo canal de atención en lengua de señas, una iniciativa de inclusión en la SED, que permita a las personas con discapacidad auditiva realizar sus trámites.
- Global Colombia Certificación otorgó a la Secretaría de Educación del Distrito la certificación en la norma ISO 9001:2015 a su proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, como resultado de la labor de mejoramiento continuo y su intención de conservar altos estándares de calidad en el servicio prestado a la ciudadanía, asegurando que su sistema es adecuado, eficaz y conveniente.
- Se alinearon los indicadores de la Oficina de Servicio al Ciudadano de acuerdo con la metodología para la construcción de indicadores estipulado por la Oficina Asesora de Planeación OAP, en las cuales se identificaron 2 indicadores de Calidad, 1 de eficacia y 1 de eficiencia y, se reportarán periódicamente a la OAP como segunda línea de defensa.
- Actualmente, se registraron las 3 No Conformidades identificadas en la auditoría externa de certificación en el aplicativo ISOLUCION, con el fin de generar trazabilidad y seguimiento a las acciones correctivas en el aplicativo

a los responsables, garantizando que los indicadores propuestos para los objetivos de la calidad sean adecuados, convenientes y eficaces.

- Se desarrolla seguimiento y monitoreos a la gestión realizada en el trámite de Legalización de Documentos para el Exterior, a la fecha no se ha evidenciado ningún riesgo de corrupción.
- Se fortaleció el equipo de aliados incondicionales con una persona a tiempo completo y dos a tiempos parciales, que permitan cumplir con las metas y lineamientos. Adicional el equipo de formación y aprendizaje se fortaleció con un nuevo integrante.
- Se fortaleció proceso de calidad del operador logístico BPM, asignado un rol específico como líder a un gerente de calidad, buscando el logro de los objetivos y potencializando el equipo.
- La oficina de servicio Participación en el foro distrital 26 y 27 septiembre, en la cual se dio a conocer los canales de atención, políticas y lineamientos del proceso integral de servicio al ciudadano.
- Se encuentra en prueba piloto la estratégica “PAC” punto de atención a cartas, diseñado para dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía ingresados por Bogotá te escucha, Ventanilla virtual y Traslados; que tienen competencia directa por la Oficina de servicio al ciudadano.
- Culmino diplomado como Auditor en Gestión de Calidad ISO 9001:2015, que se dio en la universidad del Rosario, fortalecimiento diseñado por la secretaria de educación.
- Se genero estrategia para minimizar los tiempos de envío de correspondencia a través de correo electrónicos, mediante envíos masivos. Adicionalmente, se cargará el certificado de envío y entrega con validez jurídica en la plataforma SIGA.
- Para el mes de septiembre se logró subir el indicador de efectividad de entrega de las comunicaciones por correo físico incrementando en 2 puntos porcentuales frente al mes anterior. Durante este periodo se ha cumplido con los tiempos de entrega física y electrónica, publicación de las guías y pruebas de envío.

11. Acciones de mejora.

- Se debe realizar seguimiento a los tiempos de espera cuando los servicios no son atendidos en OSC, manejo de Digiturno y tiempos de atención.

- Realizar seguimiento a los SuperCades en proceso de implementación de los Centros Intégrate.
- Seguimiento y generación de acciones que permitan la mejora de los indicadores en canal virtual chat.
- Revisión y estructuración al lenguaje claro de la información contenida en el trámite de legalización de documentos para el exterior, Adicional pieza informativa en la ventanilla de radicación virtual realizando énfasis en la ruta para Legalización de documentos para el exterior.
- Adecuación de plantillas de respuesta FUT.
- Validación de aleatoriedad de las calibraciones e incluir ese paso en el documento interno de trabajo.
- Realizar seguimientos a la correspondencia de rechazada por el operador, generando informes semanales de esto a las áreas correspondientes
- Remisión de encuestas de satisfacción, a la ciudadanía que se caracteriza en el procedimiento de atención a requerimientos en los canales de atención.
- Implementar el cargue de soporte Camerfirmas de entrega a lo gestionado por correspondencia.
- Formalizar la captura de datos realizada por la oficina de prensa, consolidando la información que permita la revisión y toma de acciones.