



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

#### OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### INFORME DE GESTIÓN DE OPERACIONES NOVIEMBRE 2021

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

Elaboró:

PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZALEZ  
Contratista

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ  
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### Contenido

ACTIVIDADES Y AVANCES CANALES DE ATENCIÓN .....	3
1.1. Estadísticas de la operación .....	3
1.1.1. Antecedentes .....	3
1.1.2. Análisis general.....	5
1.1.3. Canal Presencial .....	7
1.1.3.1 Nivel Central .....	8
1.1.3.2 Nivel Local .....	10
1.1.3.3 SuperCade.....	11
1.1.4. Canal de Atención Telefónico.....	11
1.1.5. Canal de Atención Virtual .....	12
1.1.5.1 Gestión correo familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co .....	14
1.1.5.2 Solicitudes de Cobertura .....	14
1.1.6. Tipificaciones .....	14
1.1.7. Satisfacción en los canales de atención.....	15
1.1.8. Trámites .....	17
1.2. Gestión de riesgos.....	18
1.3. Cualificación del servicio .....	22
1.4. Plan padrino.....	23
1.5. Atención incluyente.....	24
1.6. Seguimiento y reconocimiento a la prestación del servicio.....	25
1.7. Logros alcanzados con la realización de las actividades .....	26
1.8. Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad .....	26
1.9. Fuente de verificación.....	27

## **ACTIVIDADES Y AVANCES CANALES DE ATENCIÓN**

### **1.1. Estadísticas de la operación**

#### **1.1.1. Antecedentes**

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

- La atención en la Oficina de Nivel Central continua de 7:00 am a 16:00 pm con agendamiento previo de cita, exceptuando a la correspondencia certificada entregada por empresas de esta índole.
- Se genera apoyo en la Estrategia de comunicación a través de mensajes de texto para informar a la ciudadanía acerca del Beneficio de movilidad escolar.
- Se realiza apoyo al área de cobertura con la estrategia de comunicación a través de mensajes de texto para informar a la ciudadanía acerca del resultado del traslado de colegio solicitado por el aplicativo.
- Se realiza apoyo al área de educación superior con la estrategia de comunicación a través de mensajes de texto para informar a los jóvenes sobre la feria de estos beneficios.
- Se realiza apoyo al área de Talento Humano con la estrategia de comunicación a través de mensajes de texto para informar docentes comités de convivencia
- Se realiza apoyo al área de Talento Humano con la estrategia de comunicación a través de mensajes de texto para informar a los docentes participen en el evento Cierre de Gestión 2021
- Fortalecimiento en la estrategia de comunicación a través de mensajes de texto para informar a la ciudadanía acerca de entrega de las tabletas para los estudiantes.
- Se realiza apoyo a la Dirección de Dotaciones Escolares, en jornadas donde se suministraban equipos tecnológicos a los beneficiarios de la Ruta 100K. Lo anterior fue llevado a cabo en la jornada de 7:00 a 4:00 pm y a partir del 11 de noviembre hasta las 8:00 pm. Así mismo, los sábados 6, 13 y 20 de noviembre se realizó jornada desde las 8:00 am para entregar mas de 3.000 dispositivos.
- Generación de la orden de compra 78018 que dio inicio el 5 de noviembre del 2021 con el proveedor BPM Consulting con la cual se realizó la contratación de 34 personas agente front office sin herramienta, 1 agente con lenguaje de señas, y 20 personas para Centro de Contacto. Así mismo, el staff se incrementó a 7 personas por dimensionamiento: 3 supervisores, 3 líderes de calidad y 1 formador.
- Socialización de procedimientos a la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- A través de la Resolución 2476 del 20 de noviembre del 2021 se modificó el proceso de gestión de la cobertura 2021 – 2022. Por lo anterior, se generaron las siguientes fechas importantes para el mes de diciembre: continua el proceso asignación de cupos el cual está habilitado desde el 15 de octubre hasta el 3 de diciembre solicitud de matrículas, desde 15 de octubre al 03 de diciembre 2021 y a partir del 14 de diciembre. Asignación de cupos grados de primero (1) la publicación de resultados desde el 14 de hasta el 17 de diciembre de enero del 2022 a través de la página web. Y matrículas desde el 14 de diciembre hasta el 24 de enero del 2022,
- Se habilitó el portal de matrículas con las novedades y las fechas importante que se encuentran a continuación:

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



- En la página se permite navegar por las diferentes opciones

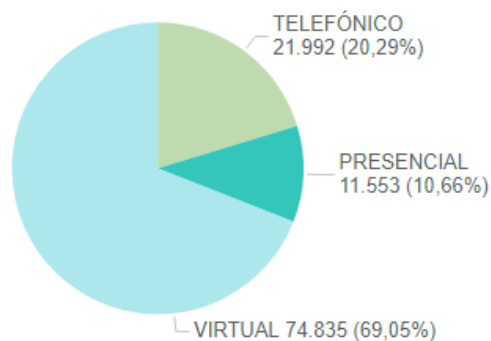


- Se identifican mejoras dentro de la herramienta del Chat Bot.

- Se continúa fortaleciendo la estrategia de la atención virtual a personas con discapacidad visual los viernes de 7:00 am a 9:00 am, solicitando cita a través del siguiente enlace <https://forms.office.com/r/qVtfRQC5PC/>, estableciendo un flujo de trabajo, en el cual se involucra al Centro de Contacto, quien realiza el contacto necesario para corroborar y confirmar la citación.
- Se continúa con el fortalecimiento del grupo de fondo prestacional, generando controles en la gestión y reportes diarios, así como la capacitación de funcionarios de planta para la gestión de correo electrónico, razón por la cual se dio inicio al manejo de esta actividad a través de DEXON, realizando seguimiento a cada una de las respuestas proporcionadas por los funcionarios o contratistas.
- Se continúa con la apertura de la atención presencial en las Direcciones Locales de Educación de manera paulatina, con el apoyo de 20 personas del proveedor BPM Consulting.
- Se continúa con el aislamiento inteligente, dado que el Ministerio de Salud expidió la resolución 1913 de 2021, con la cual prorroga la emergencia sanitaria por el covid-19 hasta el 28 de febrero.
- Se fortaleció el control y seguimiento al procedimiento de Notificación de los Actos Administrativos generados por las dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito, en el cual tiene incidencia la Notificación electrónica, Citaciones, Notificación presencial, Notificación por aviso, Edictos -Avisos - Estados publicados en cartelera Nivel Central y Publicación página web, se estableció protocolo de almacenaje de información la cual se reporta diariamente con el fin de realizar trazabilidad en tiempo real de las solicitudes remitidas por las áreas y así poder garantizar el debido proceso y servicio oportuno a los usuarios.
- Se fortaleció el seguimiento y monitoreo de los canales de atención a través de un equipo, y estableciendo una muestra de población finita respecto a las atenciones promedio, dando como resultado de 12 monitoreos mínimos por asesor.

### 1.1.2. Análisis general

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



Durante el mes de noviembre se recibieron un total de 102.751 solicitudes de atención, lo cual generó una disminución del 46,21% al valor obtenido en el mes inmediatamente anterior. En este aumento los canales de atención juegan un papel muy importante, dado que, con el regreso al retorno progresivo a la presencialidad los indicadores positivos respecto al mes anterior: por su parte, el canal telefónico incrementó en su totalidad un 19,69% respecto al mes anterior, el canal presencial un 24,03% y por su parte, el canal virtual presenta una disminución del 66,74% en su totalidad con respecto al mes anterior. Dado el inicio del proceso de gestión de cobertura 2021-2022 la atención de manera presencial aumento

notablemente con el fin de poder diligenciar los formularios de manera adecuada.

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

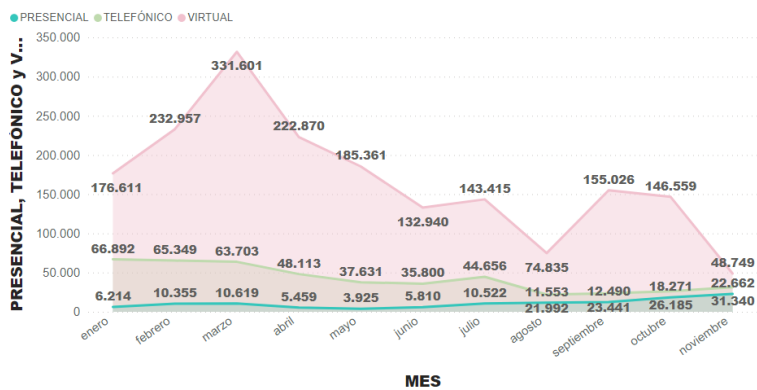
Del total de las atenciones, el 69,05 % correspondieron al canal virtual compuesto por las solicitudes de:

- El chat institucional

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

A su vez el canal telefónico tiene una participación del 20,29% con la línea 3241000 que es atendida a través del centro de contacto contratado a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, y la línea 195 que pertenece a la Alcaldía Mayor.

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



Por último, se encuentra el canal presencial con un 10,66% al tener 22.662 atenciones durante el mes de noviembre, cifra superior a la obtenida en el mes anterior; esto, teniendo en cuenta que no se presentaron cierres por temas de orden público; y a la apertura gradual con un agendamiento estable de las Direcciones Locales de Ciudad Bolívar, Kennedy, San Cristóbal, Engativá, Usaquén, Suba, Bosa, los SuperCade de Manitas, Suba, Bosa y Américas.

Al validar el comportamiento de los canales de atención en la línea del tiempo para el mes de noviembre, se observa que, la volumetría aumentó levemente: por su parte, el canal virtual tuvo una disminución en su comportamiento con respecto al mes inmediatamente anterior. Lo anterior, dadas las solicitudes ingresadas para traslado y cupos nuevos en los formularios, al incremento en la línea 3241000 y el aumento de turnos atendidos en el nivel local.

Por su parte, el canal telefónico aumentó un 19,69% respecto al mes anterior, dado que se empezaron el proceso de resultados de traslados y la habilitación de cupos nuevos a el crecimiento que se venía presentando desde el mes de septiembre debido al proceso de cobertura 2021-2022.

Es importante mencionar, que el canal virtual ha tenido una participación considerable en el año 2021, tal como se refleja en el comportamiento con respecto al año 2020, dado que en noviembre presenta una disminución notable del 66,74%, como consecuencia de la apertura del proceso de gestión de la cobertura 2021 – 2022. Y el retorno progresivo a la presencialidad.

### 1.1.3 Canal Presencial

#### Participación porcentual

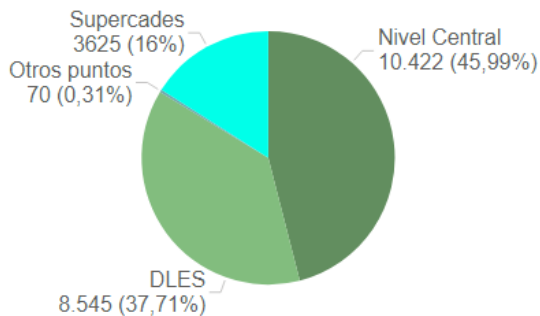
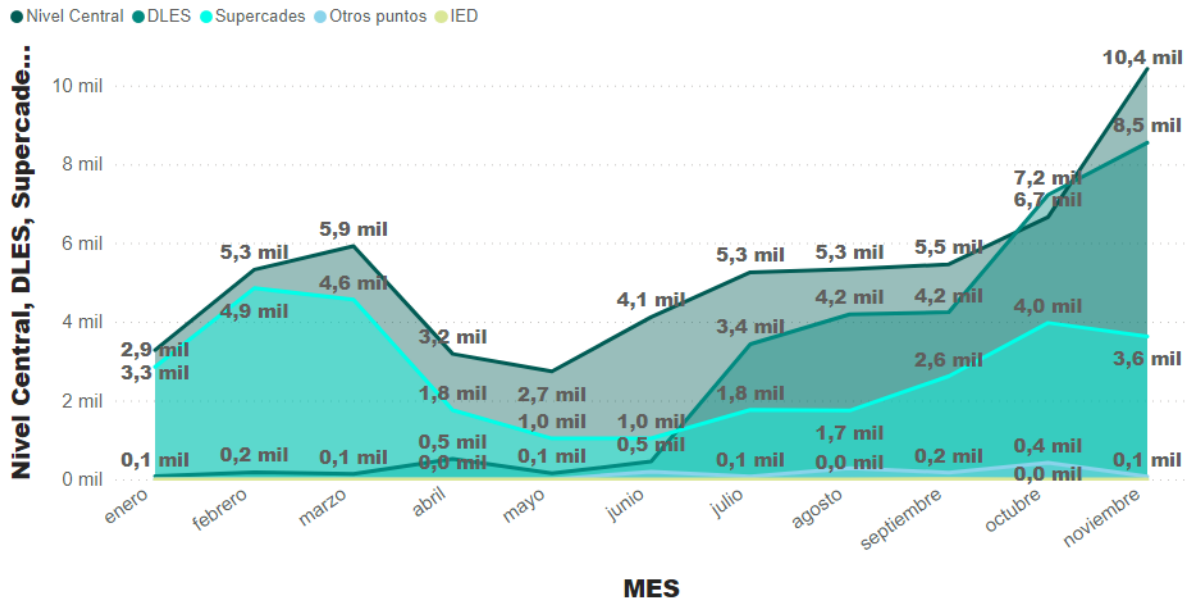


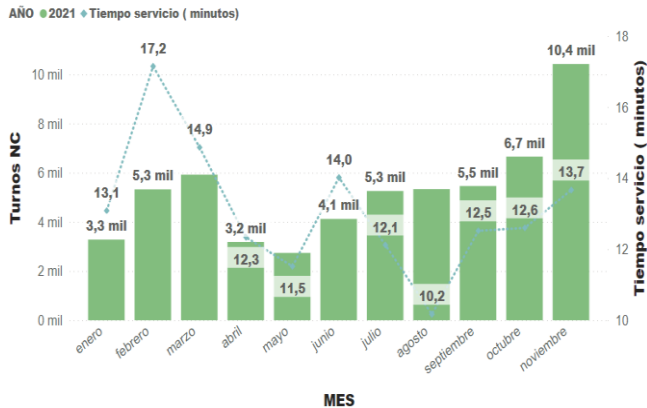
Gráfico 3 Histórico de cantidad de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Ahora bien, para el mes de noviembre respecto al mes anterior, a nivel general se incrementó la volumetría en un 24,03%, así mismo su participación se encuentra distribuida en: el 45,99% corresponde al Nivel Central, el 37,71% a las DLES (Direcciones Locales de Educación) que incrementaron en un 18,29% la cantidad de atenciones; el 16% correspondió a los cuatro (4) SuperCade y el restante a la actividad generada para los rectores.



**1.1.3.1 Nivel Central**



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

El comportamiento de la demanda por servicios en agendamiento dentro del mes correspondió a un 34,93% de la ventanilla de radicación, seguido de Dotaciones con una participación 32,74%, y en tercer lugar fondo prestacional con un 15,64%. Los demás servicios estuvieron repartidos (ventanilla prestada a la Dirección de talento Humano), reclamar documentos y nombramiento docentes. Entrega de Dispositivos

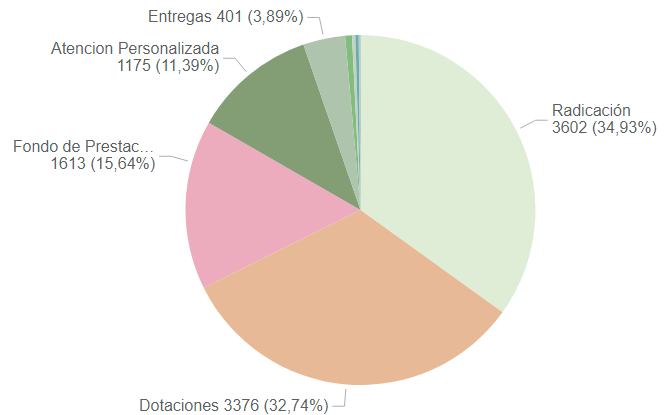


Gráfico 7 Participación por servicio en atención del nivel central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Ahora bien, respecto a la demanda en la prestación del servicio, se tiene que el 34,93% se acercan para el servicio de radicación, seguido de un 32,74% para servicios entrega de dotaciones, un 15,64% en fondo prestacional, un 11,39% para la ventanilla de talento humano, y el restante entre entregas, ferias, cobertura y movilidad.

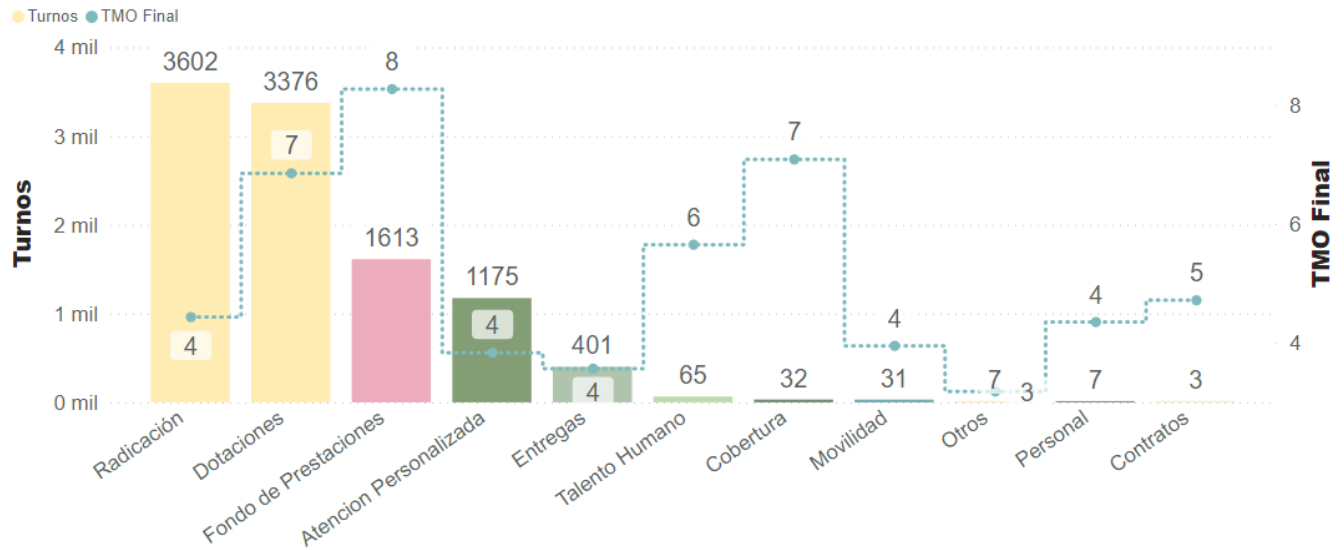




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN



### Servicios

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



## INFORME DE GESTIÓN

### 1.1.3.2 Nivel Local

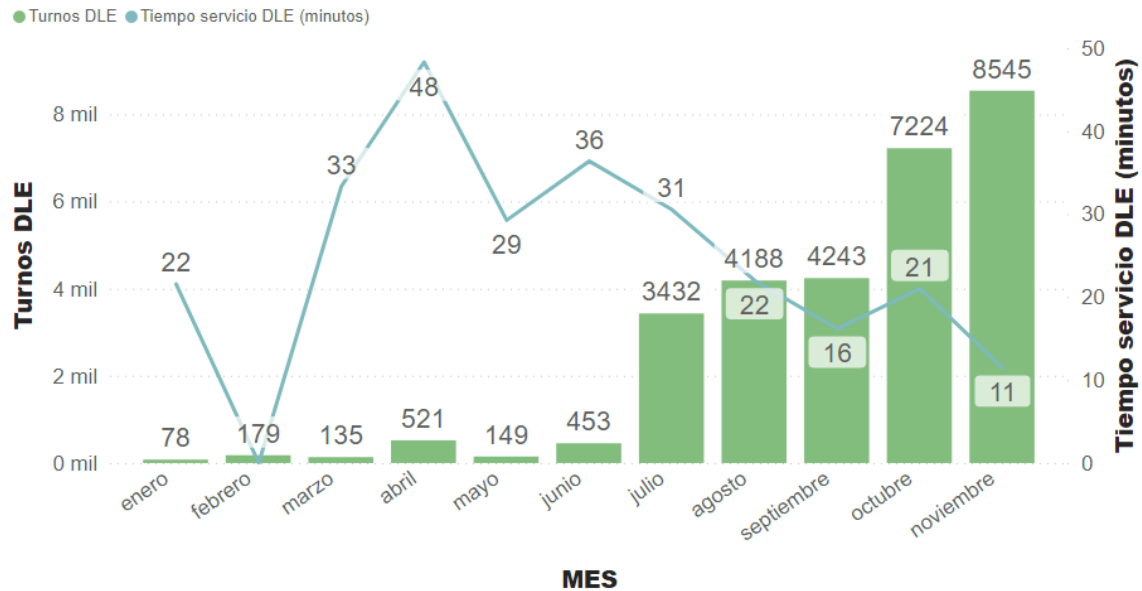


Gráfico 9 Tiempo de servicio año 2021, Nivel Local. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En el nivel local se tuvo operación en todas las direcciones locales sin excepción, aumentando en un 18,29% la atención a diferencia del mes de octubre, y generando 7.505 atenciones, lo anterior dada la estrategia del Retorno Gradual Progresivo y Seguro, y la apertura proceso de gestión de cobertura 2021-2022 de la atención presencial.

PUNTO	Atencion Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Notificación	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		502			46			6	127		1 682
16 - DLE Puente Aranda							246				246
15 - DLE Antonio Nariño		223		1	4			70	1	2	301
14 - DLE Mártires		71		1	2			14			88
12 - DLE Barrios Unidos					1	2		33			36
11 - DLE Suba		714		1	52			137		5	909
10 - DLE Engativa		586	1		21		16	23	5		652
09 - DLE Fontibon		300		1	1	2		150	1	6	461
08 - DLE Kennedy	3	736			7			170	6	2	924
07 - DLE Bosa		1416		2	9		6	192		1	1626
06 - DLE Tunjuelito		281		3	24			9	6	4	327
05 - DLE Usme		483	1		35			32	2	1	554
04 - DLE San Cristobal		415		1	121			26		1	564
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria								17			17
02 - 13 DLE Teusaq-Chap		1	1	1				8	1		12
01 - DLE Usaquén		114		1	3			45	3		166
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>5842</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>326</b>	<b>4</b>	<b>274</b>	<b>1053</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>7565</b>

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

Al igual que en el nivel central, el tiempo de espera en las direcciones locales ha disminuido, para este caso en aproximadamente 8 minutos (00:08:29); aquí es importante mencionar, que con el equipo de plan padrino se ha realizado seguimiento y cualificación en el uso del digiturno, de tal manera que se puedan ver reflejados los tiempos de gestión en tiempo real.

### 1.1.3.3 SuperCade

En la Red Cade se presentó apoyo en el SuperCade de Bosa, Suba, Manitas (Ciudad Bolívar) y SuperCade Américas, generando 3.625 atenciones, lo que representa una leve disminución al mes anterior en un 8,76%. El servicio de cobertura con un 63% es el que tiene mayor incidencia en el total de atenciones, seguido por atención personalizada con inquietudes de docentes, por los turnos de la feria del Portal Américas, y por movilidad.

### 1.1.4 Canal de Atención Telefónico

#### Participación porcentual

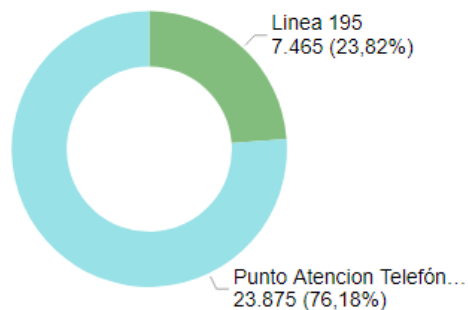


Gráfico 11 Participación Punto de Atención Telefónico. Fuente: Consolidado Canales OSC 2021. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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

El canal telefónico tuvo un total de 31.340 solicitudes, de las cuales el 23,82% perteneció a la línea 195, la cual es atendida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, y la línea 3241000 es atendida por el outsourcing de la Oficina de Servicio al Ciudadano, BPM consulting, que obtuvo un 76,18% del total de la participación.

Respecto al mes anterior, la línea 195 presenta una disminución a su volumetría en 36%.

Con un nivel de eficacia en la línea 195 del 87% (el cual incremento para este mes), el 44,12% de las interacciones con el ciudadano corresponden a consultas sobre trámites y el restante a servicio. Ahora bien, el 63,34% de las interacciones se encuentran relacionadas con asignación de cupo escolar, 18,54% alimentación escolar, seguido 7,16% Inicio de Labores de Docentes Provisionales, de un 2,33% para el Becas para acceso a educación superior, y el 2,33% para Certificación de funciones para administrativos.

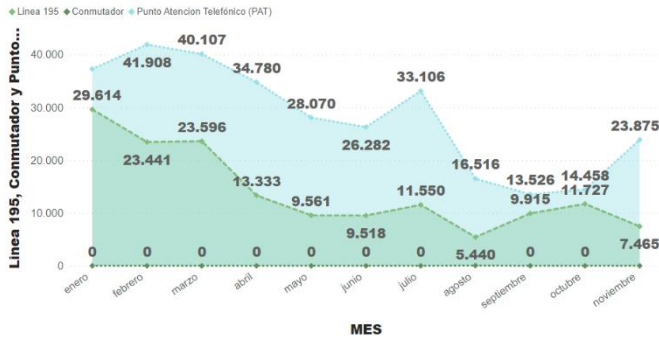
Gráfico 12 Canal telefónico en el año 2021. Fuente: Consolidado Canales OSC 2021. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN



En el punto de atención telefónico PAT – Centro de Contacto, incremento en un 65,13% la cantidad de llamadas ingresadas. El nivel de servicio se encontró en el 85,27%.

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

El nivel de servicio es un indicador de mayor relevancia en la línea telefónica, el cual es determinado por la cantidad de llamadas contestadas dentro del umbral, es decir, en menos de 40 segundos, cabe resaltar que el 5 de noviembre del 2021 y según Orden de Compra 78018 se adquiere un nuevo servicio tipo platino el cual las llamadas contestadas dentro del umbral, debe ser en menos de 20 segundos, y ha sido afectado dado la volumetría de llamadas por hora; al ingresar las llamadas al mismo tiempo, no permite que se contesten en menos de lo establecido.

Desde el mes de agosto del año 2021, el nivel de servicio presenta un resultado óptimo donde este pasó de un 54,98% a un 85,27 con respecto al este mes, ocasionado por la disminución en la cantidad de llamadas ingresadas y en el 80,52% respecto al mes de noviembre. Y teniendo en cuenta la nueva orden de compra el indicador objetivo debe ser del 98%

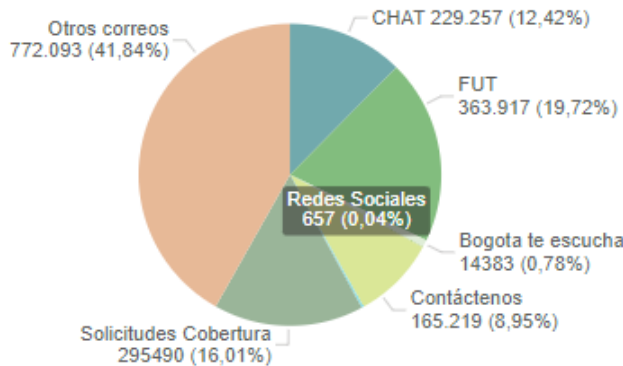
Así mismo, el tiempo de espera en el canal telefónico se ubicó en promedio en 6 segundos, así como el tiempo de duración de las llamadas se encontró en 0:05:27 (5 minutos, 27 segundos), 30 segundos menor al mes pasado, causado por la aplicación de la encuesta de caracterización a los ciudadanos y temas relacionados con cobertura.

### 1.1.5 Canal de Atención Virtual

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

El correo electrónico [contactenos@educacionbogota.gov.co](mailto:contactenos@educacionbogota.gov.co) junto con [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co) y [defensorciudadano@educacionbogota.gov.co](mailto:defensorciudadano@educacionbogota.gov.co), para el mes de noviembre del año 2021, aumentó su participación al pasar de correos para gestión en noviembre a 8.364 correos electrónicos en noviembre, lo cual representa una disminución en un 8,51%, lo anterior causado por el cierre de los bonos del programa de alimentación escolar, y el cierre de cupos por novedad. Lo cual, permitió, distribuir el personal en el canal presencial para atender las necesidades de las Direcciones Locales.

**Participación porcentual**



Este mismo comportamiento se observó en la Ventanilla de Radicación Virtual con un decrecimiento del 9,70% de las solicitudes ingresadas. Es importante mencionar que, del total, 6,541 requerimientos son gestionados a través de asesores que analizan las peticiones y responden o escalan a un tercer nivel, para mayor profundidad en la respuesta y esta disminución es atribuida al retorno gradual de las Direcciones Locales de Educación (DILES).

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

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

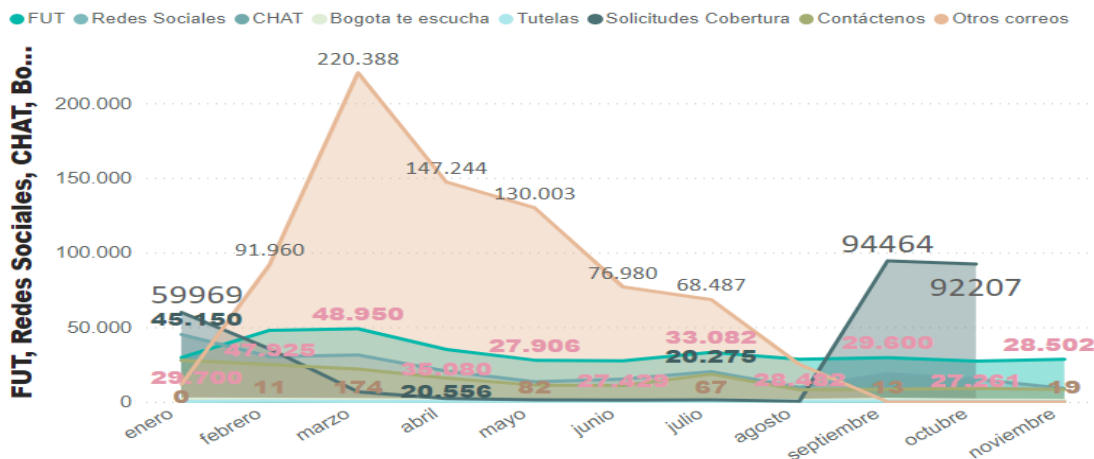


Gráfico 15 Comportamiento canal virtual 2021. Fuente: Consolidado Canales OSC. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

De igual manera, se continua con el manejo del correo para la Dirección De Relaciones con el Sector Educativo Privado estableció como mecanismo de comunicación con la ciudadanía la implementación del correo [familiaeduprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:familiaeduprivados@educacionbogota.gov.co) con el objetivo de validar las novedades presentadas con los

colegios privados desde el momento del confinamiento preventivo obligatorio. Se continua con el control sobre las solicitudes de las entidades distritales y nacionales por medio del correo de [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co).

Aunado a lo anterior, durante el mes de noviembre el chat institucional para este último mes el canal decrecimiento del 8,51% de las atenciones ingresadas, y teniendo en cuenta la herramienta del chat boot se evidencia que en conjunto con lo atendido con agente permitió que el 99% tuvieran una atención efectiva.

Es importante que el 18 de agosto se inició con la prueba piloto del Chat Bot lo cual permitió recibir un total de iteraciones recibidas de 9.080 solicitudes de ciudadanos y presenta una disminución con respecto al mes anterior del 39,06% de lo atendido. Actualmente se encuentra en proceso de mejora, dado que el reporte generado no extrae algunas cosas como los datos del ciudadano.

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

Hora de inicio	Número de Radicado con el que se gestionó el caso
11/4/21 7:09:24	E-2021-239376
11/8/21 7:06:11	E-2021-241105
11/17/21 6:30:00	3726372021
11/19/21 7:17:00	E-2021-248429
11/23/21 7:40:00	E-2021-250534

Durante el periodo del presente informe (01 al 30 de noviembre), se recibieron 4 solicitudes, se dispuso de 1 agente para las acciones de radicación las cuales correspondieron a quejas, de las cuales fueron dirigidas una a la Dirección de Inspección y Vigilancia, una a direcciones locales de educación.

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

#### 1.1.5.2 Solicitudes de Cobertura

Durante el mes de noviembre no se presentaron solicitudes de cupo por novedad.

#### 1.1.6 Tipificaciones

Teniendo en cuenta, que durante noviembre se continuó con la atención en el canal presencial en nivel central, además de la Red Cade Bosa, Américas, Suba, Manitas, y que se incrementó el volumen de atenciones en las Direcciones Locales, la cantidad de atenciones generadas, en mayor proporción, corresponde a la consulta por traslado de colegios, y de cupo nuevo para primera infancia, y de primero en adelante que inició la publicación de resultados de la asignación de cupos para estudiantes nuevo desde el 15 de noviembre en adelante, respectivamente. A continuación, se presentan los (10) temas más importantes solicitados por la ciudadanía:

Tema de Consulta	Canal presencial
Matriculas escolar (asignación de cupo, Actualización datos, Retiro SIMAT)	61,92%
Movilidad escolar (información general, ruta escolar y subsidio de transporte)	11,78%
Fondo prestacional (consulta de procesos, requisitos y formularios)	7,77%
Talento humano para docentes provisionales (inicio de labores, finalización, convocatorias, escalafón)	5,40%
Gestión financiera (Nómina, pagos)	2,35%
Certificados	2,30%
Talento humano novedades docentes y administrativos (beneficios docentes y administrativos, asignación de funciones, vacaciones, bienes y rentas y procesos disciplinarios)	1,80%
Educación Superior (Información acerca de Jóvenes a la U)	1,28%
Refrigerios (Comida caliente)	1,26%
Novedades estudiantes (Certificados)	0,90%
Otros	4,14%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

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

El 61,92% de las consultas refiere a temas, que se relacionan con el proceso de gestión de la Cobertura 2021 – 2022 dadas las novedades que se presentaron y que permitieron generar

### 1.1.7 Satisfacción en los canales de atención

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para el mes de noviembre los resultados de esta medición son: Canal Telefónico 83%, una disminución en 5 puntos porcentuales al mes anterior dado el inicio del nuevo proveedor y la implementación del IVR al final de la llamada para calificar el servicio; Correo electrónico 51% disminución en 4 puntos porcentuales al resultado obtenido el mes anterior; Canal presencial 88% presenta un incremento en el indicador en 6 puntos porcentuales, y el canal Chat 57%, incrementa en 1 puntos porcentual este último viéndose afectado por la transición a la prueba piloto de chat bot, y a las novedades que se han presentado con este.

Lo anterior, permitió un promedio del 80%, valor inferior en 3 puntos porcentuales respecto al mes anterior . El porcentaje acumulado es del 83%, aplicando la fórmula de ciudadanos satisfechos sobre total de ciudadanos

encuestados, y a partir del mes de noviembre se tomó la decisión que la medición anual será por promedio aritmético de los resultados obtenidos en cada mes, por tanto, dicho indicador se ubicó en el 77%.

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

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

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	octubre	Noviembre
<b>Chat</b>	80%	%	37,08%	82,44%	83,69%	83,44%	82,00%	86,20%	60,29%	56,73%	58,11%
<b>Correo electrónico</b>	48,08%	45,07%	38,46%	43,35%	53,76%	59,24%	45,60%	54,73%	58,40%	54,47%	50,77%
<b>Presencial</b>	71,64%	75,63%	73,26%	80,77%	88,54%	91,14%	84,70%	82,60%	88,45%	81,81%	87,96%
<b>Telefónico</b>	59,72%	52,25%	83,89%	81,77%	86,23%	88,85%	89,10%	86,17%	88,78%	88,78%	82,94%
<b>Total</b>	57,93%	57,35%	65,72%	80,57%	85,28%	87,96%	87,60%	85,00%	81,10%	82,56%	80,03%

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

Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	octubre	Noviembre
Atenciones efectivas presencial nivel central	3.172	5.087	5.718	3.093	2.684	4.030	5.183	5.276	5.330	6.554	9.979
Atenciones efectivas presencial nivel local	77	179	114	391	149	374	2.981	3.828	4.026	6.783	8.213
Atenciones efectivas presencial supercade	2.677	4.708	4.469	1.731	1.037	1.024	1.735	1.718	2.559	3.903	3.560
Atenciones efectivas telefónico	31.590	38.026	32.999	32.456	27.234	25.642	29.652	16.413	13.294	14.084	20.360
Atenciones efectivas chat	19.325	18.873	18.290	14.499	12.413	12.987	15.223	9.446	13.660	13.600	5.080
Atenciones efectivas correo	28.024	25.534	22.355	15.965	11.542	11.167	18.504	10.015	8.933	9.665	8.622
Encuestas presenciales	275	439	516	468	480	598	503	766	459	1226	1985
Encuestas telefónico	653	423	987	5.841	9.075	8.523	10.065	5.422	5.359	5.670	1.149
Encuestas chat	20		329	860	840	773	816	188	2.002	980	697
Encuestas correo	547	477	455	233	279	211	215	148	125	226	130
Cantidad satisfechos presencial	197	332	378	378	425	545	426	633	406	1003	1746
Cantidad satisfechos telefónico	390	221	828	4.776	7.825	7.573	8.965	4.672	4.755	5.007	953
Cantidad satisfechos chat	16		122	709	703	645	669	162	1.207	556	405
Cantidad satisfechos correo	263	215	175	101	150	125	98	81	73	123	66
% Satisfacción presencial	71,64%	75,63%	73,26%	80,77%	88,54%	91,14%	84,70%	82,60%	88,45%	81,81%	82,94%
% Satisfacción telefónico	59,72%	52,25%	83,89%	81,77%	86,23%	88,85%	89,10%	86,17%	88,78%	88,31%	82,94%



% Satisfacción chat	80,00%		37,08%	82,44%	83,69%	83,44%	82,00%	86,20%	60,29%	56,73%	58,11%
% Satisfacción correo	48,08%	45,07%	38,46%	43,35%	53,76%	59,24%	45,60%	54,73%	58,40%	54,42%	50,77%
Total	57,93%	57,35%	65,72%	80,57%	85,28%	87,96%	87,60%	85%	81,10%	82,56%	80,03%
Acumulado	57,93%	57,64%	60,33%	65,39%	69,37%	72,47%	74,63%	75,93%	76,50%	77,11%	77,37%

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

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

Formulario	Diligenciamiento del ciudadano
Chat Institucional	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUNDIXSFZKOUlwUII5RkILTDVHVE1VUjExSy4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUNDIXSFZKOUlwUII5RkILTDVHVE1VUjExSy4u</a>
Correo electrónico	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVJWU09LWU81SUFVTktBVzBGOE5DNkIYSy4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVJWU09LWU81SUFVTktBVzBGOE5DNkIYSy4u</a>
Canal Presencial	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVdYOVhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVdYOVhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u</a>
Canal telefónico	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUQU9SVUU1MkgwNzY5MjJSM0Y2R01NMVpEQy4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUQU9SVUU1MkgwNzY5MjJSM0Y2R01NMVpEQy4u</a>

Dentro de las novedades encontradas

### 1.1.8 Trámites

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

Tabla 1 Resumen gestión de trámites OSC. Fuente: SIGA

TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
03 - Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)	2.341	3.364	3.340	2.785	2.878	3.443	3.493	2.996	3.615	2.913	3.319
04 - Registro De Diploma (15 Días)	136	137	109	112	150	111	129	118	111	98	103
<b>Total general</b>	<b>2.477</b>	<b>3.501</b>	<b>3.449</b>	<b>2.897</b>	<b>3.028</b>	<b>3.554</b>	<b>3.622</b>	<b>3.114</b>	<b>3.726</b>	<b>3.011</b>	<b>3.422</b>

En total, en el año 2021 se han gestionado 34.487 solicitud para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y 1.314 de registro de diploma, para un total de 35.801 solicitudes.

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

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

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	49	5,18%	897	94,82%	946
Notificación electrónica		0,00%	1593	100,00%	1593
Notificación por aviso	21	4,63%	433	95,37%	454
Notificación Presencial	3	0.40%	754	99,60%	757
Página web		0,00%	4	100,00%	4
Publicación Cartelera NC		0.00%	159	100,00%	159
<b>Total, general</b>	<b>73</b>	<b>1,87%</b>	<b>3840</b>	<b>98.13%</b>	<b>3913</b>

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 99.82% el restante corresponde a Notificación presencial ya que aún no cumple con el tiempo para realizar la devolución al área de los actos administrativos. Se estableció como medio de recepción digital para los procesos relacionados en la tabla anterior, el uso del correo electrónico [oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co) como canal de comunicación con las áreas. En cuanto a la notificación presencial se tuvo un incumplimiento del 0,40%, en el tema de Publicaciones en Cartelera Nivel Central se ejecutó cumplimiento del 100,00%; por otra parte, en Notificación Electrónica se generó un 100,00% de cumplimiento. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 94,82% y notificación por aviso de 95,37%. Se registraron un total de 3913 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas.

## 1.2 Gestión de riesgos

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

Tabla 3 Riesgos de la Oficina de Servicio al Ciudadano

Riesgo	Soporte	Indicador	Cálculo indicador
Posibilidad de afectar la prestación de un servicio integral a la comunidad educativa del distrito en los	Bitácora de servicio	Acciones de contingencia implementada	(No. de veces de acciones de contingencia implementadas/ No. total de incidentes presentados) * 100

## INFORME DE GESTIÓN

<b>canales de atención vigentes.</b>		Nivel de servicio	Número de atenciones realizadas/No total de solicitudes recibidas.
<b>Falta de comunicación y articulación entre las dependencias para el trámite de las solicitudes y respuestas dadas al ciudadano en términos de calidad y oportunidad.</b>	Informes mensuales de calidad y satisfacción mes vencido, memorias, actas de asistencia. Nivel de satisfacción	Cumplimiento de las acciones definidas	(No. de acciones de mejora definidas / número de acciones de mejora cumplidas) *100
		Nivel de satisfacción	((Resultado encuesta del nivel de satisfacción /Meta programada) *100)

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

- Acciones de contingencia implementadas

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

Fecha	Canal	Duración (hh:mm)	Aplicativo afectado	Plan utilizado	Implementación acciones de contingencia	Eventos presentados	Efectividad acciones de contingencia
05-Nov-2021	Telefonico	8:00:00	Actualización Del Servidor	Se realizó refuerzo en el chat institucional	5	5	100%
16-Nov-2021	Telefonico	0:15:00	Actualización Del Servidor	Se realizó refuerzo en el chat institucional			
16-Nov-2021	Telefonico	1:00:00	Simat	Uso de aplicativo de consulta matriculas			
17-Nov-2021	Nivel Central	1:20:00	Digiturno - Atriles - Touch	Planilla de atención de turnos			
25-Nov-2021	Nivel Local	4:00:00	Internet	Uso de planillas de atención de turnos			

- Nivel de Servicio

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

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

MES	INDICADOR
Enero	78,55%
Febrero	90,08%
Marzo	86,73%



Abril	92,41%
Mayo	97,69%
Junio	96,55%
Julio	92,26%
Agosto	97,78%
Septiembre	93,20%
Octubre	95,98%
Noviembre	91,19%
<b>Acumulado Anual</b>	<b>91%</b>

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

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

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
<b>Presencial – Nivel Central</b>	10.312	9.975	96,73%
<b>Presencial – Nivel Local</b>	8.545	8.213	96,11%
<b>Presencial – SuperCade</b>	3.625	3.560	98,21%
<b>Telefónico</b>	23.875	20.360	85,28%
<b>Ventanilla de radicación virtual</b>	28.502	28.502	100,00%
<b>Chat</b>	9.080	5.080	55,95%
<b>Correo electrónico</b>	8.674	8.674	100,00%
<b>Redes</b>	19	19	100,00%
<b>SDQS</b>	1.010	1.010	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>93.642</b>	<b>85.393</b>	<b>91,19%</b>

Acumulado anual:

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

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
<b>Presencial – Nivel Central</b>	57.425	56.102	97,70%
<b>Presencial – Nivel Local</b>	29.147	27.105	92,99%
<b>Presencial – SuperCade</b>	29.824	29.110	97,61%
<b>Telefónico</b>	309.906	281.750	90,91%
<b>Ventanilla de radicación virtual</b>	363.917	363.917	100,00%
<b>Chat</b>	229.257	157.608	68,75%
<b>Correo electrónico</b>	169.486	169.486	100,00%
<b>Redes</b>	657	657	100,00%

SDQS	14.383	14.383	100,00%
TOTAL	<b>1.204.002</b>	<b>1.100.119</b>	<b>91,37%</b>

- Cumplimiento de las acciones definidas

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

Mes	Acciones de mejora planteadas	Acciones de mejora cumplidas	Indicador
<b>Enero</b>	10	10	100%
<b>Febrero</b>	19	19	100%
<b>Marzo</b>	47	47	100%
<b>Abril</b>	30	30	100%
<b>Mayo</b>	56	56	100%
<b>Junio</b>	28	28	100%
<b>Julio</b>	15	15	100%
<b>Agosto</b>	24	24	100%
<b>Septiembre</b>	46	46	100%
<b>Octubre</b>	14	14	100%
<b>Noviembre</b>	13	12	92,3%
<b>General</b>	175	159	99,66%

- Nivel de satisfacción

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

MES	INDICADOR
<b>Enero</b>	57,93%
<b>Febrero</b>	57,35%
<b>Marzo</b>	65,72%
<b>Abril</b>	80,57%
<b>Mayo</b>	85,28%
<b>Junio</b>	87,96%
<b>Julio</b>	87,60%
<b>Agosto</b>	85,00%
<b>Septiembre</b>	81,10%
<b>Noviembre</b>	82,56%
<b>Acumulado Anual</b>	<b>77,11%</b>

### 1.3 Cualificación del servicio

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

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

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
5/11/2021	Teams	Capacitación funcionamiento SIGA colegio 5 de noviembre 2021	Funcionarios Colegios	13
5/11/2021	Teams	Capacitación inicial personal BPM (Inducción inicial, Cobertura, Bienstar Estudiantil y procedimientos)	Personal nuevo BPM	31
5/11/2021	Teams	Socialización nivel de oportunidad colegio 5 de noviembre 2021	Funcionarios Colegios	1
6/11/2021	Teams	Capacitación inicial personal BPM (Inducción inicial, siga, Bta Te Escucha, Fondo Prestacional, Canales de atención, Formulario Unico de Trámites, agendamiento de citas, digiturno)	Personal nuevo BPM	31
8/11/2021	Teams	Capacitación funcionamiento Bogotá te Escucha y SIGA colegio Clemencia Holguin de Urdaneta 8 de noviembre 2021	Funcionarios Colegios	1
10/11/2021	Teams	Socialización calidad en las respuestas y documentos vencidos DEL Chapinero 10 noviembre 2021	Funcionarios Colegios	3
12/11/2021	Teams	Socialización procedimientos	Personal OSC	15
16/11/2021	Teams	Capacitación SIGA a funcionarios Dirección de Inspección y Vigilancia 16 noviembre 2021	Funcionarios Dirección	5
16/11/2021	Teams	Reunión semanal de calidad con agentes canales OSC 16 noviembre 2021	Personal OSC	10
19/11/2021	Teams	Capacitación SIGA a funcionarios de colegios 19 noviembre 2021	Funcionarios Colegios	3
19/11/2021	Teams	Inducción inicial a personal OSC 19 noviembre 2021	Personal OSC	3
23/11/2021	Teams	Taller lenguaje claro Taller lenguaje claro – Redacción de textos administrativos – Veeduría Distrital 23 de noviembre	Personal OSC	13
24/11/2021	Teams	Socialización aula virtual 24 noviembre 2021	Personal OSC	9
26/11/2021	Teams	Inducción inicial SED a líderes de calidad BPM 26 noviembre 2021	Personal nuevo BPM	2
26/11/2021	Teams	Capacitación SIGA, Bogotá te escucha y SIMAT 26 noviembre	Personal nuevo BPM	2
26/11/2021	Teams	Capacitación SIGA DLE Barrios Kennedy 26 noviembre 2021	Funcionarios Colegios	1
29/11/2021	Teams	Capacitación digiturno y agendamiento Dle Barrios Unidos 29 noviembre 2021	Funcionarios DLE	6

#### 1.4 Plan padrino

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

Se puede destacar el apoyo presencial de los padrinos a las direcciones locales y colegios en el mes de noviembre, se gestionó acompañamiento en la DLE Fontibón, Antonio Nariño y Ciudad Bolívar se gestionó socializaciones en temas de Digiturno y agendamiento y de igual forma se socializó con DEL Kennedy sobre requerimientos vencidos.

Por otro lado, con la finalidad de informar los hallazgos reportados en las encuestas de percepción de la satisfacción se remitió correo electrónico indicando los temas de insatisfacción de la ciudadanía a los directores locales de Ciudad Bolívar, Antonio Nariño, Usaquén, Chapinero – Teusaquillo, Santa Fe – Candelaria, San Cristóbal, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Suba , Engativá ,Mártires, Barrios Unidos y Fontibón ; que les permitiera tomar las acciones de mejora que consideren convenientes. Se realizó reunión con las Áreas de nivel central, DLE e Instituciones educativas que no han cumplido con el Nivel de oportunidad en los últimos 3 meses.

Es preciso indicar, que el control y seguimiento del proceso se realiza mediante el ingreso de las atenciones a través de CRM y la matriz de seguimiento del correo, de los cuales se evidencio una eficiencia del 97.5% en el periodo de noviembre. Se realizó cronograma de actividades que permita generar una planeación en función de los objetivos del programa el cual tuvo un cumplimiento de ejecución del 100%.

En el mes de noviembre ingresaron 574 atenciones se generó un aumento del 30.51% respecto a las solicitudes ingresadas en el periodo anterior. Las siguientes son las categorías con mayor valor de gestión: el 31.18% correspondió a la actualización de sistemas de información, 19.34% apoyo en gestión operador de correspondencia, seguido del 5.75% solicitud radicación contáctenos, el 5.23% creación usuarios, el 5.05% restablecimiento de contraseña, el 2.96% Restablecimiento de contraseña, como se muestra en la siguiente gráfica:

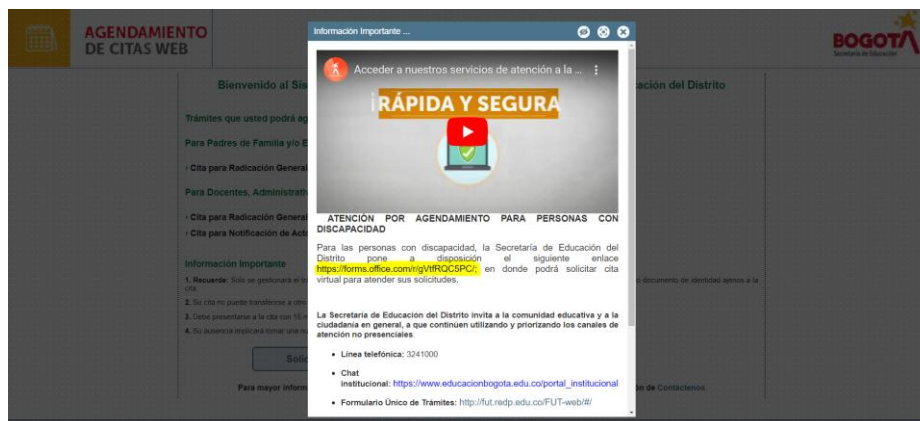


Gráfico 19 Actividades Plan Padrino. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

## 1.5 Atención incluyente

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

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





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

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

Clase Discapacidad/ Meses	jun	jul	ago	sep	oct	nov	Total
Discapacidad auditiva		9	13	11	24	18	75
Discapacidad cognitiva				1			1
Discapacidad física		23	31	40	87	47	228
Discapacidad intelectual	1	14	12	31	34	27	119
Discapacidad múltiple	1	8	5	11	13	14	52
Discapacidad psicosocial (mental)		4	9	8	17	14	52
Discapacidad visual		8	11	17	30	14	80
Ninguna				20			20
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>66</b>	<b>81</b>	<b>139</b>	<b>205</b>	<b>134</b>	<b>627</b>

Es importante mencionar que el enlace fue empleado por 627 ciudadanos, los cuales fueron objeto de intento de contacto hasta de tres oportunidades.

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

### 1.6 Seguimiento y monitoreo

En el mes de noviembre se realizaron 380 monitoreos donde se logra tener una nota del 88,58% con un nivel de confianza del 98% y un error muestral del 5,24 teniendo como muestra un promedio de 5 monitoreos por asesor que interviene en los procesos de atención de la oficina de Servicio al Ciudadano dejando como oportunidades de mejora los siguientes ITEM:

- Tipificación correcta considerándose temas procedimentales ya que las afectaciones están enmarcadas en el diligenciamiento de los datos personales suministrados por los ciudadanos especialmente en la digitación del correo en CRM, seguido de digitación de teléfono de contacto y catalogación correcta de la información.
- Frente a los temas procedimentales relacionados con Errores Críticos se presenta afectación en el ítem Utiliza el guion de inicio y despedida establecido para la campaña ya que los asesores omiten mencionar su apellido en el momento de realizar su presentación de cara al ciudadano.
- Tipificación correcta en temas procedimentales en el aplicativo Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia (SIGA) se observa que en el momento de las radicaciones se presentan las siguientes

oportunidades de mejora, ingreso adecuado de la cantidad de folios allegados por él peticionario, así como el registro de los datos personales,

- Durante el mes de noviembre el área de calidad genera una validación de 840 solicitudes en el aplicativo DEXON con la finalidad de poder validar cuales eran las respuestas que se les estaba brindando a los ciudadanos de manera inmediata, dando como resultado que el 5% de estas presentaron oportunidades de mejora, actualización en las plantillas predeterminadas.

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

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

- Ampliación en la planta de agentes contratados para los canales de atención según Orden de Compra 78018.
- La atención incluyente en el Nivel Central aplicando los protocolos establecidos.
- La mejora en el procedimiento de seguimiento y monitoreo permitió realizar seguimiento continuo a la gestión.
- Integrar las notas generadas al personal contratista y planta dentro del reporte de Power BI para el seguimiento y monitoreo.
- Integrar tabla de redireccionamientos por persona y efectividad en respuesta solucionado contactenos de la gestión de correo.
- Integrar los resultados de evaluación por agente luego de enviada la base de datos por Angelica Vargas.
- Integrar los resultados de evaluación por agente luego de adecuada la base de monitoreo con Alexandra Murillo.
- Documentar tareas y horarios en que los asesores manejan las actividades de las DLE.
- Documentar tareas y horarios en que los asesores manejan las actividades en los SuperCades.
- Manejo del volumen y optimización del recurso humano en los canales donde se debe realizar apoyo.
- Apoyo a las Direcciones Locales de Educación en el retorno a la presencialidad, apoyando procesos de cobertura.
- El incremento en las atenciones en el canal presencial en el nivel de las Direcciones Locales a través del uso de agendamiento aplicando los protocolos de bioseguridad.
- La continuidad del trabajo articulado con las dependencias para iniciar con la transferencia de llamadas cuando se requiera.
- 

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

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

Como dificultad principal, se mantiene las inquietudes de la ciudadanía acerca del programa de la modalidad escolar (PME) y de matrículas 2021 – 2022. De esto último, la dificultad para el diligenciamiento del formulario debido que presentaba algunas diferencias en el momento de solicitar el traslado del plantel educativo que se encontraba el estudiante, así mismo Tipo de documento y/o número de documento del estudiante es diferente al registrado en el SIMAT, el código de verificación no activa el formulario para el cargue de documentos,

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

Incidencia en el aplicativo DEXON situación que concluye en que algunos casos no pasaban para el trámite correspondiente si no por el contrario se adjuntaban al correo original y por ende no se pudieron redireccionar cual es el procedimiento normal. La oficina de servicio al ciudadano procede a dar traslado a las diferentes dependencias de estos casos NO tramitados.

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

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

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

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

### 1.9 Fuente de verificación

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

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
Sistema de gestión documental SIGA	30/11/2021	Sistema de Información	<a href="https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/">https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/</a>
Agendamiento	30/11/2021	Sistema de información	<a href="http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8814/">http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8814/</a>
Actas Comité de operaciones	30/11/2021	Reunión Teams - Actas	Archivo OSC
Informe de gestión del proveedor Américas BPS	30/11/2021	Documento informe mensual	Archivo OSC
Tablero de Indicadores OSC	30/11/2021	Documento consolidado Excel	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BECB03B00-1999-449B-A954-">https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BECB03B00-1999-449B-A954-</a>



## INFORME DE GESTIÓN

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
			<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2DBa27%2D8a720a8c51aa&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FMAPA%20DE%20RIESGOS%20DE%20GESTI%20C3%93N%20OSC">F8E558F37293%7D&amp;file=CANALES%20OSC%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true</a>
Mapa de riesgos	30/11/2021	Documento seguimiento Mapa de riesgos	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2DBa27%2D8a720a8c51aa&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FMAPA%20DE%20RIESGOS%20DE%20GESTI%20C3%93N%20OSC">https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2DBa27%2D8a720a8c51aa&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FMAPA%20DE%20RIESGOS%20DE%20GESTI%20C3%93N%20OSC</a>
Informe mensual de operaciones	30/11/2021	Informe mensual operaciones	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2021%2FINFORMES%20DE%20OPERACIONES">https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2021%2FINFORMES%20DE%20OPERACIONES</a>
Cualificación del servicio	30/11/2021	Consolidado	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BA6D35030-7AA6-45CB-B42D-824E44B8A663%7D&amp;file=Total%20Capacitaciones%20OSC%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobile redirect=true">https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BA6D35030-7AA6-45CB-B42D-824E44B8A663%7D&amp;file=Total%20Capacitaciones%20OSC%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobile redirect=true</a>
Plan de mejoramiento	30/11/2021	Consolidado	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2DBa27%2D8a720a8c51aa&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FPLANES%20DE%20MEJORAMIENTO">https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2DBa27%2D8a720a8c51aa&amp;id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FPLANES%20DE%20MEJORAMIENTO</a>
Seguimiento a indicadores	30/11/2021	Consolidado	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/programacion/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B726A9A38-BF5D-4A42-9ADD-D1C029020D0A%7D&amp;file=02%20Febrero%20-%20Reporte%20General%20Radicados%20Sede%20-2021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true">https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/programacion/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B726A9A38-BF5D-4A42-9ADD-D1C029020D0A%7D&amp;file=02%20Febrero%20-%20Reporte%20General%20Radicados%20Sede%20-2021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true</a>
Análisis tipificación	30/11/2021	Consolidado	Archivo OSC