



**INFORME EJECUTIVO  
NOVIEMBRE 2022**

**INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Elaboró:**

*Eva Maria Vera Cruz.*

**EVA MARIA VERA CRUZ**  
Contratista

**Aprobó:**

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

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

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
1.2.1.6 Voz ciudadano.....	14
1.2.2 Telefónico.....	15
1.2.3 Virtual.....	16
1.3 Nivel de servicio.....	19
2. Satisfacción.....	20
2.1 Canal presencial.....	21
2.2 Canal telefónico.....	23
2.3 Canal virtual – Chat institucional.....	24
2.4 Canal virtual – Correo electrónico.....	26
2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma.....	28
3. Partes interesadas.....	29
3.1 Caracterización.....	29
3.3 Gestión Atención Accesible.....	31
3.3.1 Acceso página web.....	31
3.3.2 Atención Presencial.....	32
4. Soluciones estratégicas.....	33
4.1 Actividades y avances.....	33
4.2 Gestión Correo Electrónico.....	33
4.3 Acciones en territorio.....	34
4.4 Indicadores de Seguimiento.....	40
5. Seguimiento ANS.....	41
6. Servicios OSC.....	44
6.1 Notificaciones.....	44
6.2 Legalizaciones y registro de diploma.....	45
6.3 Correspondencia.....	45

6.3.1 Correspondencia de entrada.....	45
6.3.2 Correspondencia de Salida.....	46
6.3.3 Correo electrónico certificado.....	48
<b>7. Monitoreos y seguimiento.....</b>	<b>48</b>
7.1 Ficha Técnica.....	48
7.2 Calculo cifras de monitoreo.....	49
<b>8. Cualificación y promoción.....</b>	<b>51</b>
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos.....	52
8.2 Estrategias de Comunicación.....	54
Traslados por competencia.....	55
8.3 Resultados evaluación de conocimientos.....	55
<b>9. Riesgo.....</b>	<b>55</b>
9.1 Gestión del proceso.....	56
9.2 Anticorrupción.....	57
<b>10. Seguimiento Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.....</b>	<b>58</b>
10.1 Seguimiento objetivos de calidad.....	58
10.2 Seguimiento No conformidades.....	59
<b>11. Seguimiento acciones de mejora.....</b>	<b>60</b>
<b>12. Conclusiones y análisis.....</b>	<b>62</b>
<b>13. Servicio no conforme.....</b>	<b>65</b>
<b>14. Acciones de mejora.....</b>	<b>65</b>

## 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.
- Los Centros Intégrate hacen parte de los puntos presenciales en conjunto con la RedCade (Secretaría General), y se encuentran en SuperCade CAD, Engativá y Suba en un horario de 08:00 am a 05:00 pm.

- **Telefónico:**

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

- **Virtual:**

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

electrónico [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co)

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

- **Redes sociales:** Instagram: educacion\_bogota, Facebook: Secretaría de Educación de Bogotá, Twitter: @Educacionbogota

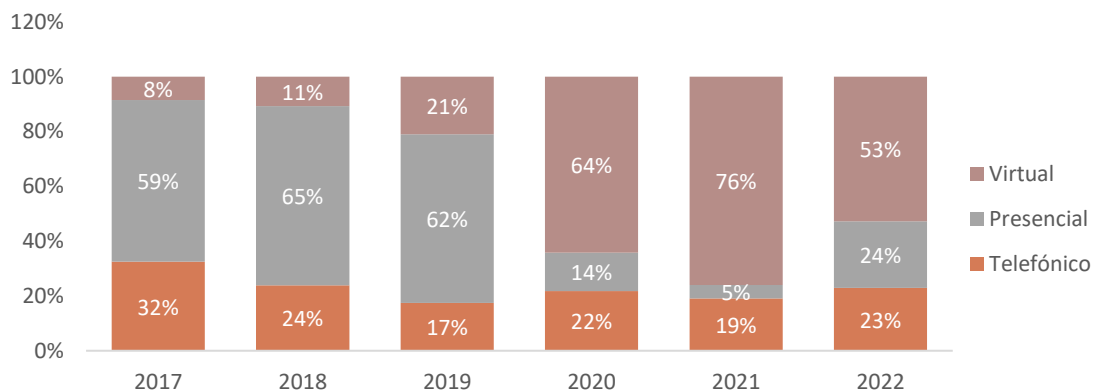
### Chat Institucional

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

### 1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual
2017	368.617	670.417	96.506
2018	255.603	698.286	115.521
2019	197.953	698.286	238.417
2020	417.068	266.741	1.229.702
2021	465.102	117.880	1.850.924
2022	294.744	311.134	678.168

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



Gráfica 1 Participación Canales acumulados al mes de noviembre. Fuente: Datos Canales OSC.

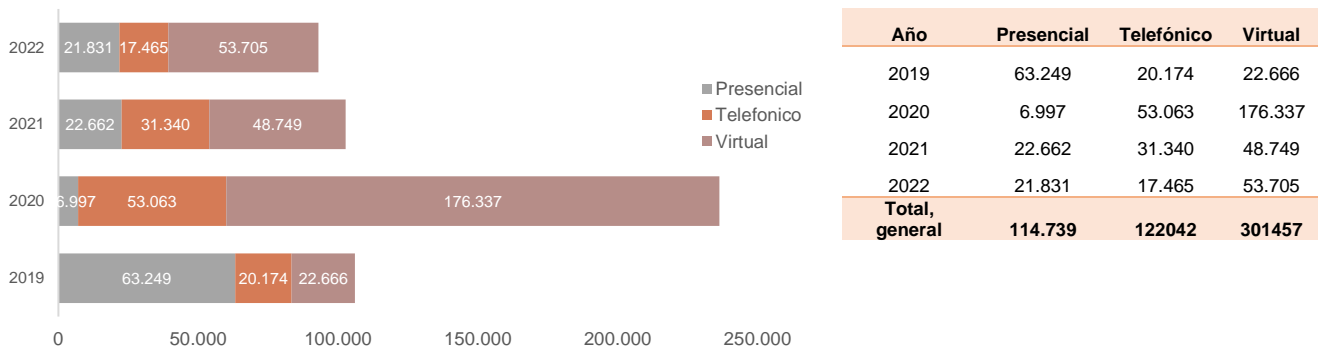
En la gráfica 1 presenta el comportamiento histórico con acumulado a noviembre de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que debido a situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19 en el año 2020, se hizo necesario el fortalecimiento de la atención virtual

reportando un 64% de participación de este canal en el total de atenciones, por otro lado, se evidencia un incremento del 5% 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 12%, y para el canal telefónico se mantiene la participación; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación en 9%.

Adicional se puede inferir que, en el 2022, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 23% y 24%; aunque el canal virtual tiene una disminución del 23% respecto al 2021, esta sigue manteniendo la tendencia de mayor participación.

### 1.2 Volumen de participación mensual

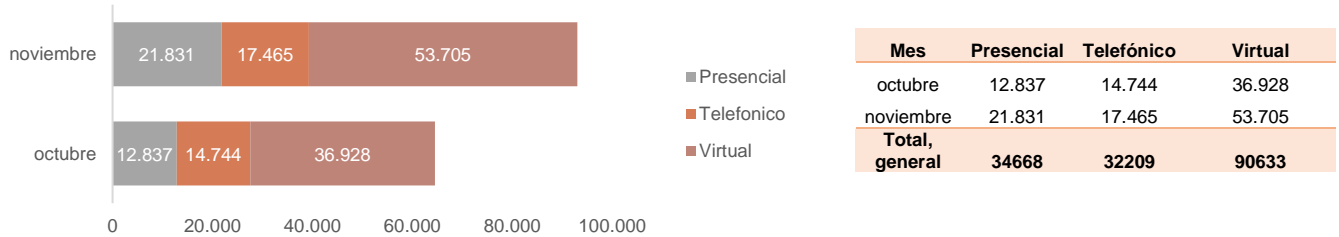


Gráfica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico Noviembre. Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

A través de sus canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito durante noviembre presentó una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento de 9.49% respecto al mismo periodo en el año 2021. El canal presencial reportó una disminución del 3.67%, así mismo el canal telefónico en 44.27% y virtual aumento 10.17% con respecto a octubre 2021.

Para el mes de noviembre, se muestran las variaciones en comparación con el mes de octubre 2022:

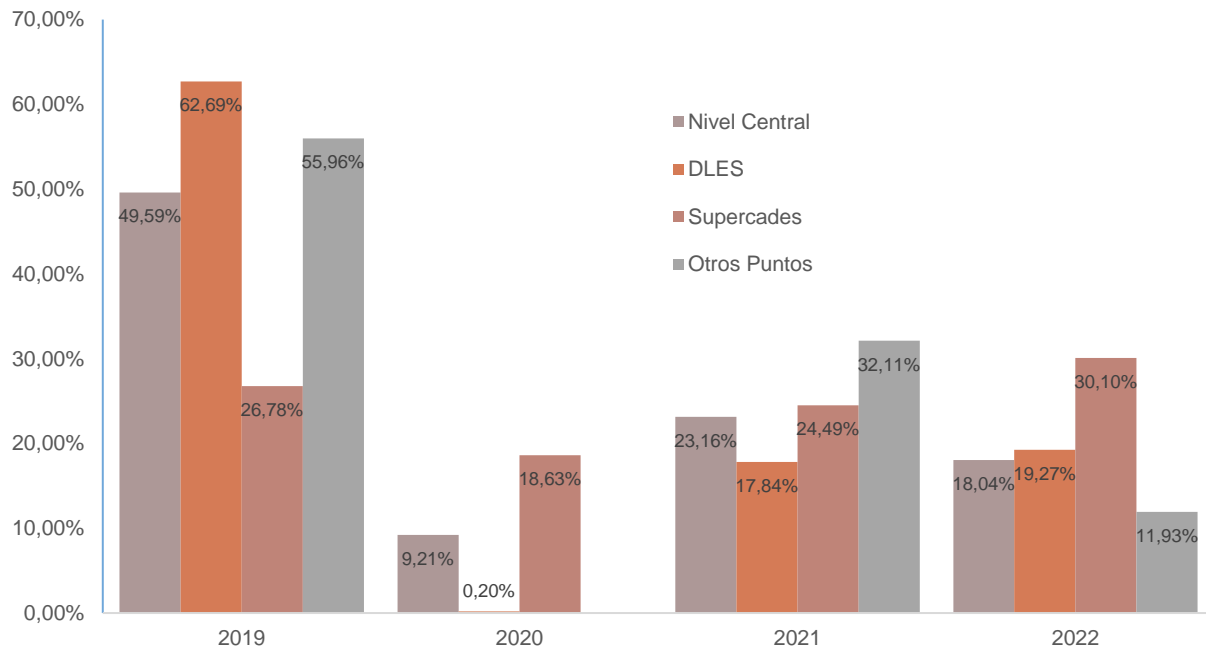
- Canal Presencial aumento un 70.06%
- Canal Telefónico aumento un 18.45%
- Canal Virtual aumento 45.43% es preciso indicar que se realizó proceso de formalización en inscripción de beneficios de permanencia escolar para estudiantes antiguos de manera virtual a partir del 12 octubre hasta el 30 noviembre 2022, y desde el 11 de noviembre hasta el 11 de diciembre del 2022 se habilitó la opción de traslado entre colegios oficiales para estudiantes antiguos.



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

### 1.2.1 Presencial

Año	Nivel Central	DLES	Supercades	Otros Puntos	Total general
2019	22.315	30.030	3.964	122	56.431
2020	4.145	94	2.758	0	6.997
2021	10.422	8.545	3.625	70	22.662
2022	8.119	9.230	4.456	26	21.831
<b>Total, general</b>	<b>45.001</b>	<b>47.899</b>	<b>14.803</b>	<b>218</b>	<b>107.921</b>



Gráfica 4 Participación por puntos de atención Noviembre por año . Fuente: Datos Canales OSC.



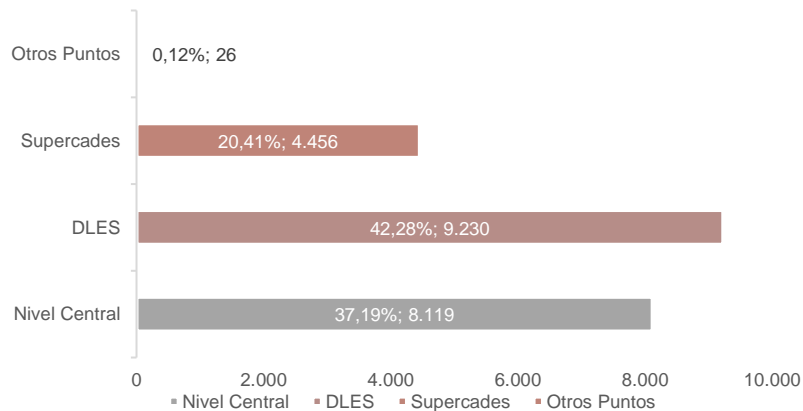
Mes	Nivel Central	DLES	SuperCades	Otros Puntos	Total, general
enero	10.002	45.687	8.719	211	64.619
febrero	8.293	49.400	6.087	7.068	70.848
marzo	7.888	14.906	4.056	782	27.632
abril	6.444	8.005	2.026	531	17.006
mayo	8.503	9.787	2.361	429	21.080
junio	8.650	6.668	1.525	377	17.220
julio	11.310	6.614	1.891	268	20.083
agosto	10.770	6.594	1.957	382	19.703
septiembre	9.385	5.869	2.834	187	18.275
octubre	6.454	4.047	2.082	254	12.837
noviembre	8.119	9.230	4.456	26	21.831
<b>Total, general</b>	<b>95.818</b>	<b>166.807</b>	<b>37.994</b>	<b>10.515</b>	<b>311.134</b>

Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2022. Fuente: Datos Canales OSC.

El canal presencial como se mencionó anteriormente presentó un incremento del 70.06% 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 42.28% 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 37.19%, el 20.41% a SuperCade y otros puntos 0.12%.

Respecto a noviembre, las direcciones locales de educación aumentó su participación en 128.07%, por otro lado, la Redcade tuvo un incremento del 114.02%.



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

### 1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendieron 8.119 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue radicación con 2617 atenciones con una participación del total del 32%, seguido por fondo prestacional con 1766 atenciones con el 21,75% y atención personalizada con 1751 atenciones con el 21,56%.

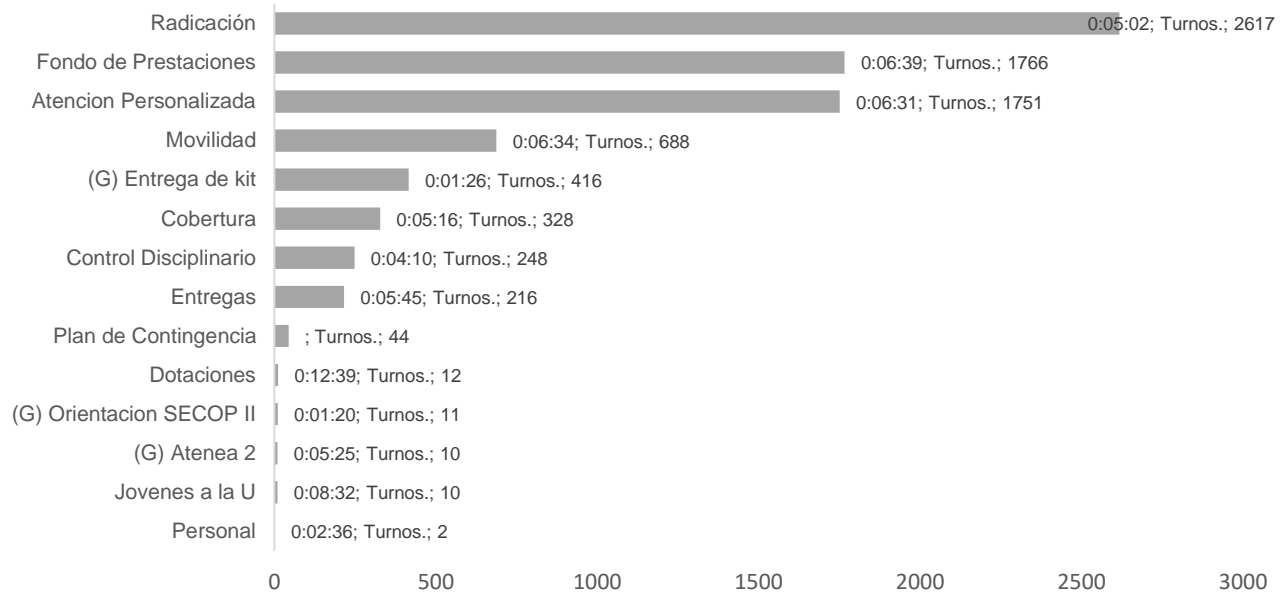
Aplicando una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera en sala fue de 19 minutos con 22 segundos, con un TMO de 5 minutos con 40 segundos y un nivel de atención del 96%.

Mes	Total, Atenciones	Tiempo de Espera
enero	10002	0:09:54
febrero	8293	0:16:21
marzo	7888	0:12:25
abril	6444	0:14:16
mayo	8503	0:12:02
junio	8650	0:11:54
julio	11310	0:31:06
agosto	10770	0:25:49
septiembre	9385	0:18:42
octubre	6454	0:16:08
noviembre	8119	0:19:22

Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2022. Fuente: Datos Canales OSC.

Servicio	Turnos.
Radicación	2617
Fondo de Prestaciones	1766
Atención Personalizada	1751
Movilidad	688
(G) Entrega de kit	416
Cobertura	328
Control Disciplinario	248
Entregas	216
Plan de Contingencia	44
Dotaciones	12
(G) Orientación	
SECOP II	11
(G) Atenea 2	10
jóvenes a la U	10
Personal	2
<b>Total, general</b>	<b>8119</b>

Este mes radicación reporta 2617 turnos y se continua con dos ventanillas fijas de atención personalizada 1751, los usuarios más atendidos son docentes, lo más consultado fue fondo prestaciones con 1766, aclaración de pagos, licencias no remuneradas, resoluciones de posesión, renunciaciones y orientación Secop II de cual recibimos el primer puesto categoría organización administrativa eficiente dentro de los premios al reconocimiento a la excelencia y buenas prácticas en la gestión jurídica distrital del año 2022, por el canal de atención para implantar uso de Secop II a colegios distritales



Gráfica 6 Comportamiento TMO (minutos) Nivel central por servicio vs Cantidad de turnos . Fuente: Datos Canales OSC.

### 1.2.1.2 Nivel Local

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total general
07 - DLE Bosa		1789	4	2	117	54	33	54	4	2057
08 - DLE Kennedy	1	867	1		61	11	252		2	1195
19 - DLE Ciudad Bolívar		864			92	25	139	1	1	1122
11 - DLE Suba		643	1	2	87	20	32	1	3	789
05 - DLE Usme		371	80		27		67	48	61	654
09 - DLE Fontibón		539			22		66	4	3	634
10 - DLE Engativa		371			69	47	6	1	2	496
04 - DLE San Cristóbal		316			87	6	8			417
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		380		1	29		1	1		412
15 - DLE Antonio Nariño		312			7		4			323
06 - DLE Tunjuelito		255			34			4	1	294
12 - DLE Barrios Unidos		119		15	43	31	10	8		226
01 - DLE Usaquén		181	1	2	11		4			199
16 - DLE Puente Aranda		160			2		1		1	164
14 - DLE Mártires		147			1		2	1		151
02 - 13 DLE Teusaq-Chap		76			1					77
03 - 17 DLE Santafé - Candelaria		17		1			1	1		20
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>7407</b>	<b>87</b>	<b>23</b>	<b>690</b>	<b>194</b>	<b>626</b>	<b>124</b>	<b>78</b>	<b>9230</b>

Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio. Fuente: Datos Canales OSC.

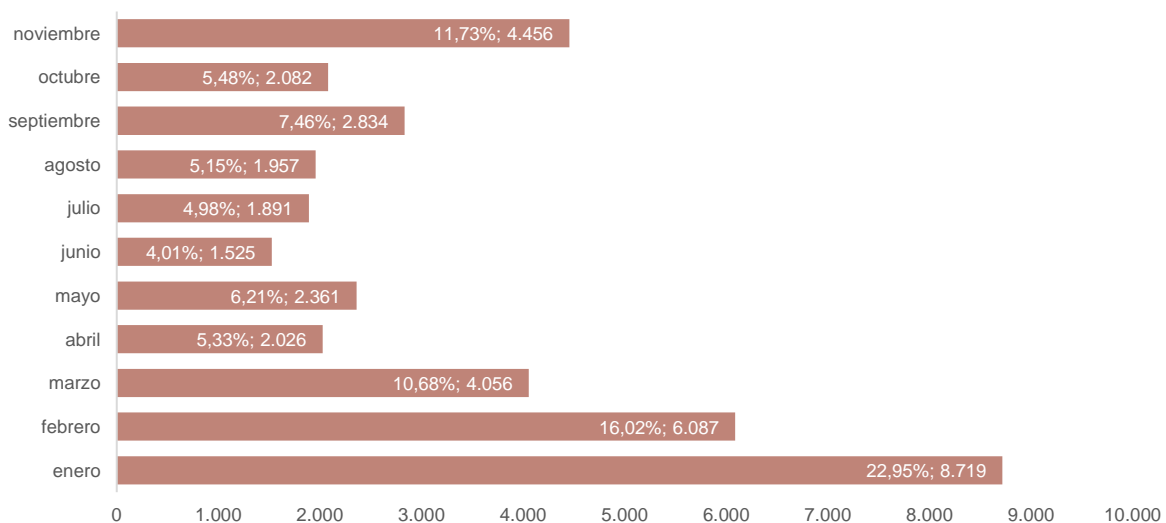
En general las Direcciones Locales atendieron 9.230 solicitudes, atendiendo el 97% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 13 minutos con 21 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 07 minutos con 18 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 13 segundos y el tiempo de atención fue de 6 minutos con 03 segundo (aumentando 11 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.

La dirección local con más atención en el primer lugar estuvo DLE-Bosa con 2057, seguida de DL Kennedy con 1195 y la tercera posición por DEL- Suba con 1122.

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	45687	0:27:05
febrero	49400	0:23:39
marzo	14906	0:15:03
abril	8005	0:14:09
mayo	9787	0:14:21
junio	6668	0:12:01
julio	6614	0:09:22
agosto	6594	0:07:20
septiembre	5869	0:07:09
octubre	4047	0:07:08
noviembre	9230	0:07:18

Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2022. Fuente: Datos Canales OSC.  
Nota: Se reportaron 74 atenciones adicionales en dos direcciones locales

### 1.2.1.3 SuperCades



Gráfica 7 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades. Fuente: Datos Canales OSC.

La RedCade cuenta con seis puntos de atención (SuperCade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá), en los cuales se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En este mes se recibieron 4.456 usuarios de los cuales fueron atendidos 4.413, el tiempo de atención fue de 4 minutos con 58 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.

Servicio	Supercade Américas	Supercade Bosa	Supercade Cad	Supercade Engativá	Supercade Manitas	Supercade Suba	Total, General
Cobertura	774	503	4	387	603	1002	3273
Turno Cancelado	33	81	266	31	46	237	694
Movilidad	162				114		276
Educación Superior	17	13			8	11	49
Atención Personalizada	6	4	4	2	7	25	48
Plan de Contingencia					43		43
Constancias de estudio	3	7			15	12	37
Validación	10			1	3	1	15
Legalización de documentos para el exterior	1	3			1	4	9
Colegios cerrados		1				3	4
Fondo Prestacional	2					1	3
Tiempo de servicio						2	2
Escalafón	1						1
Talento Humano				1			1
Inspección y Vigilancia						1	1
<b>Total, general</b>	<b>1009</b>	<b>612</b>	<b>274</b>	<b>422</b>	<b>840</b>	<b>1299</b>	<b>4456</b>

Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio. Fuente: Datos Canales OSC.

Los servicios más solicitados están consolidados en cobertura con un total de 3273 y movilidad 276 gestiones, el Supercade de suba registro una participación del 29.15%, Supercade Américas del 22.64%.

Punto Atención	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Total, general
SUPERCADE SUBA	1739	1902	1198	527	816	575	613	640	922	657	1299	10888
SUPERCADE AMERICAS	2169	1481	978	466	463	391	427	630	694	484	1009	9192
SUPERCADE BOSA	2630	1480	901	561	461	211	408	356	364	267	612	8251
SUPERCADE MANITAS	2170	1224	979	472	621	348	443	331	446	371	840	8245
SUPERCADE ENGATIVA									335	183	422	940
SUPERCADE CAD									73	120	274	467
<b>Total, general</b>	<b>8708</b>	<b>6087</b>	<b>4056</b>	<b>2026</b>	<b>2361</b>	<b>1525</b>	<b>1891</b>	<b>1957</b>	<b>2834</b>	<b>2082</b>	<b>4456</b>	<b>37983</b>

Tabla 8 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2022. Fuente: Datos Canales OSC.

14

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	8719	0:26:30
febrero	6087	0:16:43
marzo	4056	0:09:21
abril	2026	0:00:00
mayo	2361	0:17:45
junio	1525	0:06:30
julio	1891	0:09:33
agosto	1957	0:11:02
septiembre	2834	0:05:13
octubre	2082	0:06:27
noviembre	4456	0:18:03

Tabla 9 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2022 (Promedio Ponderado). Fuente: Datos Canales OSC.

#### 1.2.1.4 Personería de Bogotá

Mes	Requerimientos
Mayo	11
Junio	28
Julio	27
Agosto	49
Septiembre	28
Octubre	12
Noviembre	26
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 noviembre.

Se recibieron 26 solicitudes, de las cuales 25 contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería) y 2 fueron radicados a

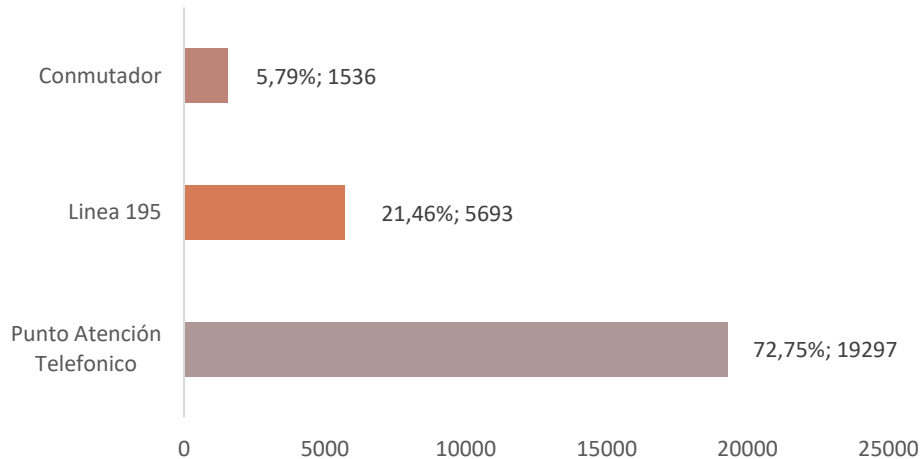
través de Bogotá Te Escucha 21 mediante SIGA y el restante se dio respuesta directa en el punto de atención de la personería.

#### 1.2.1.6 Voz ciudadano

Trámite de Consulta	Participación
Cupos escolares	65,68%
Movilidad escolar	9,85%
Información y Radicación Prestaciones docentes	7,80%
Información de trámites y servicios	5,65%
Trámites Docentes Provisionales	4,33%
Información Instituciones	1,89%
Novedades docentes y administrativos	1,88%
Novedades estudiantes	1,52%
Notificación de actos administrativos	0,75%
Información para Educación Superior	0,65%
<b>Total, general</b>	<b>100,0%</b>

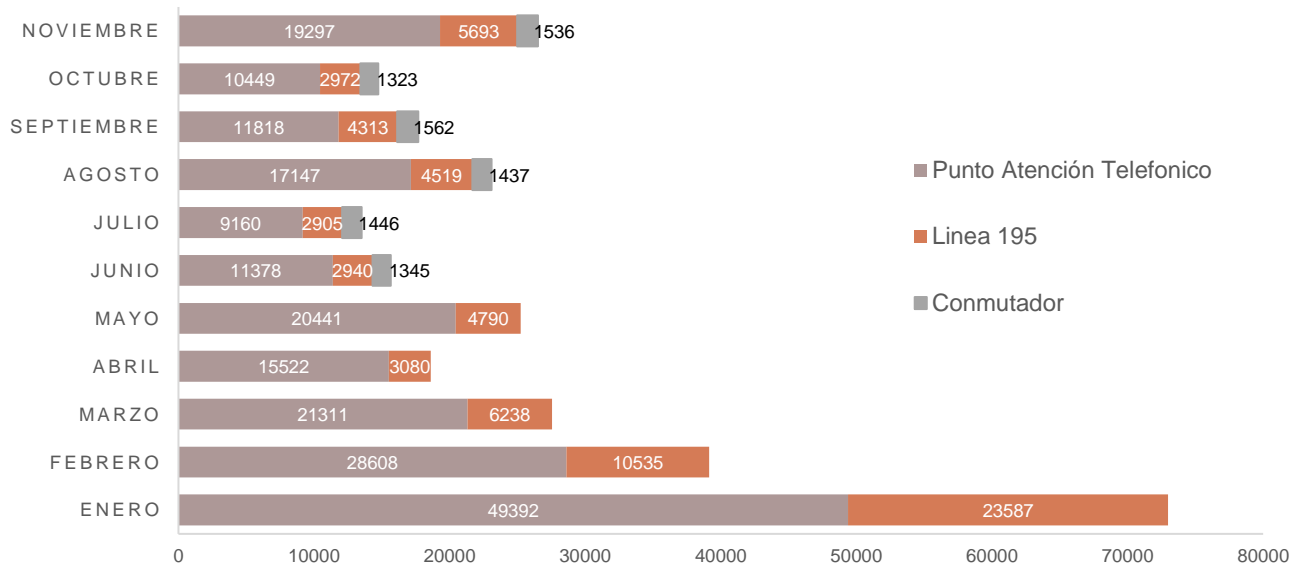
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial. Fuente: Datos CRM.

### 1.2.2 Telefónico



Gráfica 8 Comportamiento canal telefónico noviembre. Fuente: Inconcert

A través del canal telefónico se recibieron 26.526 (se presentó un aumento 79.91%) llamadas, de las cuales 19.297 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), fueron atendidas por los agentes del centro de contacto.



Gráfica 9 Volúmenes de atención por mes. Fuente: Inconcert

La línea 195, recibió 5.693 con una participación del 21.46%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 10.70% aproximadamente. Durante el este mes se transfirieron 1.536 llamadas a las extensiones de las dependencias de nivel central, teniendo en cuenta la necesidad del usuario.

### 1.2.2.1 Voz ciudadano

Trámite de Consulta	Participación
Cupos escolares	51,89%
Movilidad escolar	17,20%
Trámites Docentes Provisionales	6,65%
Novedades estudiantes	6,54%
Información de trámites y servicios	5,69%
Información Instituciones	4,96%
Información y radicación Prestaciones docentes	3,44%
Información para Educación Superior	2,28%
Novedades docentes y administrativos	1,05%
Notificación de actos administrativos	0,29%
<b>Total, general</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 11 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico. Fuente: Datos Dirección de Cobertura.

### 1.2.3 Virtual

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

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

Mes	FUT	REDES	CHAT	SDQS	TUTELAS	SOLUCIONES COBERTURA	CONTACTENOS	OTROS	Total, general
enero	58362	32	44084	1607	349	843	15291	4	120.572
febrero	49092	1	18069	1665	672	4823	9494	7	83.823
marzo	38713	159	9892	1192	647	1440	8502	11	60.556
abril	30017	56	7249	607	397	782	5302	4	44.414
mayo	29762	74	8331	880	380	1439	6063	6	46.935
junio	23796	37	5426	775	402	792	4998	6	36.232
julio	21699	21	5134	725	294	513	4934	7	33.327
agosto	24571	13	7628	945	395	207	6144	9	39.912
septiembre	20857	26	6827	1017	222	72642	7072	6	108.669
octubre	19115	3	6316	832	287	2347	6641	8	35.549
noviembre	27049	14	12031	989	473	4079	7249	26	51.910
<b>Total, general</b>	<b>343.033</b>	<b>436</b>	<b>130.987</b>	<b>11.234</b>	<b>4.518</b>	<b>89.907</b>	<b>81.690</b>	<b>94</b>	<b>661.899</b>

Tabla 12 Volúmenes de atención Virtual por mes. Fuente: Datos Canales OSC.

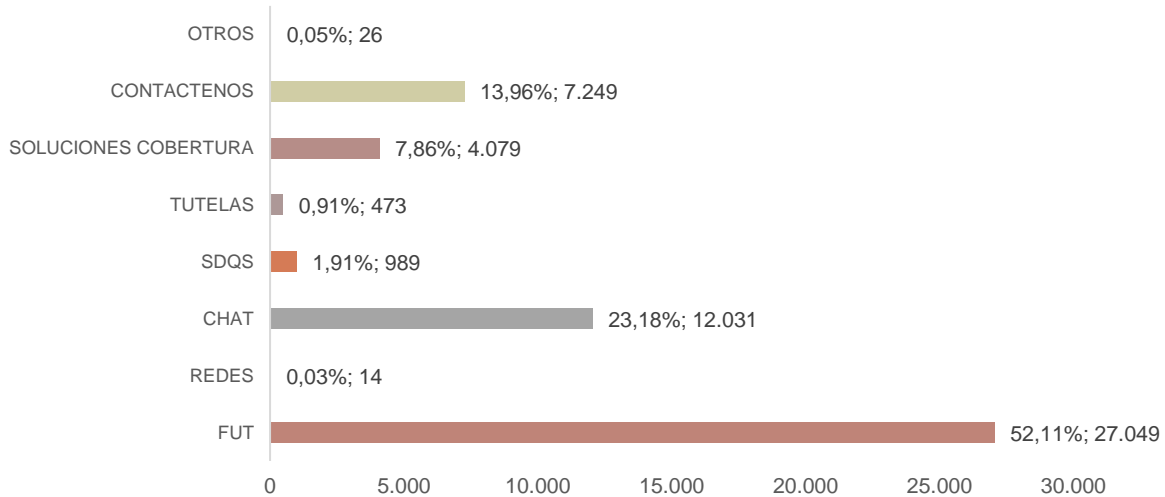
Así mismo este canal hace parte de la Ventanilla de Radicación Virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/fut/999/Contactenos>, junto con el Formulario único de

Av. El Dorado No. 66 - 63  
Código postal: 111321  
PBX: 324 1000 - Fax: 315 34 48  
[www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)  
Info: Línea 195





Trámites FUT <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>, las solicitudes que ingresan a Bogotá te escucha <https://bogota.gov.co/sdgs/crear-peticion>, el chat institucional <https://www.educacionbogota.edu.co/servicio-ciudadania2>, las solicitudes que se realizan a través del formulario de cupos por novedad y las solicitudes de redes sociales.



Gráfica 10 Comportamiento Canal Virtual Noviembre. Fuente: Datos Canales OSC.

### 1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante noviembre recibió 12.031 solicitudes de atención (aumentando en 90.48% respecto al mes anterior), 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 9.770 solicitudes y el restante de 2.261 fue atendido por los agentes asignados a este canal.

#### 1.2.3.1.1 Voz ciudadano

Trámite de Consulta	Participación
Cupos escolares	65,00%
Movilidad escolar	16,01%
Trámites Docentes Provisionales	5,98%
Novedades estudiantes	5,01%
Información para Educación Superior	3,31%
Información Instituciones	2,26%
Información y radicación Prestaciones docentes	0,97%
Novedades docentes y administrativos	0,89%
Información de trámites y servicios	<b>0,49%</b>
Notificación de actos administrativos	<b>0,08%</b>
<b>Total, general</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional. Fuente: Datos Dirección de Cobertura.

### 1.2.3.2 Los Buzones de Correo

En los buzones de correo se recibieron 9.543 (aumentó 14.77% respecto al periodo anterior) solicitudes de los cuales 7.249 correspondieron a [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co), estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 1.790 correos [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co), 473 corresponden a tutelas, 5 al defensor del ciudadano y 26 a [familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co](mailto: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 27.049 solicitudes (aumento en 41.51% respecto al periodo anterior), 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 956 diarios, su atención es por parte de personal de planta y contratistas de la Entidad; 5.939 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 989 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha.

### 1.2.3.5 Voz ciudadano

Trámite de Consulta	Participación
Información y radicación Prestaciones docentes	96,10%
Trámites Docentes Provisionales	1,65%
Novedades estudiantes	0,52%
Movilidad escolar	0,45%
Cupos escolares	0,37%
Novedades docentes y administrativos	0,30%
Información para Educación Superior	0,22%
Información Instituciones	0,22%
Información de trámites y servicios	0,15%
<b>Total, general</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico. Fuente: Datos Dirección de Cobertura.

### 1.2.3.5 Redes Sociales

Durante el mes de noviembre del 2022, el equipo digital dio respuesta a 1428 mensajes privados en redes sociales y 14 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>Facebook</b>	1681	1022	428	209	273	243	257	431	519	485	1165
<b>Twitter</b>	227	155	88	29	43	36	66	119	131	88	141
<b>Instagram</b>	230	138	97	26	61	72	73	95	61	73	122
<b>Total</b>	<b>2138</b>	<b>1315</b>	<b>613</b>	<b>264</b>	<b>377</b>	<b>351</b>	<b>396</b>	<b>645</b>	<b>711</b>	<b>646</b>	<b>1428</b>

Tabla 15. Gestión Redes Sociales. Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>Facebook</b>	7	81	103	43	47	22	10	7	15	2	10
<b>Twitter</b>	14	4	10	2	11	5	6	2	11	0	4
<b>Instagram</b>	7	4	10	1	5	3	3	3	2	1	0
<b>Otro</b>	19	36	35	10	12	7	3	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>125</b>	<b>158</b>	<b>56</b>	<b>75</b>	<b>37</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>13</b>

Tabla 16. Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa. Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

	Derecho de Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia
<b>Facebook</b>	277	29	37	4
<b>Twitter</b>	40	11	17	1
<b>Instagram</b>	34	2	2	1
<b>Otro</b>	94	18	8	3
<b>Total, general</b>	<b>445</b>	<b>60</b>	<b>64</b>	<b>9</b>

La oficina de servicio al ciudadano a gestionado un total de 578 requerimientos los cuales ingresaron 445 como derecho de petición, 60 quejas, 64 reclamos y sugerencias 9.

Tabla 17. Tipo de Radicado Acumulado 2022. Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Total
<b>BTE</b>	10	16	22	7	15	8	8	2	12		8	100
<b>RESPUESTAS OSC</b>	1	18	26	20	28	17	7	8	3		2	128
<b>SIGA</b>	36	91	110	29	32	12	7	3	13	3	4	336

Tabla 18. Sistema de Radicación. Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

De estos requerimientos se ingresaron a través de Bogotá te Escucha 18.69%, SIGA 22.49% y respuestas OSC 58.82% los cuales se les brinda una respuesta directa.

### 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	Oct	Nov
<b>INDICADOR</b>	<b>93%</b>	<b>95%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>96%</b>	<b>96%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>95%</b>

Tabla 19 Indicador Nivel de servicio acumulado. Fuente: Canales OSC

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
<b>Radicación Virtual</b>	354.267	354.267	100%
<b>Redes Sociales</b>	436	436	100%
<b>Email OSC</b>	102.477	102.477	100%
<b>DLES</b>	166.807	161.265	97%
<b>Chat institucional</b>	130.987	126.540	97%
<b>Centro de Contacto</b>	223.172	204.733	92%
<b>OSC-NVC SCADES</b>	144.327	129.368	90%
<b>Total, general</b>	<b>1.122.473</b>	<b>1.079.086</b>	<b>96%</b>

Tabla 20 Nivel de servicio detallado anual 2022. Fuente: Canales OSC

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
<b>Radicación Virtual</b>	28.038	28.038	100%
<b>Redes Sociales</b>	14	14	100%
<b>Email OSC</b>	9.517	9.517	100%
<b>Chat institucional</b>	12.031	11.873	99%
<b>OSC-NVC SCADES</b>	12.601	12.172	97%
<b>DLES</b>	9.230	8.766	95%
<b>Centro de Contacto</b>	20.833	17.454	84%
<b>Total, general</b>	<b>92.264</b>	<b>87.834</b>	<b>95%</b>

Tabla 21 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%
oct-22	93,21%	89,24%	66,75%	70,25%	87,43%
Nov-22	84,20%	89,23%	47,35%	51,71%	85,58%

Tabla 22 Satisfacción detallado anual. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Respecto al nivel de satisfacción, se tiene que para noviembre se encontró en el 85.58%, se aplicaron un total de 6.581 encuestas, de las cuales 5.632 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 noviembre los resultados de esta medición son: Canal Telefónico 89.23%, Correo electrónico 51.71% registro una disminución del 18.54%, Canal presencial 84.20% registro un descenso del 9.01%, y el canal Chat 47.35% disminuyendo en 19.4% 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.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	83,08%	86,17%	81,31%	83,80%	86,13%	87,28%	84,65%	84,59%	74,52%	67,95%	65,89%
<b>Bueno (4)</b>	15,22%	11,90%	18,14%	15,93%	13,09%	11,84%	14,70%	13,22%	24,20%	30,11%	28,92%
<b>Malo (2)</b>	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%	0,11%	0,16%	0,68%
<b>Muy Malo (1)</b>	0,40%	0,32%	0,00%	0,00%	0,06%	0,14%	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%	0,68%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	0,90%	1,29%	0,27%	0,16%	0,28%	0,34%	0,19%	2,03%	0,96%	1,29%	3,27%
<b>No sabe/ No responde</b>	0,30%	0,32%	0,27%	0,11%	0,44%	0,34%	0,47%	0,16%	0,21%	0,32%	0,55%

Tabla 23 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 se presentó el porcentaje más alto 94.82%, es preciso indicar que en los periodos de septiembre y octubre se mantienen por encima del 97%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	86,87 %	90,03 %	85,54 %	87,50 %	88,85 %	91,81 %	89,49 %	90,11 %	78,13 %	74,15%	71,59%
<b>Bueno (4)</b>	11,64 %	7,40%	14,05 %	12,29 %	10,32 %	7,71%	9,67%	9,73%	19,96 %	22,62%	21,03%
<b>Malo (2)</b>	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,11%	0,07%	0,00%	0,00%	0,11%	0,65%	1,39%
<b>Muy Malo (1)</b>	0,40%	0,32%	0,00%	0,00%	0,06%	0,14%	0,09%	0,00%	0,32%	0,32%	1,25%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	0,90%	1,61%	0,20%	0,11%	0,11%	0,00%	0,09%	0,00%	1,27%	1,78%	4,04%
<b>No sabe/ No responde</b>	0,10%	0,64%	0,20%	0,11%	0,55%	0,27%	0,65%	0,16%	0,21%	0,48%	0,70%

Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió. Fuente: Encuestas de satisfacción.

**La presentación personal** de asesor que suministra la atención a la ciudadanía mantiene una calificación 92.62%, disminuyendo en este respecto a octubre en un 4.15%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	85,97 %	88,75 %	84,45 %	87,71 %	88,46 %	90,60 %	88,65 %	90,43 %	78,77 %	73,51%	67,97%

22

<b>Bueno (4)</b>	10,85 %	7,07%	15,01 %	11,96 %	10,87 %	8,66%	10,33 %	9,41%	17,30 %	20,03%	16,99%
<b>Malo (2)</b>	0,50%	1,61%	0,07%	0,11%	0,06%	0,07%	0,00%	0,00%	0,96%	1,62%	3,48%
<b>Muy Malo (1)</b>	0,90%	0,32%	0,07%	0,00%	0,11%	0,14%	0,00%	0,00%	0,85%	1,62%	4,04%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	1,79%	1,61%	0,14%	0,05%	0,11%	0,14%	0,19%	0,00%	1,91%	2,58%	6,41%
<b>No sabe/ No responde</b>	0,00%	0,64%	0,27%	0,16%	0,39%	0,41%	0,84%	0,16%	0,21%	0,65%	1,11%

Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se presenta un 84.96% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el **conocimiento por parte del asesor** este ítem presentó una disminución del 8.58%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	85,77 %	87,78 %	84,99 %	87,45 %	88,85 %	91,27 %	89,40 %	90,19 %	79,19 %	74,64%	67,83%
<b>Bueno (4)</b>	10,75 %	9,00%	14,32 %	12,34 %	10,37 %	7,98%	9,77%	9,65%	17,62 %	19,55%	17,13%
<b>Malo (2)</b>	0,50%	0,64%	0,07%	0,05%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%	0,42%	1,45%	3,20%
<b>Muy Malo (1)</b>	1,09%	1,29%	0,07%	0,00%	0,06%	0,14%	0,00%	0,00%	1,27%	2,10%	4,87%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	1,59%	1,29%	0,34%	0,05%	0,28%	0,27%	0,28%	0,08%	1,27%	1,94%	6,13%
<b>No sabe/ No responde</b>	0,30%	0,00%	0,20%	0,11%	0,44%	0,27%	0,56%	0,08%	0,21%	0,32%	0,84%

Tabla 26 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 84.96%, generando una disminución respecto al anterior en 9.22%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	86,97 %	90,03 %	86,22 %	88,14 %	89,46 %	92,42 %	90,70 %	92,46 %	81,00 %	75,93%	71,03%
<b>Bueno (4)</b>	10,75 %	6,75%	13,51 %	11,64 %	9,76%	6,83%	8,47%	7,22%	15,92 %	20,19%	16,85%
<b>Malo (2)</b>	0,30%	0,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%	0,64%	0,65%	1,67%
<b>Muy Malo (1)</b>	0,80%	1,29%	0,00%	0,05%	0,06%	0,14%	0,09%	0,00%	0,85%	1,62%	5,29%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	1,09%	1,29%	0,07%	0,05%	0,17%	0,14%	0,00%	0,00%	1,27%	1,45%	4,60%
<b>No sabe/ No responde</b>	0,10%	0,32%	0,20%	0,11%	0,55%	0,41%	0,74%	0,32%	0,32%	0,16%	0,56%

Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor. Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el periodo de noviembre se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en **actitud de servicio** se obtuvo 87.88%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>Si</b>	95,32%	93,89%	98,23%	97,26%	97,50%	97,50%	99,16%	97,57%	95,12%	92,08%	81,62%
<b>No</b>	4,68%	6,11%	1,77%	2,74%	2,50%	2,50%	0,84%	2,43%	4,88%	7,92%	18,38%

Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Es importante resaltar, que el 81.62% de la ciudadanía manifestó que hubo una **respuesta efectiva** a su solicitud en la atención este reporta disminución del 10.46%.

## 2.2 Canal telefónico

En el canal telefónico se destacan tres preguntas. El tiempo de espera, la respuesta efectiva a su solicitud y la **experiencia al comunicarse** esta destaca que el 89.31% se encuentra entre 4 y 5.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>5</b>	80,85%	81,73%	81,39%	69,09%	81,11%	80,90%	79,25%	81,47%	80,86%	79,79%	80,60%
<b>4</b>	10,73%	9,75%	10,17%	12,17%	9,97%	10,18%	9,89%	9,61%	9,78%	9,51%	8,71%
<b>3</b>	2,14%	2,08%	2,03%	2,80%	1,51%	2,04%	2,44%	2,16%	1,94%	2,00%	2,15%
<b>2</b>	1,02%	1,00%	0,98%	1,77%	1,14%	0,89%	1,31%	1,18%	0,87%	1,11%	1,09%
<b>1</b>	5,27%	5,45%	5,42%	4,50%	6,26%	5,99%	7,10%	5,58%	6,55%	7,59%	7,45%
(en blanco)	0,00%	0,00%	0,00%	9,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Tabla 29 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor. Fuente: Encuestas de satisfacción.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>1</b>	72,94%	74,20%	74,36%	65,02%	74,57%	73,17%	73,47%	73,10%	74,96%	73,88%	71,78%
<b>2</b>	7,66%	7,78%	8,17%	7,02%	7,93%	10,11%	8,83%	7,85%	8,04%	9,32%	8,13%
(en blanco)	19,40%	18,01%	17,47%	27,96%	16,02%	11,10%	11,30%	12,78%	11,82%	11,16%	13,48%
<b>No Aplica</b>	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	1,47%	5,62%	6,40%	6,27%	5,18%	5,64%	6,61%

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

Por otra parte, el 79.97% 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 2022*; formalización en inscripción de beneficios de permanencia escolar para estudiantes antiguos, la opción de traslado entre colegios oficiales para estudiantes antiguos. Adicional 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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>5</b>	58,57%	68,01%	68,29%	1,18%	65,91%	64,70%	66,59%	65,40%	65,37%	61,64%	60,02%
<b>4</b>	14,53%	11,20%	11,11%	0,09%	12,21%	12,94%	12,40%	11,70%	11,75%	14,06%	12,08%
<b>3</b>	6,42%	3,14%	3,08%	0,00%	3,61%	4,39%	3,48%	3,34%	3,98%	4,44%	5,54%
<b>2</b>	2,62%	1,64%	1,70%	7,60%	1,63%	1,89%	1,86%	2,06%	1,72%	2,00%	2,45%
<b>1</b>	5,25%	4,34%	4,69%	76,89%	5,58%	5,17%	4,66%	4,88%	5,60%	6,88%	6,57%
(en blanco)	12,61%	11,65%	11,09%	14,24%	11,03%	1,25%	1,48%	1,20%	1,32%	0,98%	1,20%

Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **tiempo de espera** 72.10% 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.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	12,64%	20,44%	39,46%	29,80%	28,94%	25,00%	31,71%	32,35%	32,29%	37,78%	25,17%
<b>Bueno (4)</b>	10,11%	27,60%	36,69%	33,40%	25,11%	30,63%	32,06%	32,77%	35,98%	30,98%	23,51%
<b>Muy malo (1)</b>	57,50%	29,10%	9,71%	17,80%	25,96%	25,00%	18,47%	16,60%	14,16%	15,37%	30,13%
<b>Malo (2)</b>	10,27%	7,51%	3,30%	4,00%	5,11%	4,93%	4,53%	5,88%	4,82%	4,53%	7,28%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	9,32%	15,01%	10,41%	14,20%	14,04%	13,73%	11,85%	11,97%	10,76%	10,58%	12,91%
<b>No sabe / No responde</b>	0,16%	0,35%	0,43%	0,80%	0,85%	0,70%	1,39%	0,42%	1,98%	0,76%	0,99%

Tabla 32 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido. Fuente: Encuestas de satisfacción.

El **tiempo de espera** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 48.68%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	11,06%	19,75%	39,03%	30,40%	24,89%	26,76%	31,71%	27,94%	30,59%	34,01%	23,18%
<b>Bueno (4)</b>	12,95%	32,56%	36,60%	34,80%	32,77%	32,39%	32,40%	38,24%	40,23%	33,25%	28,15%
<b>Muy malo (1)</b>	54,82%	26,21%	8,33%	15,40%	23,83%	20,77%	17,42%	15,55%	12,46%	14,61%	28,48%
<b>Malo (2)</b>	8,69%	7,27%	3,21%	4,60%	5,74%	6,34%	6,27%	4,83%	4,53%	3,78%	5,63%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	11,37%	13,74%	12,14%	14,20%	12,13%	12,68%	11,15%	13,03%	11,90%	13,10%	13,58%
<b>No sabe / No responde</b>	1,11%	0,46%	0,69%	0,60%	0,64%	1,06%	1,05%	0,42%	0,28%	1,26%	0,99%

Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención. Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **tiempo de atención** disminuyo en Muy bueno y Bueno pasando del 67.25% en octubre al 51.32% en noviembre.



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	14,06%	24,36%	37,73%	31,20%	28,09%	30,99%	29,27%	30,46%	31,44%	36,78%	25,83%
<b>Bueno (4)</b>	15,80%	28,75%	34,17%	30,00%	27,45%	22,89%	30,31%	35,08%	33,71%	30,73%	27,15%
<b>Muy malo (1)</b>	44,71%	23,56%	9,37%	14,20%	21,06%	22,54%	18,82%	15,76%	13,31%	16,62%	25,83%
<b>Malo (2)</b>	6,00%	6,47%	4,25%	5,60%	6,60%	5,99%	6,27%	3,78%	6,23%	3,78%	4,64%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	11,85%	13,05%	13,27%	16,40%	12,77%	14,44%	12,89%	12,39%	13,88%	11,08%	13,25%
<b>No sabe / No responde</b>	7,58%	3,81%	1,21%	2,60%	4,04%	3,17%	2,44%	2,52%	1,42%	1,01%	3,31%

Tabla 34 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 52.98% disminuyó en un 14.53%, en Muy malo y Malo 30.46%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	15,64%	29,33%	45,45%	37,80%	34,68%	34,15%	36,24%	38,66%	39,38%	44,33%	29,14%
<b>Bueno (4)</b>	16,59%	30,02%	32,18%	30,20%	26,38%	26,41%	32,40%	32,35%	33,43%	28,46%	28,81%
<b>Muy malo (1)</b>	43,29%	20,44%	8,24%	13,20%	20,85%	19,37%	15,68%	13,87%	12,18%	16,37%	27,48%
<b>Malo (2)</b>	5,21%	4,73%	3,82%	3,20%	4,47%	5,28%	3,48%	3,78%	5,38%	2,02%	3,64%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	12,64%	11,89%	9,19%	13,80%	10,00%	12,68%	10,80%	9,87%	8,50%	7,05%	8,28%
<b>No sabe / No responde</b>	6,64%	3,58%	1,13%	1,80%	3,62%	2,11%	1,39%	1,47%	1,13%	1,76%	2,65%

Tabla 35 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 3.64% (aumento 1.62% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, sin embargo, el 57.95% manifiesta que es Muy bueno y Bueno.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	12,80%	24,13%	34,78%	31,40%	29,57%	25,70%	33,80%	29,62%	31,73%	36,52%	25,17%
<b>Bueno (4)</b>	15,32%	27,37%	35,73%	28,00%	25,32%	28,87%	27,87%	33,40%	33,71%	30,23%	26,82%
<b>Muy malo (1)</b>	8,21%	6,70%	5,03%	5,60%	6,60%	5,63%	6,97%	4,62%	9,35%	5,79%	6,95%

26

<b>Malo (2)</b>	48,66%	25,52%	11,36%	17,20%	22,55%	23,94%	18,12%	17,44%	13,31%	16,62%	28,81%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	9,79%	12,59%	12,23%	16,20%	12,98%	13,73%	11,50%	13,45%	10,76%	9,32%	10,26%
<b>No sabe / No responde</b>	5,21%	3,70%	0,87%	1,60%	2,98%	2,11%	1,74%	1,47%	1,13%	1,51%	1,99%

Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida. Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 51.99% en los ítems Muy bueno y Bueno generando una disminución del 14.76% respecto al mes anterior.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>No</b>	69,51%	48,73%	29,75%	38,40%	45,11%	47,18%	38,33%	34,45%	36,26%	31,49%	49,01%
<b>Si</b>	30,49%	51,27%	70,25%	61,60%	54,89%	52,82%	61,67%	65,55%	63,74%	68,51%	50,99%

Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también en el 50.99% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 31.79% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reporto una satisfacción general del 47.35% registrando una disminución del 19.4%.

## 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 51.71%, disminuyó respecto al mes anterior en 18.54%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	27,40%	29,17%	36,90%	34,21%	38,55%	27,27%	50,00%	27,93%	36,13%	38,02%	31,22%
<b>Bueno (4)</b>	20,89%	18,06%	15,48%	22,37%	23,46%	22,31%	13,64%	27,03%	25,65%	33,88%	30,73%
<b>Muy malo (1)</b>	32,19%	31,25%	23,81%	18,42%	25,14%	34,71%	25,00%	26,13%	18,32%	12,40%	13,17%
<b>Malo (2)</b>	4,11%	9,72%	10,71%	9,87%	3,35%	7,44%	4,55%	6,31%	6,28%	4,13%	7,32%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	14,73%	10,42%	11,90%	15,13%	8,38%	5,79%	6,82%	9,91%	12,04%	9,92%	13,66%
<b>No sabe / No responde</b>	0,68%	1,39%	1,19%	0,00%	1,12%	2,48%	0,00%	2,70%	1,57%	1,65%	3,90%

Tabla 38 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Tiempo en responder su solicitud o requerimiento. Fuente: Encuestas de satisfacción

En **el tiempo en responder su solicitud** presenta en el ítem de Muy bueno y Bueno represento el 61.95%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	27,40%	36,11%	34,52%	38,16%	40,22%	33,88%	48,86%	31,53%	37,17%	43,80%	30,24%
<b>Bueno (4)</b>	28,08%	16,67%	27,38%	29,61%	27,93%	23,14%	17,05%	32,43%	30,89%	37,19%	37,56%
<b>Muy malo (1)</b>	20,21%	20,83%	14,29%	10,53%	17,32%	23,97%	13,64%	14,41%	13,61%	7,44%	6,83%
<b>Malo (2)</b>	4,11%	7,64%	4,76%	5,26%	4,47%	5,79%	4,55%	2,70%	3,14%	4,13%	3,90%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	18,15%	15,97%	14,29%	14,47%	8,94%	11,57%	14,77%	14,41%	9,95%	6,61%	16,59%
<b>No sabe / No responde</b>	2,05%	2,78%	4,76%	1,97%	1,12%	1,65%	1,14%	4,50%	5,24%	0,83%	4,88%

Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Amabilidad en la respuesta. Fuente: Encuestas de satisfacción

La **amabilidad** presento en la percepción en los ítems de Muy Bueno y Bueno de 67.80%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	20,21%	27,78%	32,14%	29,61%	37,99%	30,58%	45,45%	28,83%	35,60%	35,54%	23,90%
<b>Bueno (4)</b>	18,15%	17,36%	20,24%	30,26%	25,14%	17,36%	11,36%	29,73%	24,08%	34,71%	31,22%
<b>Muy malo (1)</b>	38,36%	29,17%	19,05%	17,76%	24,58%	33,88%	23,86%	21,62%	19,90%	10,74%	14,63%
<b>Malo (2)</b>	11,64%	12,50%	15,48%	12,50%	6,15%	10,74%	11,36%	9,01%	5,24%	5,79%	7,80%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	10,96%	11,81%	9,52%	9,21%	4,47%	5,79%	7,95%	8,11%	10,99%	11,57%	16,10%
<b>No sabe / No responde</b>	0,68%	1,39%	3,57%	0,66%	1,68%	1,65%	0,00%	2,70%	4,19%	1,65%	6,34%

Tabla 40 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 55.12% en los ítems de Muy Bueno y Bueno.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	21,23%	25,69%	32,14%	30,92%	36,87%	26,45%	38,64%	30,63%	34,55%	34,71%	23,41%
<b>Bueno (4)</b>	17,47%	18,75%	19,05%	29,61%	23,46%	21,49%	23,86%	26,13%	29,32%	34,71%	29,76%
<b>Muy malo (1)</b>	33,90%	23,61%	21,43%	14,47%	22,35%	33,06%	19,32%	16,22%	19,37%	9,09%	14,63%
<b>Malo (2)</b>	10,96%	15,97%	13,10%	11,18%	4,47%	9,92%	5,68%	6,31%	4,19%	7,44%	4,39%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	13,70%	13,89%	11,90%	11,84%	9,50%	6,61%	10,23%	11,71%	6,81%	11,57%	18,54%
<b>No sabe / No responde</b>	2,74%	2,08%	2,38%	1,97%	3,35%	2,48%	2,27%	9,01%	5,76%	2,48%	9,27%

Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Conocimiento del tema. Fuente: Encuestas de satisfacción

Se disminuyo en 16.25% en **conocimientos del tema** en Muy Bueno y Bueno.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	21,92%	27,78%	33,33%	30,26%	39,66%	28,93%	40,91%	33,33%	36,65%	35,54%	23,90%
<b>Bueno (4)</b>	17,81%	16,67%	20,24%	25,00%	20,67%	18,18%	18,18%	23,42%	27,23%	36,36%	30,24%

<b>Muy malo (1)</b>	36,64%	31,94%	22,62%	17,11%	23,46%	34,71%	21,59%	20,72%	20,42%	10,74%	15,12%
<b>Malo (2)</b>	12,33%	11,81%	15,48%	12,50%	5,59%	11,57%	10,23%	7,21%	5,24%	5,79%	8,29%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	10,62%	9,72%	5,95%	13,82%	8,38%	5,79%	9,09%	13,51%	6,28%	9,09%	14,15%
<b>No sabe / No responde</b>	0,68%	2,08%	2,38%	1,32%	2,23%	0,83%	0,00%	1,80%	4,19%	2,48%	8,29%

Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Actitud de servicio. Fuente: Encuestas de satisfacción

En los juicios de valor de Muy Bueno y Bueno se obtuvo un 54.15%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
<b>No</b>	65,07%	54,86%	51,19%	42,11%	40,78%	54,55%	38,64%	40,54%	39,27%	34,71%	48,29%
<b>Si</b>	34,93%	45,14%	48,81%	57,89%	59,22%	45,45%	61,36%	59,46%	60,73%	65,29%	51,71%

Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Respuesta efectiva a la solicitud. Fuente: Encuestas de satisfacción

El 51.71% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud.

## 2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma

La oficina de servicio a la ciudadanía en el marco de la certificación del Proceso integral de servicio a la ciudadanía en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, implemento a partir del 25 de mayo 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 evaluara la calidad de la respuesta, claridad de la información, respuesta efectiva y la recomendación del servicio; la OSC invitara

Mes	Total_Sat
may-22	93,35%
jun-22	82,29%
jul-22	83,58%
ago-22	82,93%
sep-22	83,72%
Oct-22	85,33%
Nov-22	83,92%

mediante correo electrónico a los ciudadanos que hicieron uso del trámite.

Para este periodo 199 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se evidencia se dio **respuesta efectiva** al requerimiento en 85.43%; según la clasificación Net Promoter Score el 71.36% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente a la **calidad de la respuesta** en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 86.08% y la **claridad de la información** en el ítem

Muy Bueno y Bueno reporto un 83.92%.

Se registro un indicador de satisfacción general en 83.92%. Es preciso indicar se estableció como plataforma de envío de encuestas **LimeSurvey**, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
<b>Muy bueno (5)</b>	50,53%	46,88%	37,31%	48,78%	50,00%	44,30%	46,73%
<b>Bueno (4)</b>	32,18%	35,42%	43,28%	30,49%	30,23%	35,44%	31,16%

<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	9,31%	9,38%	11,94%	10,37%	9,30%	6,33%	12,06%
<b>Muy malo (1)</b>	4,52%	7,29%	1,49%	5,49%	5,81%	7,59%	4,52%
<b>Malo (2)</b>	3,46%	1,04%	5,97%	4,88%	4,65%	6,33%	5,53%

Tabla 44 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud. Fuente: Encuestas de satisfacción

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
<b>Muy bueno (5)</b>	60,64%	55,21%	52,24%	55,49%	63,95%	56,96%	56,78%
<b>Bueno (4)</b>	28,46%	28,13%	32,84%	29,88%	22,09%	29,11%	23,62%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	5,05%	10,42%	10,45%	6,71%	6,98%	8,86%	9,05%
<b>Muy malo (1)</b>	3,99%	5,21%	2,99%	6,10%	5,81%	3,80%	5,03%
<b>Malo (2)</b>	1,86%	1,04%	1,49%	1,83%	1,16%	1,27%	5,53%

Tabla 45 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida. Fuente: Encuestas de satisfacción

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
<b>Muy bueno (5)</b>	59,31%	59,38%	49,25%	54,27%	62,79%	60,76%	57,79%
<b>Bueno (4)</b>	29,79%	25,00%	35,82%	29,27%	22,09%	24,05%	26,13%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	5,05%	6,25%	8,96%	7,93%	8,14%	8,86%	6,03%
<b>Muy malo (1)</b>	3,19%	6,25%	1,49%	6,71%	5,81%	3,80%	5,03%
<b>Malo (2)</b>	2,66%	3,13%	4,48%	1,83%	1,16%	2,53%	5,03%

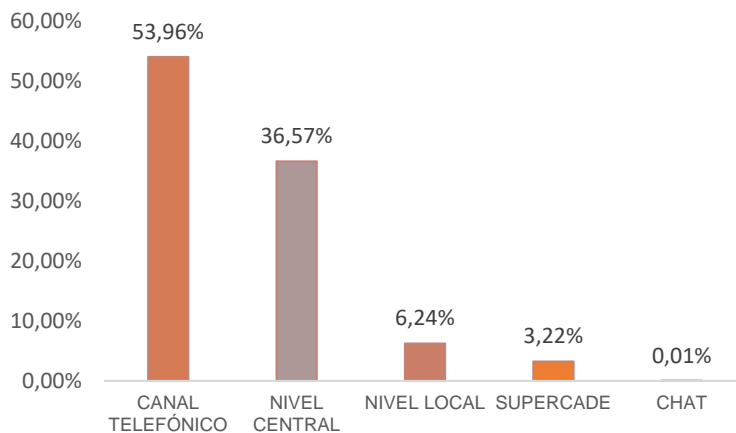
Tabla 46 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida. Fuente: Encuestas de satisfacción

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
<b>No</b>	7,98%	9,38%	13,43%	12,80%	12,79%	11,39%	14,57%
<b>Si</b>	92,02%	90,63%	86,57%	87,20%	87,21%	88,61%	85,43%

Tabla 47 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud. Fuente: Encuestas de satisfacción

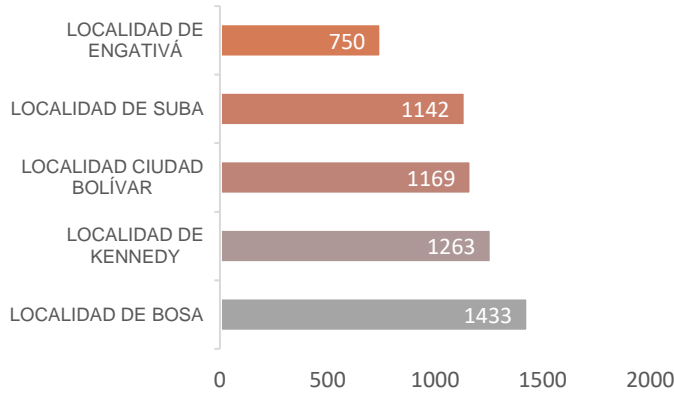
### 3.Partes interesadas

#### 3.1 Caracterización



Gráfica 11 Categorización Distribución Canales. Fuente: Formulario de caracterización

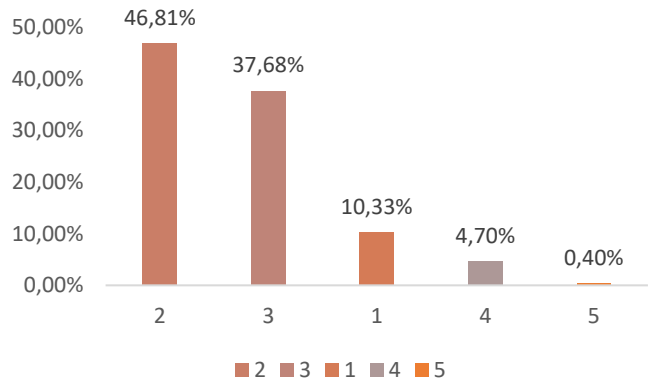
Dentro de proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de noviembre de 2022, se realizaron 14.654 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 53,96% de la información fue registrada a través del canal telefónico.



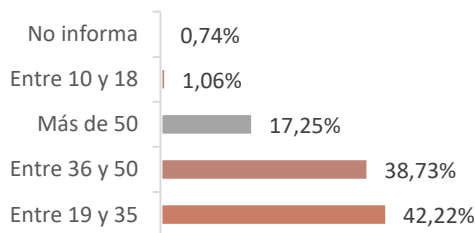
Gráfica 12 Categorización Distribución Demográfica. Fuente: Formulario de caracterización

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, Kennedy y Ciudad Bolívar) en la zona norte (Suba y Engativá); entre estas cinco localidades representando el 62,14% de la información capturada.

Los estratos atendidos se muestran en la siguiente gráfica, encontrando que el estrato dos (2) es el más representativo con un 46,81% de la población atendida, seguido por el estrato tres (3) con un 37,68%

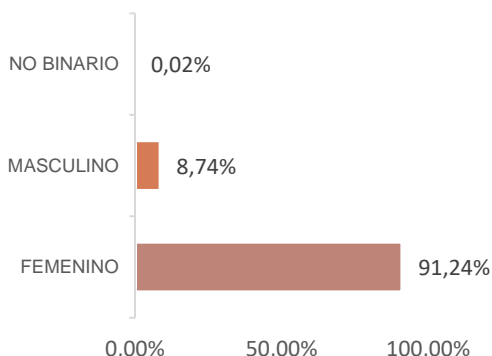


Gráfica 13 Categorización Estratificación. Fuente: Formulario de caracterización



Gráfica 14 Categorización Genero. Fuente: Formulario de caracterización

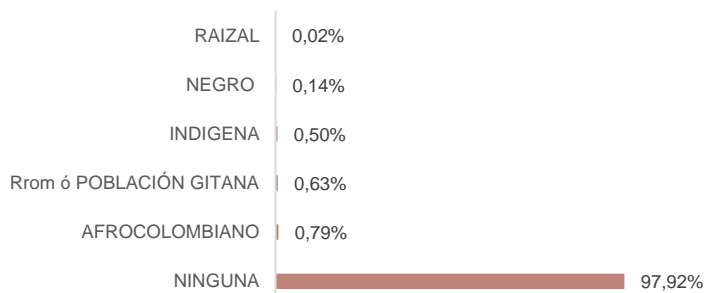
Los ciudadanos atendidos en los diferentes puntos de atención nos muestran la siguiente distribución por rango de edad, mostrando que nuestra atención se concentra entre los 19 y 50 años, representando un 80,95%; seguidos de los ciudadanos mayores de 50 años, que corresponden al 17,25%



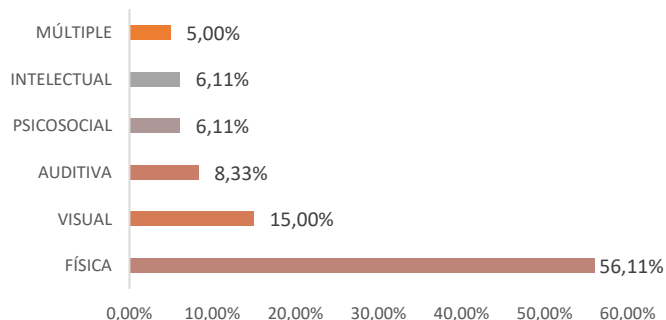
Gráfica 15 Categorización Edades. Fuente: Formulario de caracterización

El 91,24% de la población atendida durante este período por la Oficina de Servicio al ciudadano corresponde a mujeres, en especial madres de familia y docentes

Respecto a los grupos étnicos atendidos durante este período el 97,92% no pertenece a ningún grupo étnico, observándose que la comunidad Afro y de algunas comunidades indígenas que representa 2,08% para la atención en la entidad.



Gráfica 16 Categorización Grupo Étnico. Fuente: Formulario de caracterización



Gráfica 17 Categorización Discapacidades. Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible o de grupos preferenciales solo el 1.23% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica relacionada, mostrando que la discapacidad física es la que más se presenta a ser atendidos en nuestros canales de atención.

### 3.3 Gestión Atención Accesible

#### 3.3.1 Acceso página web

En el enlace habilitado en el mes de noviembre se registraron 435 personas, registros que fueron gestionados desde el centro de contacto, logrando contacto efectivo con 261

ciudadanos lo que equivale a 60,0%, de estos contactos efectivamente cuentan con 85 personas en la siguiente distribución:

Tipo Discapacidad	Noviembre	Total, general
<b>FISICA</b>	28	33%
<b>MÚLTIPLE</b>	22	26%
<b>INTELECTUAL</b>	15	18%
<b>AUDITIVA</b>	10	12%
<b>COGNITIVA</b>	7	8%
<b>PSICOSOCIAL</b>	1	1%
<b>VISUAL</b>	2	2%
<b>Total, general</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

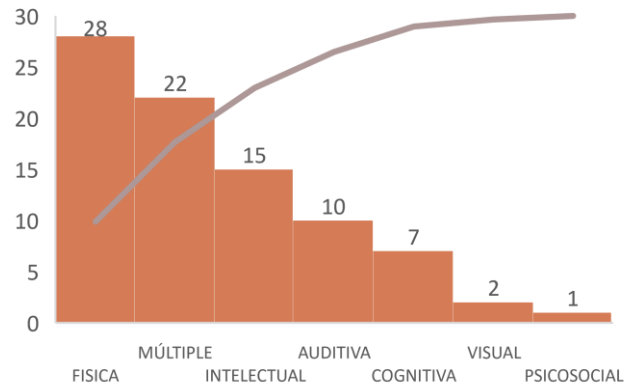
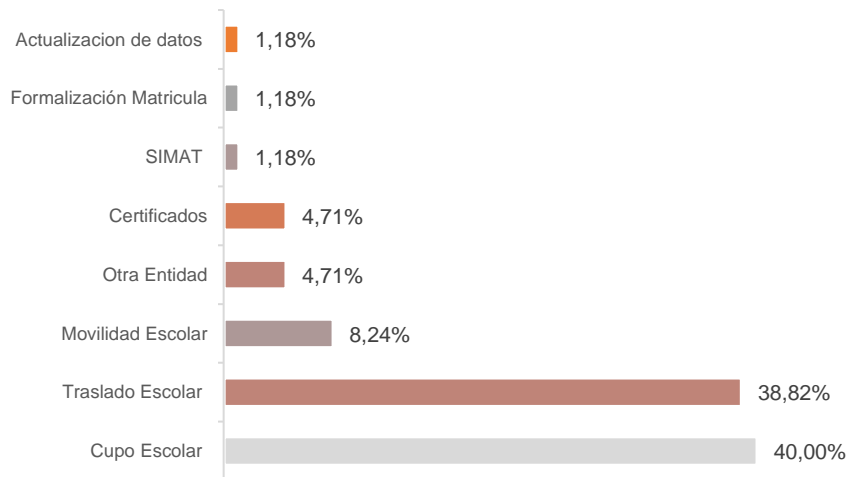


Tabla 48. Atención accesible discapacidad. Fuente: Formulario Web

Gráfica 18 Categorización Discapacidades. Fuente: Formulario Web

Con las siguientes temáticas atendidas:



Gráfica 19 Categorización temática. Fuente: Formulario Web

### 3.3.2 Atención Presencial

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

Tipo Discapacidad	Septiembre	Total, general
<b>Auditiva</b>	10	91%
<b>Visual</b>	1	9%
<b>Total, general</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Tabla 49. Atención accesible temática. Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano



Temáticas	Cantidad	% participación
Movilidad Escolar	8	73%
Matriculas Escolares	1	9%
Radicación	1	9%
Temas Docentes	1	9%
<b>Total, general</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Tabla 50. Atención accesible temática. Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

## 4. Soluciones estratégicas

Bajo el Marco de “Aliados Estratégicos”, el Modelo de Servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano, infiere en la articulación entre los 3 Niveles de la entidad, a través del apoyo de un equipo que se ha fortalecido en el ya posicionado “Equipo de Plan Padrino”, 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 [oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:oscplanpadrino@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](mailto:planpadrinoosc@educacionbogota.gov.co), acciones en territorio, soluciones prestadas directamente al personal de la entidad en sus tres niveles.

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	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Completado</b>	435	622	659	452	557	535	555	649	676	562	647

Tabla 51. Histórico de Gestión. Fuente: Correo Plan Padrino y CRM

34

TEMA	octubre	noviembre	% cierre Noviembre
Completado	527	603	93%
En progreso	35	44	7%
<b>Total, general</b>	<b>562</b>	<b>647</b>	<b>100%</b>

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.

Tabla 52. Avance de cierre de gestión. Fuente: Correo Plan Padrino

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas **24** necesidades reiterativas.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	161	28,6%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	156	27,8%
Creación de Usuarios	106	18,9%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	35	6,2%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	17	3,0%
Aclaración Informe de Vencidos	16	2,8%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	15	2,7%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	15	2,7%
Traslados a RedP	14	2,5%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	8	1,4%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	7	1,2%
Solicitud de Radicación Contáctenos	4	0,7%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	4	0,7%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	2	0,4%
Modificación usuarios	1	0,2%
Aclaración Informe de Efectividad	1	0,2%
Total	647	100%

Tabla 53. Tipología Plan Padrino. Fuente: Correo Plan Padrino y CRM

En el transcurso del mes de noviembre se atendieron un total de **647** requerimientos, en donde se puede destacar la modificación a radicados en aplicativo SIGA en un **28,6%** el apoyo en la gestión de SIGA y Bogotá Te Escucha en un **27,8%** así como la creación de usuarios en un **18,9%** 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 Noviembre.

### 4.3 Acciones en territorio

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

el apoyo en la comunicación entre nivel central-local e institucional.

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

Se programaron 45 visitas, las cuales se categorizaron entre Críticos (Verde), con más de 100 requerimientos vencidos, Medios (Amarillos) entre 10 y 99 requerimientos vencidos y Básicos (Azules) entre 4 y 9 requerimientos vencidos, que se registraban con fecha de corte 30 de noviembre.

Fecha	Casos	Actividad
1/11/2022	Engativá	Socialización manejo siga y Bogotá te escucha
1/11/2022	Oficina asesora jurídica	Seguimiento documentos vencidos oficina asesora jurídica-presencial
1/11/2022	Dle Usaquén	Socialización uso siga y bte nueva funcionaria
2/11/2022	Teusaquillo	Seguimientos vencidos, nivel de oportunidad, calidad en la respuesta y digitalización
2/11/2022	Chapinero/Teusaquillo	Mesa estamental de rectores oficiales chapinero y Teusaquillo
3/11/2022	Dirección local ciudad bolívar	tercer comité local de cobertura
5/11/2022	Chapinero-Teusaquillo	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
8/11/2022	Fontibón	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
8/11/2022	Suba	Reunión con psi flavio, donde se abordaron temas relacionados con el cambio y movimientos de personas de bpm, indica que no se rote a oscar saenz, ya que es de gran apoyo para el en el manejo de la información y proceso de cobertura, se indica que se continuara con la rotación de miguel useche en otras localidades. Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
8/11/2022	NVC	Jornadas capacitación movilidad
9/11/2022	Bosa	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
10/11/2022	Kennedy	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
10/11/2022	Rafael Uribe	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
11/11/2022	Dirección local los mártires	cuarto comité local de cobertura
11/11/2022	Chapinero/Teusaquillo	cuarto comité local de cobertura
16/11/2022	Ciudad bolívar	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo

Fecha	Casos	Actividad
		"ventanilla de radicación virtual"
16/11/2022	Dirección local ciudad bolívar	cuarto comité local de cobertura
17/11/2022	Tunjuelito	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
18/11/2022	Engativá	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
23/11/2022	Santafé-candelaria	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
25/11/2022	Bosa	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
29/11/2022	Fontibón	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
11/24/2022	Puente Aranda	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/25/2022	Suba	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/25/2022	Ciudad Bolívar	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/28/2022	San Cristóbal	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/28/2022	Usaquén	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/28/2022	Kennedy	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/28/2022	Santa Fe	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/28/2022	Los mártires	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/29/2022	Chapinero	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/29/2022	Teusaquillo	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/29/2022	Usme	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/29/2022	Fontibón	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/29/2022	La candelaria	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/30/2022	Engativá	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/30/2022	Barrios unidos	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
1/11/2022	Engativá	Socialización manejo siga y Bogotá te escucha

Tabla 54. Visitas Territorio. Fuente: Correo Plan Padrino y CRM

En la gestión de las mesas técnicas se definió lo siguiente:

- Localidad de Ciudad Bolívar: solicito a la oficina de servicio al ciudadano la instalación de el atril de Digiturno en el colegio Rodrigo Lara Bonilla a partir del 16 de enero para la realización de pruebas del sistema para su correcto funcionamiento a partir del 23 de enero de 2023 para la gestión de matrículas y movilidad escolar.
- Localidad San Cristóbal: se solicitó se actualice la información de la dirección local en la página de la secretaria ya que reporta los datos de la antigua sede, también solicito que en el agendamiento que se genere a diario se deje 20 turnos

suspendidos para habilitarlos para las personas con vulnerabilidad para el acceso a red.

- Localidad de Educación de Suba: Teniendo en cuenta que del 2 de diciembre al 15 la entidad de encontrará en proceso de novedades de primera infancia, solicita que si algún colegio de la localidad solicita agendamiento se informe de inmediato al área para poder tomar las correspondientes acciones teniendo en cuenta que el padre de familia solo cuenta con 5 días para formalizar el cupo.
- Dirección Local de Educación de Usaquén: Se indica que para este período no contarán el apoyo del funcionario de BPM, así mismo se indica que el funcionario retornará al apoyo el día 19 de diciembre en horario habitual.

### • SOCIALIZACIONES

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

Fecha	Lugar
18 de noviembre	Capacitación siga personal nuevo de diferentes áreas de la sed
25 de noviembre	Capacitación siga personal nuevo de diferentes áreas de la sed
18 de noviembre	Capacitación nuevos auxiliares administrativos con funciones financieras
25 de noviembre	Capacitación nuevos auxiliares administrativos con funciones financieras
1 de noviembre	Capacitación SIGA a nueva funcionaria de servicio al ciudadano DLE Usaquén
3 de noviembre	Capacitación SIGA a funcionarios de la Oficina de nómina – seguimientos vencidos
29 de noviembre	Se realizó socialización vía Teams sobre el manejo de Digiturno a los funcionarios de la Dirección de Cobertura y la Dirección de Bienestar Estudiantil.
16 de noviembre	Se realizó socialización presencial sobre el manejo de SIGA a la funcionaria Ana Mercedes Parra del Colegio Veintiún Ángeles, con la finalidad de cerrar correctamente los radicados en el aplicativo

Tabla 55. Socializaciones Fuente: Correo Plan Padrino y CRM

Durante el mes de noviembre se realizó seguimiento en vencidos generando un avance de cierre del 92% de vencidos pendientes a comparación de inicio de año en el cual pasamos de tener 13.417 peticiones a 859 a la fecha, esto gracias a los seguimientos constantes de las madrinan, y reuniones con los IED, entre algunas se destaca:

- Se encuentra el cierre total de los vencidos que se registraban de vigencias anteriores del 2020,
- En el mes de junio se identifica error presentado en aplicativo SIGA, donde se registran peticiones con finalización de actividad y no del trámite, llegando a una base de 3.829 requerimientos vencidos.
- Con base en la observación de junio, se han cerrado el 73% del total de las peticiones encontrándose a la fecha un total de 1.044 requerimientos por cerrar, de los cuales son:
  - 2020. 33
  - 2021: 152
  - 2022: 859
  - Total: 1.044

Igualmente se realizaron visitas territoriales haciendo seguimiento a los colegios y direcciones locales que presentan vencimientos en los aplicativos SIGA y BTE. Se socializaron las peticiones vencidas y se identificaron las problemáticas que presentaban en manejo de sistema a las cuales se le dio respuesta y manejo para que se realice el debido cumplimiento en las peticiones que ingresan.

- En la dirección local de Ciudad Bolívar, se evidencio que los radicados vencidos son de la misma persona. la cual está generando problemática a esta situación por el incumpliendo de las tareas.
- La Dirección de Talento Humano inició revisión para el cierre de los radicados que presentan finalización de actividad y no de trámite, también realizó el cierre de los radicados de la vigencia 2020.
- En el Colegio Florentino González, se identifica que el atraso en la gestión se debía a la falta del funcionario encargado, pero en el momento de la visita ya había sido asignado por lo que lo capacitó en uso de SIGA y se cerraron los vencimientos.
- En el Colegio Aldemar Rojas Plazas se aclararon dudas sobre el uso del aplicativo y se cerraron los documentos vencidos.
- En el Colegio República del Ecuador se aclararon dudas sobre el uso de respuesta electrónica y se cerraron los radicados vencidos
- En el colegio Venecia, se socializó el uso de la respuesta electrónica y se reasignaron los documentos para que figuren a nombre de la actual encargada de SIGA. Los radicados que se encontraban a nombre de la funcionaria Norma Ríos Q.E.P.D. ya fueron cerrados.
- Dirección Local de Suba: a corte de 8 de noviembre la Dirección Local cuenta con 92 radicados vencidos de los cuales se pudo constatar que 27 corresponden a

radicados finalizados de manera incorrecta, por lo que se indica al funcionario que el trámite correcto es finalizar trámite y no finalizar actividad. Por otro lado, la directora local de educación manifiesta que el aumento de los radicados vencidos fue por la falta de personal administrativo en la Dirección y personal profesional para el área de Jurídica por más de 1 año.

- A 20 de diciembre la Dirección Local se compromete a cerrar los 45 radicados vencidos del área de Jurídica ya que son los que presentan mayor tiempo de vencimiento.
- Colegio Veintiún Ángeles: a corte de 8 de noviembre la institución educativa cuenta con 26 radicados vencidos, la funcionaria encargada del manejo del aplicativo mencionar que los vencimientos se deben a la falta de conocimiento del sistema para los cual, se realiza socialización de como generar un radicado en el sistema, así como la finalización de estos. Se realiza acompañamiento para la finalización del radicado E-2022- 192672.
- A 30 de noviembre la Institución Educativa se compromete a finalizar los radicados vencidos.
- Colegio Álvaro Gómez Hurtado: a corte de 8 de noviembre la institución educativa cuenta con 76 radicados vencidos, los cuales corresponden a la parte académica, el funcionario encargado manifiesta que los vencimientos de deben a la carga de trabajo ya que se encuentran en temporadas de registro del DANE, renovación de matrículas y grados, a su vez el funcionario indica que una vez termine el proceso dará cierre a los radicados vencidos junto con el apoyo administrativo que le asignaron el día 16 de noviembre.
- A corte de 16 de diciembre la institución educativa se compromete a finalizar los radicados vencidos.
- Colegio Gonzalo Arango: a corte de 8 de noviembre la institución educativa cuenta con 5 radicados vencidos de los cuales 2 corresponden a radicados del aplicativo Bogotá te escucha, se realiza contacto telefónico vía video llamada con la secretaria encargada de manejar los aplicativos para validar los requerimientos y dar cierre.
- A 30 de noviembre la Institución Educativa se compromete a finalizar los radicados vencidos.
- Estas visitas fueron realizadas junto con la funcionaria Carolina Espitia de la Subsecretaría de Gestión Interinstitucional con el objetivo de trabajar conjuntamente en el acompañamiento para el cierre de los documentos vencidos tanto en el nivel Local como Institucional, teniendo en cuenta que para el cierre de gestión de 2022 se requiere que el total de los radicados vencidos disminuya y se respondan los

requerimientos dentro de los términos establecidos cumpliendo con los criterios de calidad y oportunidad.

- Colegio Nuevo Chile: a corte de 22 de noviembre la institución educativa cuenta con 6 radicados vencidos de los cuales 1 requerimiento está cerrado en los tiempos establecidos y falta ser finalizado por la Dirección Local de Bosa, en cuenta a los demás radicados serán finalizados a corte de 30 de noviembre.
- Colegio Pablo de Tarso: a corte de 22 de noviembre la institución educativa cuenta con 4 requerimientos vencidos, estos vencimientos se deben a que son de vigencias de febrero, julio y las funcionaria no consultaba el SIGA en ese periodo creyendo tener todo finalizado, se recomienda a la funcionaria siempre validar desde el 1 de enero a la fecha, por otro lado, se socializa la respuesta electrónica a todos los funcionarios de la IED con la finalidad de responder en tiempos las solicitudes en la etapa de matrículas.
- A corte de 30 de noviembre la institución educativa se compromete a finalizar los radicados vencidos.
- Colegio Carlos Pizarro León Gómez: a corte de 8 de noviembre la institución educativa cuenta con 2 radicados vencidos, de los cuales al día de la visita los mismos ya habían sido finalizados por parte de la IED.
- Se indica a la funcionaria que para el periodo de vacaciones del personal administrativo no se cerrarán las peticiones a través del Formulario único de trámites, por lo tanto, se deberá usar la ampliación de términos para que los radicados no se venzan.
- En cuanto al seguimiento de los radicados en el Nivel Central: se realiza mesas de trabajo con la Dirección de Construcciones y Establecimientos Educativos, Grupo de Certificados Laborales, Oficina de Jurídica y la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción. cerrando radicados de vigencias de los años 2018, 2020 y 2021.

#### 4.4 Indicadores de Seguimiento

	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	ANUAL
<b>NIVEL DE OPORTUNIDAD</b>	86%	88%	91%	90%	92%
<b>EVALUACION DE CALIDAD</b>	88%	87%	88%	82%	83%
<b>DIGITALIZADOS</b>	74%	75%	76%	82%	81%
<b>CIERRE DE VENCIDOS</b>	96%	97%	97%	92%	96%

Tabla 56. Indicadores de Seguimiento. Fuente: SIGA, Bogotá te Escucha, CRM



## 5. Seguimiento ANS

En el marco del procedimiento 05-PD-014 - Planeación del Servicio en los Canales de Atención, el cual consiste en Planear la prestación del servicio con las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito – SED, para el óptimo funcionamiento de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía, según los atributos de calidad, mediante la identificación de necesidades y programación de mesas de trabajo conjuntas, lideradas y monitoreadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

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).

FECHA DE SUSCRIPCION	FECHA DE CIERRE	PROCESO	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	NOVIEMBRE	FECHA DE SUSCRIPCION
10/05/2022	31/12/2022	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención. Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención - 05-PD-002 Proceso Gestión Jurídica - Procedimiento 16-PD-007 “Gestionar el cobro de cartera de deudas susceptibles de cobro persuasivo”.	Prestar los servicios de atención a los deudores de créditos estudiantiles otorgados a través del convenio celebrado con ÁPICE.	1. Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención  2. Tiempos de respuesta antes las solicitudes a respuestas escritas dentro del término de respuesta a los derechos de petición.	No. Solicitudes ingresadas/No solicitudes atendidas en términos de ley	SI	Con corte al 30 de noviembre ingresaron 13 solicitudes al correo electrónico de Ápice, solicitud de información de cobros. Estos fueron radicados por SIGA, cumpliéndose los tiempos de TPA estipulados y escalados a la Oficina Asesora de Jurídica, cumpliéndose en terminos de oportunidad la totalidad de solicitudes. Se revisó base de datos y SIGA.	10/05/2022

01/06/2022	Abierto	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención.	SOPORTE DE HARDWARE Y SOFTWARE	<p>1. Reunión de equipo técnico integrado por funcionarios de la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina Administrativa de REDP.</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"> <li>* % de disponibilidad del sistema</li> <li>* % de incidentes resueltos</li> <li>* Tiempo de respuesta por tipo de criticidad</li> <li>* Tareas de mantenimiento realizadas</li> </ul>	Fallas presentadas en los sistemas de información/Mejoras realizadas en tiempos oportunidad establecidos en el ANS.	NO	<p>Se informó que el sistema estuvo disponible en un 100 %, lo que significa que estuvo operando sin caídas significativas, para los incidentes resueltos se identificaron 9 reportes de los cuales la dependencia resolvió 5 para un indicador del 60% en cumplimiento en los tiempos de oportunidad del acuerdo de los Niveles de Servicio definidos por la Oficina de las Tecnologías de la Información de la Comunicación.</p> <p>Seguido, para el Tiempo de respuesta por tipo de criticidad se realizó un ajuste en Dexon, con el fin de conocer la criticidad de los sistemas de información a partir de noviembre. Por último, para las tareas de mantenimiento se han realizado en un 100%.</p>	01/06/2022
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	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	<p>A corte 30 de noviembre se han atendido un total de 5.833 turnos, cumpliéndose la totalidad de la atención de los turnos asignados.</p> <p>TPA: 00:08:15 TPE: 1:22:02</p>	13/07/2022

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	Solicitudes recibidas/Solicitudes asignadas a las dependencias en términos de oportunidad	SI	A corte de 30 de noviembre no se presentaron solicitudes respecto a SECOPII.	16/08/2022
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	Acuerdo firmado.		SI	A corte del 30 de noviembre se realizaron 1132 solicitudes de cesantías docentes, aprobadas 486 y 646 fueron rechazadas por no cumplir con los requisitos del procedimiento. Las cuales se atendieron en los siguientes tiempos:  TMO: 12 minutos.  cumpliéndose así el plazo de atención en el de la OSC, sin exceder los tres días hábiles definidos en el ANS.	14/07/2022

Tabla 57. Seguimiento ANS. Fuente: Indicadores de la operación.

## 6. Servicios OSC

### 6.1 Notificaciones

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
<b>Citación</b>	28	2,68%	1017	97,32%	1045
<b>Notificación electrónica</b>		0,00%	1216	100,00%	1216
<b>Notificación Presencial</b>	1	0,21%	478	99,79%	479
<b>Notificación por aviso</b>	7	1,37%	505	98,63%	512
<b>Publicación Pagina web</b>		0,00%	65	100,00%	65
<b>Publicación Cartelera NC</b>		0,00%	162	100,00%	162
<b>Total, general</b>	36	1,03%	3443	98,97%	3479

Tabla 58. Estadística Notificaciones. Fuente: Correo Plan Padrino y SIGA

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 94.41% en el periodo de noviembre; se estableció como medio de recepción digital para los procesos relacionados en la tabla anterior, el uso del correo electrónico [oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co), adicionalmente se remitió interno I-2022-126781 con el objetivo de mantener la trazabilidad de las solicitudes, se hace necesario que las dependencias, que utilicen como filtro de notificación la Oficina de Servicio al Ciudadano, remitan estas solicitudes mediante interno a través del sistema de correspondencia de la entidad (SIGA); el cual deberá indicar el trámite a efectuar. Dicho interno, deberá ser referenciado en el asunto del correo electrónico remitido a [oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co) con los soportes correspondientes reporte en Excel y actos administrativos objeto de notificación y el soporte del SIGA será el correo guardado como PDF.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 99.79% en este ítem se reporta un faltante del 3.72% ya que aún no cumplen con la fecha máxima para la devolución al área, en el tema de Publicaciones en Cartelera Nivel Central se ejecutó cumplimiento del 100% con un faltante 0.22%, por otra parte, en Notificación Electrónica se generó un 100% de cumplimiento. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 97.23% y notificación por aviso de 99.63% estos dos ítems presentan un faltante de 0.43%.

Se registraron un total de 3685 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos una disminución del 7.81%.

<i>Tipo solicitud</i>	Faltante de ejecución
<b>Citación</b>	<b>1.44%</b>
<b>Notificación por aviso</b>	<b>0.22%</b>
<b>Publicación Cartelera</b>	<b>0.22%</b>
<b>Notificación Presencial</b>	<b>3.72%</b>

## 6.2 Legalizaciones y registro de diploma

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

	<b>03- Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)</b>	<b>04 - Registro De Diploma (15 Días)</b>	<b>Total</b>
<b>Enero</b>	3.267	232	3.499
<b>Febrero</b>	4.559	119	4.678
<b>Marzo</b>	4.589	197	4.786
<b>Abril</b>	4.344	122	4.466
<b>Mayo</b>	4.107	6	4.113
<b>Junio</b>	3.590	0	3.590
<b>Julio</b>	3.334	0	3.334
<b>Agosto</b>	4.369	83	4.452
<b>Septiembre</b>	4.386	89	4.475
<b>Octubre</b>	4.036	100	4.136
<b>Noviembre</b>	4.179	78	4.257
<b>Total</b>	44.819	1.026	45.845

Tabla 59. Estadística Notificaciones. Fuente: SIGA

En lo que va corrido del año se han gestionado 45.845 solicitudes para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y registro de diploma. En noviembre se recibieron 4.179 requerimientos a los cuales se les aplico el protocolo de legalización y 78 solicitudes de registro de diploma.

Para noviembre se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma, empleando la metodología del Net Promotore Score, 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 noviembre se recibieron 3.299 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 177 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
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
OCTUBRE	2.421	284	62	2.767
NOVIEMBRE	2.995	250	54	3.299
<b>TOTAL</b>	<b>34.717</b>	<b>2.821</b>	<b>505</b>	<b>38.043</b>

Tabla 60. Volúmenes 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](mailto:sednotificaciones@educacionbogota.edu.co), por medio del cual, para el mes de noviembre se recibieron 9.085 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
OCTUBRE	2.915	9.328	12.243
NOVIEMBRE	2.983	9.085	12.068
<b>TOTAL</b>	<b>30.360</b>	<b>108.542</b>	<b>138.902</b>

Tabla 61. Volúmenes correspondencia de salida. Fuente: SIGA y Reporteador Alas Colombia

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico, se devolvieron 129 comunicaciones en el mes de noviembre, las cuales representan el 1.45% del total frente a un 4.6 % del mes anterior, dado que, al validar

los documentos, la fecha de radicación sobrepasa los tres días hábiles al momento de la solicitud de envío, además de encontrarse inconsistencias en la dirección electrónica, 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. Con el fin de llevar el seguimiento, control y mejora se diligencia a diario un informe de rechazos de las salidas físicas y electrónicas la cual se presentarán en los informes de gestión.

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%
OCTUBRE	8.971	357	96,02%
NOVIEMBRE	8.956	129	98,55%
<b>TOTAL</b>	<b>104.396</b>	<b>4.011</b>	<b>99,16%</b>

Tabla 62. Volúmenes Correo Electrónico Certificado. Fuente: SIGA y Correo Sednotificaciones

Para el mes de noviembre una vez revisados los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 82 % 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%
OCTUBRE	83%
NOVIEMBRE	82%

Tabla 63. Efectividad Correspondencia de Salida. SIGA y Reporteador Alas Colombia

### 6.3.3 Correo electrónico certificado

Para el mes de noviembre se realizó el envío de 12.304 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 6% de disminución frente al mes anterior.

Desde el 1° de noviembre del presente año se inició la publicación en el sistema SIGA, del certificado emitido por la empresa CAMERFIRMAS SAS. Como soporte de prueba de envío de las gestiones realizadas. Ofreciendo a las dependencias de la SED una prueba de envío con estampa cronológica y plena validez jurídica.

## 7. Monitoreos y seguimiento

### 7.1 Ficha Técnica

#### Cálculo tamaño de la muestra población finita - Monitoreo

**Fórmula original**

$$n = \frac{N^2 z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{(N - 1) \cdot e^2 + z^2 \cdot P(1 - P)}$$

**Donde**

- **N = Total de la población**
- **Z $\alpha$  = 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<sup>2</sup> = Error**

**Observaciones**

- 1). El muestreo se realizará por canal (Presencial de manera general, chat institucional, buzones de correo electrónico, Bogotá Te Escucha, Legalización de Documentos al exterior y línea 3241000).
- 2). El criterio de porcentaje del estadístico (Z) varía de acuerdo con el nivel contratado en Colombia Compra (Plata, Platino, Oro). Ver hoja Criterios CCE.
- 3). La población es la cantidad de atenciones efectivas que se generaron del período anterior, entendiéndose aquellas donde se generó interacción con el ciudadano.

Imagen 1. Ficha Técnica. Fuente: Compra Eficiente



## 7.2 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
2022	Octubre	8547	404	13284	411	12736	411	1.226
2022	Noviembre	8.880	405	11.735	410	16.243	414	1.229

Tabla 64. 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
2022	Octubre	4386	483	10805	517	1.000
2022	Noviembre	4.400	484	9.768	514	998

Tabla 65. 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	120	30%
CHAT	160	40%
BTA	80	20%
FUT	50	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:

Error crítico de Negocio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Sin error crítico	285	475	654	1555	2388	837	625	1099	1486	1218	1138
Con error crítico	79	113	106	130	115	144	183	280	199	220	151
Sin error crítico	78.30%	80.78%	86.05%	92.28%	95.41%	85.32%	77.35%	79.70%	88.19%	84.70%	88.29%
Con error crítico	21.70%	19.22%	13.95%	7.72%	4.59%	14.68%	22.65%	20.30%	11.81%	15.30%	11.71%

Tabla 66. Línea de tiempo acumulado monitoreos error crítico de negocio. Fuente: Formularios Web Monitoreos

Error crítico usuario final	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
cumple Usuario final	318	536	688	1587	2392	926	721	1287	1530	1284	1218
No Cumple Usuario final	46	52	72	98	111	55	87	92	155	154	71
cumple Usuario final	87.36%	91.16%	90.53%	94.18%	95.57%	94.39%	89.23%	93.33%	90.80%	89.29%	94.49%
No Cumple Usuario final	12.64%	8.84%	9.47%	5.82%	4.43%	5.61%	10.77%	6.67%	9.20%	10.71%	5.51%

Tabla 67. Línea de tiempo acumulado monitoreos Error crítico usuario final. Fuente: Formularios Web Monitoreos

Error no crítico	Jan	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Sin error no crítico	267	463	562	1519	2315	828	752	1346	1563	1397	1225
Con error no crítico	97	125	198	166	188	153	56	33	122	41	55
Sin error no crítico	73,35%	78,74%	73,95%	90,15%	92,49%	84,40%	93,07%	97,61%	92,76%	97,15%	95,70%
Con error no crítico	26,65%	21,26%	26,05%	9,85%	7,51%	15,60%	6,93%	2,39%	7,24%	2,85%	4,30%

Tabla 68. Línea de tiempo acumulado monitoreos Error no crítico. Fuente: Formularios Web Monitoreos

Realizando el análisis de los indicadores del año 2022 en los 3 niveles ERROR NO CRITICO; ERROR CRITICO DE NEGOCIO; ERROR CRITICO DE USUARIO FINAL, se evidencia que el ítem de Usuario final ha mantenido un porcentaje de cumplimiento por encima del 80%, sin embargo para el mes de noviembre presento un incremento de aproximadamente un 5% frente al mes de octubre observando que la atención y la información que se brinda en los diferentes canales es asertiva y está cumpliendo los lineamientos establecidos.

Respecto al Error no crítico se ha mantenido sobre el 87% observando que se el

control de las llamadas y la fluidez en la atención ha ido mejorando mes a mes. Para los ítems del error crítico de negocio el promedio es del 85% durante el año, con el cambio de contrato en el mes de julio y el ingreso de colaboradores nuevos, se ha visto la necesidad de realizar ajustes en el proceso de monitoreo y la aplicación de retroalimentaciones más asertivas y ágiles lo que ha permitido que los resultados vayan mostrando mejora mes a mes.

## 8. 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
Octubre	23	501
Noviembre	37	494
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>	<b>3.928</b>

Tabla 69. Acumulado Socializaciones y participantes. Fuente: Aula virtual, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Durante el mes de noviembre la Oficina de Servicio al Ciudadano a través del equipo de Cualificación y promoción planeó y desarrollo actividades de aprendizaje, socialización y sensibilización dirigidas específicamente al personal que atiende los canales de atención de la entidad así como para el personal de la entidad de los tres niveles que lo requirieron 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.

Para el desarrollo de estas actividades se contó con el apoyo y acompañamiento del equipo de Plan Padrino con quienes se atendió las necesidades solicitadas por las dependencias de la entidad para socializar el manejo de los aplicativos dispuestos por la entidad para la atención (SIGA, BTE, DEXON, digiturno, agendamiento y CRM)

Se realizan socializaciones al personal nuevo que ingresa a la oficina 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.

Como acción correctiva al hallazgo encontrado en la auditoría externa se realizó

socialización la ruta para ingresar al aplicativo ISOLucion donde se encuentran documentos como caracterización del proceso, procedimientos de la OSC, formatos, guías y manuales.

El indicador para el mes de noviembre 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.

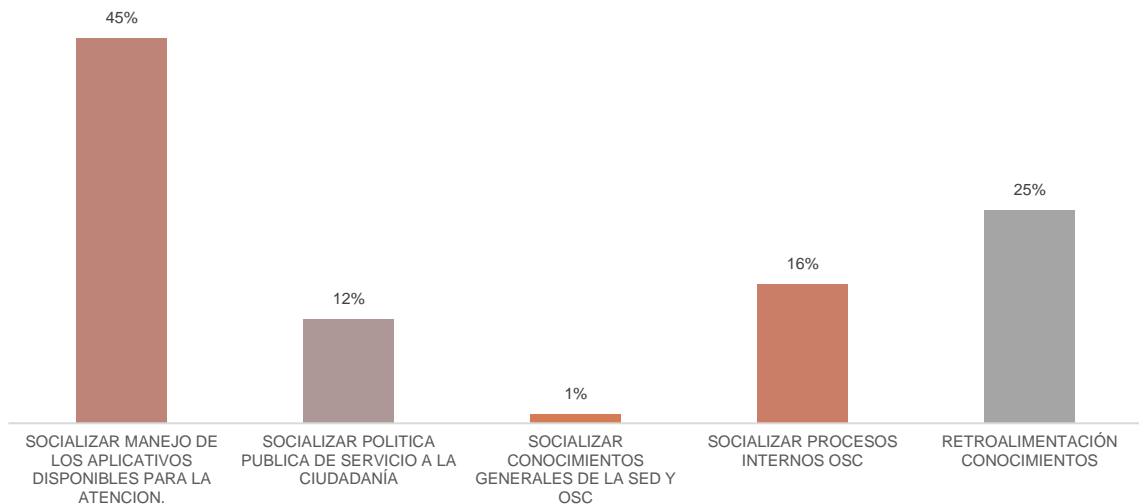
### 8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

Durante el mes de noviembre 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 noviembre de 2022 se planearon y desarrollaron 37 jornadas de socialización, sensibilización, contando con 494 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
37	494



Gráfica 20. 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)**

Para noviembre, con el apoyo y acompañamiento del equipo de Plan Padrino se atendieron las solicitudes de capacitaciones en el manejo de los aplicativos de atención (SIGA, BTE, Digiturno, [agendamiento, Dexon y CRM](mailto:oscplanpadriño@educacionbogota.og.vo)) que se reciben a través del correo electrónico [oscplanpadriño@educacionbogota.og.vo](mailto:oscplanpadriño@educacionbogota.og.vo) y las solicitudes que llegan de las dependencias.

Durante el mes de noviembre se realizaron **22** capacitaciones con una asistencia de **222** personas en total, registradas en los listados de asistencia lo que equivale al 45% 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 noviembre se desarrollaron 2 actividad de socialización y sensibilización con la asistencia de **80** personas entre contratistas y colaboradores de la OSC lo que equivale al 16% de asistencia.

Las actividades estuvieron enfocadas en socializar la matriz de plantillas de respuestas a peticiones ciudadanas, las cuales cuentan con nueva estructura organizada por temas y las cuales a partir de la fecha podrán ser consultadas en un único repositorio virtual en la intrased de la entidad. El equipo de formación será el

responsable de mantener las plantillas actualizadas y socializarlas cada vez que sea necesario con el equipo para que puedan ser utilizadas. La otra actividad estuvo enfocada en realizar una actividad de integración la cual contó con la asistencia de los agentes de los tres canales de atención, los supervisores de los canales, líderes de calidad, formador y personal contratista y de planta de la OSC con quienes se trabajó por equipos reforzando temas como; trabajo en equipo, lenguaje claro, monitoreos, funciones de las dependencias, Isolución entre otras actividades.

**c. Socializar Política Publica 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 en el tema de protocolos de atención y sensibilización en la gestión de peticiones ciudadanas realizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá dentro de sus actividades de cualificación, con un promedio de asistencia de 60 personas entre las dos actividades incluyendo, contratistas, asesores, personal de las dependencias de la entidad y personal nuevo que ingresa a la entidad

**d. Socializar conocimientos generales de la SED y OSC**

En el mes de noviembre se realizaron **2** jornadas de socialización de conocimientos generales de la SED y OSC a personal provisional nuevo que ingresa a la oficina y agentes del proveedor y al personal de los centros intégrate que atienden en los puntos de atención de Supercades CAD, Suba y Engativá.

Para la profesional provisional se realizó todo el acompañamiento y formación de los diferentes temas de la entidad y conocimientos de temas específicos que se desarrollan en la oficina

## **8.2 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 como alertas operativas o para tener en cuenta y son publicadas en el aula virtual para que puedan ser consultadas cuando el personal lo requiera. La información que se socializa hace parte de la operación diaria y son preguntas frecuentes que surgen en los canales y que requieren ser socializadas con el personal.

Durante el mes de noviembre 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
Ubicación colegios nuevos	Oficina Servicio al Ciudadano	30/11/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Directorio de extensiones y áreas de nivel central	Oficina Servicio al Ciudadano	30/11/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Jóvenes a la U	Oficina Servicio al Ciudadano	29/11/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Traslados por competencia	Oficina Servicio al Ciudadano	28/11/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
¡Todos a conocer la documentación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad ¡	Oficina Servicio al Ciudadano	25/11/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Material de apoyo socialización aplicativo Digiturno	Oficina Servicio al Ciudadano	24/11/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Invitación actividad Reinvéntate	Oficina Servicio al Ciudadano	21/11/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Gestión de correo electrónico Dexón	Oficina Servicio al Ciudadano	4/11/2022	Correo electrónico - Aula Virtual

Tabla 70. Publicaciones estrategias de comunicación. Fuente: Aula virtual

### 8.3 Resultados evaluación de conocimientos

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

Evaluación	Nro. de evaluaciones	% nota final
Semana 1 y 2	45	8.88
Semana 3	58	9.26
Evaluación final	58	8.94
<b>% evaluación mes</b>		<b>9.02</b>

Tabla 71. Publicaciones estrategias de comunicación. Fuente: Aula virtual

## 9. 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:

### 9.1 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>
<b>Enero</b>	8 seguimientos: 100%	100%
<b>Febrero</b>	8 seguimientos: 100%	100%
<b>Marzo</b>	8 seguimientos: 100%	100%
<b>Abril</b>	8 seguimientos: 100%	100%
<b>Mayo</b>	9 seguimientos: 100%	100%
<b>Junio</b>	9 seguimientos: 100%	100%
<b>Julio</b>	8 seguimientos: 100%	100%
<b>Agosto</b>	9 seguimientos: 100%	100%
<b>Septiembre</b>	9 seguimientos: 100%	100%
<b>Octubre</b>	8 seguimientos: 100%	100%
<b>Noviembre</b>	8 seguimientos: 100%	100%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabla 72. 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. Las temáticas de mayor impacto son:

- Internet en los puntos de atención, lo cual incide en el funcionamiento de digiturno y de SIGA.
- Fallas en la apertura del formulario de traslados, lo cual es responsabilidad de la Dirección de Cobertura.
- Caída de dexion.
- Novedades en la reportería de Dexion dado que se incorporaron los buzones de [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co) y [notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co](mailto:notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co).

Se reportó la alerta de riesgo para la Gestión de solicitudes y posible fraude de trámite de cesantías con las dependencias Oficina Asesora de Planeación – OAP según metodología vigente de riesgo, Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Oficina de Control Interno, Dirección de Servicios Administrativos – Gestión Documental, Oficina Asesora de Jurídica con el fin de generar las acciones pertinentes para la mitigación del riesgo.

## 9.2 Anticorrupción

Ahora bien, dentro del Riesgo Corrupción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2022 se identificaron 3 riesgos, se encuentra que el riesgo radica en la *Posibilidad de recibir o solicitar cualquier ddiva 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 noviembre	Anual
<b>Ofrecimiento de ddivas para gestionar el trámite de presentación de documentos presuntamente falsos para el trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior.</b>	Capacitaciones o socializaciones realizadas en el marco de la Ley de Transparencia y Código de Ética de la entidad/capacitaciones o socializaciones programadas.	En noviembre se realizaron 2 capacitaciones a las personas que ingresaron a la Oficina de Servicio al Ciudadano.	6 capacitaciones
<b>Presentación de documentos falsos para trámite de</b>	Reporte a las autoridades competentes	4 reportes a la Fiscalía por presunta	99 reportes a la Fiscalía por presunta

<b>legalización de documentos para estudios en el Exterior por parte del solicitante.</b>	presentación de documentos falsos  484 monitoreos	presentación de documentos falsos por parte de los ciudadanos.  2947 monitoreos
---	---	---

Tabla 73. Seguimiento al riesgo de Corrupción. Fuente: Plataforma estratégica OSC

## 10. Seguimiento Sistema de Gestión de la Calidad - SGC

Se realizó la presentación de los equipos técnicos de Gestión y Desempeño el 9 de noviembre en el marco de la revisión por la Dirección, presentando los avances del sistema, el cierre de no conformidades, el desempeño de los procesos, entre otros.

En el marco del cumplimiento de la Ley 2052 de 2020, “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel Nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones” y lo específico al artículo 17 y, lo específico a la aprobación del Modelo relacionamiento con la ciudadanía realizado por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y, el Departamento Administrativo de la Función Pública en el Archivo Distrital, se gestionaron las diferentes mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales, Oficina Tecnológica de la Información y las Comunicaciones – OTIC, con el fin de consolidar la información que soporte el cumplimiento de la norma en el marco de la oportunidad trasversal al proceso.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y en cumplimiento de los deberes de la ISO9001:2015 requisito 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación se realizó la estructura de los indicadores 2023 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y Gestión Documental, reportados a la Oficina Asesora de Planeación.

### 10.1 Seguimiento objetivos de calidad

Objetivos	Indicador	Seguimiento noviembre
<b>Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva.</b>	Precisión error crítico (EC)= (Transacciones monitoreadas SIN errores críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio del 84.41 % Cumplimiento sin Error Crítico, es decir, dentro de la meta fijada del 84%.

	Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	=	Indicador promedio del 95.89% Cumplimiento sin Error No Crítico con una meta fijada del 84%.
<b>Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidad y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.</b>	Actividades de socialización (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas)	=	Se cumplieron con un 100 % de las actividades programadas, 37 actividades con 494 asistentes.
<b>Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.</b>	Cumplimiento de las acciones definidas = Acciones de mejora cumplidas para el período evaluado / Acciones de mejora planteadas para el período.	=	Se establecieron 25 acciones de mejora de las cuales se han cumplido 17, teniendo un indicador del 68%. Para el Servicio No Conforme se identificaron 8 acciones, de las cuales se han cumplido 5, con un cumplimiento del 62%.

Tabla 74. Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado. Fuente: Plataforma estratégica OSC

## 10.2 Seguimiento No conformidades

En cuanto las No Conformidades se sensibilizó el numeral 7.5 Información documentada en lo relacionado con la importancia de conocer la documentación del sistema y las fuentes de consulta. Lo anterior, se realizó el sábado 26 de noviembre en las instalaciones de la SED con los contratistas y proveedores que operan los diferentes canales de atención y responde al cierre de la No Conformidad No. 7.5.3.2 Monitorear la documentación en cumplimiento numeral 7.5.3.2 al proceso Servicio Integral al Ciudadano por parte del responsable de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de reducir las posibilidades de uso de documentación obsoleta o ajena al sistema. Sensibilizar por parte del responsable de formación a todo el personal de la OSC, respecto al uso del aplicativo ISOLución con la documentación que le es transversal a toda la Entidad, con el fin de conocer las fuentes de información del sistema y uso de la documentación controlada.

De igual manera, el cierre y ajuste en ISOLución del hallazgo 8.5.1 puesto que generaba una inconsistencia la herramienta y sensibilización en cumplimiento del numeral 7.5 Información Documentada de la ISO9001:2015, lo que implicó la realización de un video tutorial de las fuentes de información del SGC, como lo son el Sharepoint e Intranet, sensibilización de los contratistas SED y proveedores que operan los diferentes canales de atención y retroalimentación en Forms de la

participación y lo visto en la sesión del sábado 26 de noviembre.

## 11. Seguimiento acciones de mejora

- o Servicio no conforme: Incumplimiento de la acción de mejora “Realizar seguimiento a los SuperCades en proceso de implementación de los Centros Intégrate”, no se generó plan de acción.

Se desarrollaron jornadas de capacitación durante 4 días continuos sobre formación de trámites y servicios de la entidad con los agentes de servicio asignados al SuperCADE CAD, SuperCADE Suba y CADE Engativá, adicionalmente instrucción del Sistema integrado de gestión de correspondencia, formulario único de trámites y Bogotá te Escucha

- o Servicio no conforme: indicador de error no critico no se cumplió ya que este se encuentre para octubre en 68%, el cual tiene como límite inferior 84%.

Se fortaleció el equipo de trabajo mejorando el indicador para este mes en un 84% se realizaron actividades y retroalimentaciones de manera constante.

- o Servicio no conforme: la información suministrada para el informe de operaciones debe estar acorde a los términos de calidad y oportunidad, caso de Plan padrino y ANS.

Se remitió correo electrónico para los profesionales responsables de Plan Padrino y Acuerdos de Nivel de Servicio sobre la importancia de la entrega de la información para el Informe de Operaciones de manera oportuna y con los términos de calidad estipulados, incluso de ser necesario validar las actividades o reprocesos por los cuales se generan demoras en la entrega, considerando que este recurso es puesto a disposición de la ciudadanía, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

### Acciones de mejora:

- o El registro de las acciones de mejora debe estar acordes a los lineamientos de calidad, el análisis y la descripción estará bajo la premisa de lenguaje claro. Por otro lado, la validación de los tiempos de ejecución debe estar acordes con realidad de aplicación.

En trabajo conjunto con los responsables de cada acción de mejora y servicio no conforme, se revisó el planteamiento de las acciones de mejora y las acciones de

servicio no conforme propuestas, en relación con su redacción, lineamientos de calidad y cumplimiento de tiempos, adicionalmente se realiza la validación de las acciones ya logradas a noviembre.

- o Fortalecimiento de plan de inducción y reintroducción del personal, debido a la disminución del indicador en canal presencial.

El día 26 de noviembre 2022 se desarrolló actividad de integración con todo el personal de atención de los canales presenciales de nivel central, direcciones locales y se amplió a los canales virtuales y telefónico, esta iniciativa que se realizó en colaboración y participación del jefe encargado de la OSC, con la supervisión del Contrato, líderes de procedimientos, supervisores de canal, líderes de calidad y formador de BPM. Tuvo como resultado integrar al personal de los diferentes canales de atención entre ellos y con la Secretaria de Educación del Distrito para reforzar el sentido de pertenencia y el conocimiento a nivel personal y de la entidad.

- o Realizar acompañamiento en las mesas técnicas de Bienestar y Cobertura en el marco de estos procesos 2023.

El Equipo Plan Padrino realizó acompañamiento a la mayoría de las mesas técnicas según la posibilidad pues varias se realizaron en el mismo horario, se dio prelación a las Diles más críticas, los resultados se registran en el informe de Plan Padrino.

- o Generar socialización al personal del protocolo de respuesta en Dexon, caso particular no copiar en las respuestas al correo de [sednotificaciones@educacionbogota.edu.co](mailto:sednotificaciones@educacionbogota.edu.co).

Se trabajo en conjunto con BPM explicando el uso del aplicativo Dexon y FUT, así mismo se compartieron dos videos realizados por personal cualificado donde señalan paso a paso el funcionamiento de los aplicativos y como se gestionan las solicitudes, para que sean de consulta permanente, según lo solicitado por el proveedor de servicio.

- o Revisar los tiempos de atención y tiempos de espera en chat

Es una acción de mejora que se encuentra en proceso debido a los errores tecnológicos frecuentes del chat, dado que nos encontramos realizando mesas de trabajo con la OTIC.

- o Revisar los indicadores de gestión de los acuerdos de servicio

En cuanto al cumplimiento de los indicadores en el Acuerdo de Nivel de Servicio –

ANS, establecido con la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC, pese a que los indicadores en términos de la dependencia se están cumpliendo desde un criterio tecnológico; los fallos o intermitencias presentados en las herramientas de radicación están afectando la operación y se puede convertir en un Servicio No Conforme. Por ello, se deben replantear en conjunto con la dependencia o al finalizar los indicadores del acuerdo para su seguimiento.

- o Revisar y modificar si es el caso la plantilla de respuesta en legalización de documentos para el exterior.

Se reviso la versión de la plantilla en relación con lenguaje claro y fue aprobada por formación y calidad. Además, se socializo en la fuente de consulta y/o repositorio de las plantillas Intrased /servicio al Ciudadano

- o Generar retroalimentación del uso adecuado del sistema de turnos, para el caso en el que una atención genere más de una transacción.

Se realizo jornada virtual a través de la plataforma teams, sobre socialización del manejo del aplicativo Digiturno al personal que atiende el canal presencial en el nivel central y en las Direcciones Locales de Educación.

## 12. Conclusiones y análisis

- o Para el período de noviembre en los Centros de encuentro para la población Víctima del Conflicto Armado, en el marco del convenio de Asociación con la Corporación Opción Legal. No se reportaron datos de gestión ya que se realizó presencia en estos puntos hasta el 31 de octubre.
- o De acuerdo con la caracterización realizada para el mes de noviembre la cual fue aplicada a 14.654 ciudadanos, se puede indicar que los usuarios a quienes se les prestó atención en los canales de atención pertenecen 91.24% a mujeres, los rangos de edad predominantes son entre 19 y 35 años, y el 1,23 % indicó tener una discapacidad física.
- o En la gestión de atención accesible para el mes de noviembre se registraron 435 a de las cuales se tuvo contacto efectivo a 85 de los ciudadanos registrando que el 33% de presentan una discapacidad física; por otro lado, el trámite con más consultas fue el de cupos escolares con 40.00%.

- 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.
- Durante el mes de noviembre se cumplieron los objetivos establecidos con las jornadas de socialización, sensibilización y promoción de los trámites y servicios que presta la entidad cumplimiento al 100% con las actividades planeadas y ejecutadas.
- Este mes una vez revisado los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 82% de efectividad en la entrega.
- Se desarrollaron mesas de trabajo entre el equipo plan padrino, correspondencia y las áreas con el fin de garantizar la efectividad en la entrega exitosa de las salidas, de igual forma se dio soporte técnico explicando el proceso para realizar cargue masivo de los digitales al sistema de correspondencia.
- Se realizó el envío de 12.304 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 6% de disminución frente al mes anterior. Desde el 1° de noviembre del presente año se inició la publicación en el sistema SIGA, del certificado emitido por la empresa CAMERFIRMAS SAS. Como soporte de prueba de envío de las gestiones realizadas, ofreciendo a las dependencias de la SED una prueba de envío con estampa cronológica y plena validez jurídica.
- La Oficina de Servicio al Ciudadano con la finalidad de dar cumplimiento a la Ley 1437 del 201, la Resolución 1140 del 2016 de la Entidad y el Manual de gestión de peticiones ciudadanas de la Entidad, expidió las resoluciones 2666 del 11 noviembre 2022 y 2830 del 28 de noviembre 2022, en la cual “declara el desistimiento tácito, el cierre y archivo de 14 solicitudes externas e incompletas radicadas en SIGA y Bogotá Te escucha”. Es preciso indicar que se procedió a realizar notificación de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Se continuó con la implementación del envío de encuesta de satisfacción de los canales Presencial, Correo electrónico y el trámite de legalización de documentos al exterior y registro diploma, mediante formularios creados por la oficina de servicio al ciudadano y Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la plataforma LimeSurvey. Adicional, se creó formulario para el envío de encuestas del canal telefónico.

- Durante noviembre en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron cupo escolar con un 55.94% presenta un aumento del 66.34% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 28.84% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 25.59%. Por otro lado, Movilidad Escolar con 13.37% (inferior al mes de octubre) focalizado en “subsidio de transporte”, en el trámite de información y radicación de prestaciones sociales se reportó 9.13% incrementando en un 4.89%, teniendo cesantías la mayor participación con un 6.31%, y Trámites Docentes Provisionales reporta un 5.45%, teniendo impacto las consultas de escalafón docente y vacantes provisionales.
- El servicio de chat se encontró en funcionamiento del 1 al 15 , es preciso indicar que este venía presentando inconsistencias ya que los Bots no se actualizaban lo que no permitía que la información fuera visible por el ciudadano, generando un ciclo de consulta en el Bots impidiendo que el ciudadano tuviera una interacción directa con el agente incrementando el tiempo de espera; debido a esto el 16 de noviembre, se realizaron mesas de trabajo con la OTIC y se decidió el cierre del sistema hasta su solución inicialmente planeada para el 18 de noviembre, superada la fecha, se remitió oficio a la OTIC, y el 24 de noviembre se reestableció en una versión estándar con las siguientes funcionalidades: solicitar datos personales y remitir al agente humano, actualmente continuamos con esta versión.  
  
Frente a lo anterior, la oficina de servicio al ciudadano generó pieza comunicativa divulgada por las redes sociales Twitter, Instagram y Facebook, en la cual informaba que el aplicativo de Chat se encontraba en mantenimiento, adicional se invitó a la ciudadanía a realizar sus solicitudes y trámites a través de formulario único de trámites.
- Se presento personal disponible el 16 de noviembre hasta el 24 apoyaron los canales telefónico y virtual.
- Se fortaleció la articulación Secretaría de educación y la línea 195, desarrollando jornadas de capacitación en los temas de docentes.
- Se generó modificación a la plantilla de respuesta en el canal virtual chat las cuales utilizaron a partir del 4 noviembre.
- En el canal telefónico no se cumplieron los indicadores en el nivel servicio, nivel de atención y TMO, particularmente por el aumento en la demanda en los días 2 reportado consultas por la falla en el aplicativo de traslados docentes, los días 11 y 15 de noviembre debido a las consultas por la no disponibilidad en la plataforma de matrículas.



- Los datos de caracterización tuvieron un aumento debido a la captura de información a través del Digiturno.
- Se reportó la alerta de riesgo para la Gestión de solicitudes y posible fraude de trámite de cesantías con las dependencias Oficina Asesora de Planeación – OAP según metodología vigente de riesgo, Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Oficina de Control Interno, Dirección de Servicios Administrativos – Gestión Documental, Oficina Asesora de Jurídica con el fin de generar las acciones pertinentes para la mitigación del riesgo.

### **13. Servicio no conforme**

- El no cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) en el canal telefónico durante noviembre.

### **14. Acciones de mejora.**

- Debido a la disminución del indicador de satisfacción en los canales de atención se hace necesario, indagar con la ciudadanía no satisfechos mediante comunicación telefónica las situaciones que dieron origen al inconformismo.
- Se debe realizar control y seguimiento diario al indicador de satisfacción en los canales de atención.
- Analizar los datos de caracterización que permitan generar estrategias con plan padrino, para fortalecer los servicios en las direcciones locales.
- Desarrollar mesas de trabajo entre el equipo plan padrino, correspondencia y las dependencias con el fin de garantizar la efectividad en la entrega exitosa de las salidas.
- Los tiempos de espera en los SuperCades presento un aumentó de 11:36, se hace necesario realizar seguimiento y desarrollar estrategias que permitan disminuir estos.
- Continuar realizando monitoreo al chat institucional con el fin de mejorar los indicadores de satisfacción.

- Monitorear los tiempos de espera en la sala de nivel central, buscando disminuir el indicador.