



**INFORME EJECUTIVO  
DICIEMBRE 2022**

**INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Elaboró:**



---

**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
1.2.1.4 Personería de Bogotá.....	14
1.2.1.5 Voz ciudadano.....	14
1.2.2 Telefónico.....	15
1.2.3 Virtual.....	16
1.3 Nivel de servicio.....	20
2. Satisfacción.....	21
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.....	29
3. Partes interesadas.....	30
3.1 Caracterización.....	30
3.3 Gestión Atención Accesible.....	33
3.3.1 Acceso página web.....	33
3.3.2 Atención Presencial.....	33
4. Soluciones estratégicas.....	34
4.1 Gestión Correo Electrónico.....	34
4.2 Indicadores de Seguimiento.....	35
5. Seguimiento ANS.....	36
6. Servicios OSC.....	39
6.1 Notificaciones.....	39
6.2 Legalizaciones y registro de diploma.....	40
6.3 Correspondencia.....	41
6.3.1 Correspondencia de entrada.....	41

6.3.2 Correspondencia de Salida .....	41
6.3.3 Correo electrónico certificado.....	43
<b>7. Monitoreos y seguimiento.....</b>	<b>44</b>
7.1 Ficha Técnica .....	44
7.2 Cálculo cifras de monitoreo .....	45
<b>8. Cualificación y promoción.....</b>	<b>47</b>
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos.....	48
8.2 Estrategias de Comunicación .....	51
8.3 Resultados evaluación de conocimientos .....	51
<b>9. Riesgo .....</b>	<b>52</b>
9.1 Gestión del proceso.....	52
9.2 Anticorrupción.....	54
<b>10. Seguimiento Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.....</b>	<b>54</b>
10.1 Seguimiento objetivos de calidad .....	55
10.2 Seguimiento No conformidades.....	56
<b>11. Seguimiento acciones de mejora.....</b>	<b>56</b>
<b>13. Servicio no conforme .....</b>	<b>61</b>
<b>14. Acciones de mejora. ....</b>	<b>61</b>

4  
**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

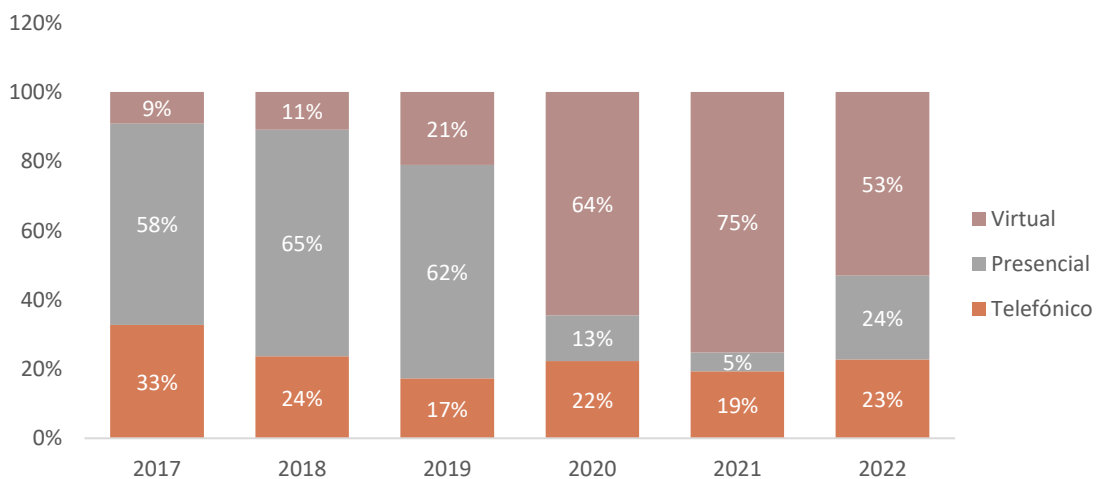
**Chat Institucional**

- 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	Total
2017	403.190	714.807	111.970	<b>1.229.967</b>
2018	270.168	745.680	123.938	<b>1.139.786</b>
2019	209.456	747.919	254.860	<b>1.212.235</b>
2020	456.953	273.103	1.323.143	<b>2.053.199</b>
2021	491.209	138.148	1.905.005	<b>2.534.362</b>
2022	312.223	331.484	725.994	<b>1.369.701</b>

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



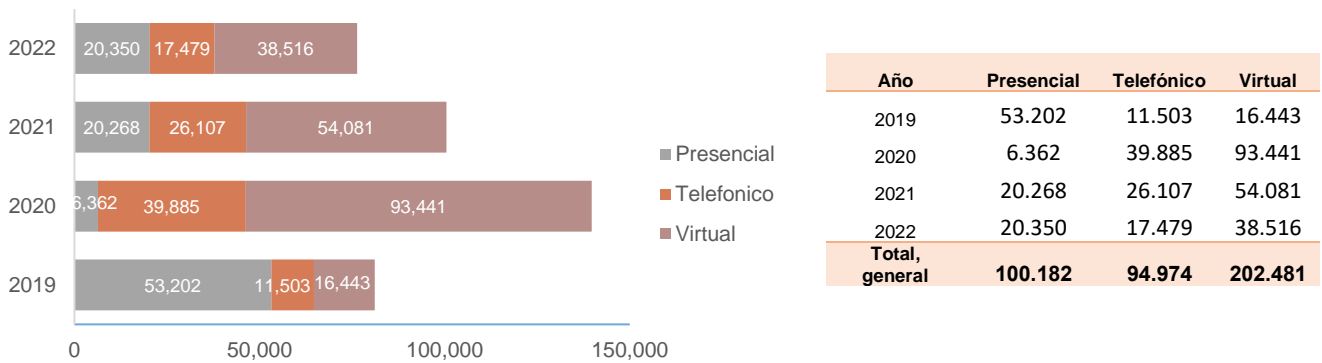
Gráfica 1 Participación Canales acumulados al mes de diciembre. Fuente: Datos Canales OSC.

En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a diciembre 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 11%, y para el canal telefónico se disminuyó en 3% la participación; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación en 8%.

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 21% respecto al 2021, esta sigue manteniendo la tendencia de mayor participación.

### 1.2 Volumen de participación mensual



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

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

A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante diciembre presentó una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento del 24% respecto al mismo mes en el año 2021. El canal presencial reportó un aumento del 0.40%, así mismo el canal telefónico en 33.05% y virtual aumentó 28.78% con respecto a noviembre 2021.

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

- Canal Presencial disminuyó un 6.78%
- Canal Telefónico disminuyó un 34.11%

- Canal Virtual disminuyó 38.88% es preciso indicar que se finalizó proceso de asignación de cupos primera infancia el 15 diciembre, 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.

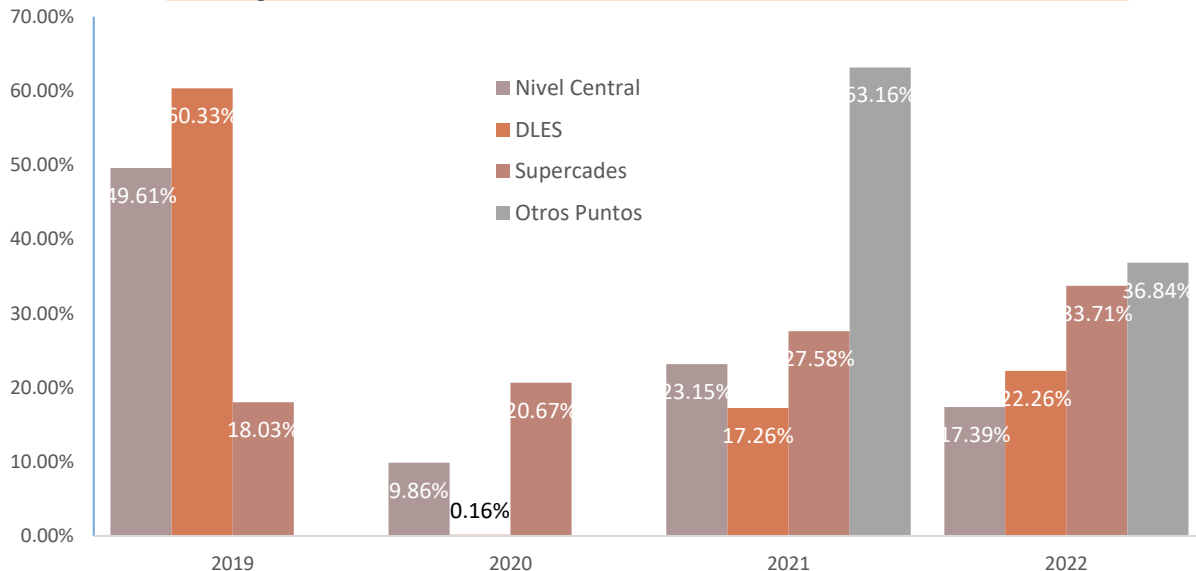


Gráfica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales Diciembre. Fuente: Datos Canales OSC.

### 1.2.1 Presencial

A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2019 al 2022 para diciembre:

Año	Nivel Central	DLES	Supercades	Otros Puntos	Total, general
2019	22.306	25.703	1.624	0	49.633
2020	4.434	67	1.861	0	6.362
2021	10.407	7.353	2.484	24	20.268
2022	7.817	9.483	3.036	14	20.350
<b>Total, general</b>	<b>44.964</b>	<b>42.606</b>	<b>9.005</b>	<b>38</b>	<b>96.613</b>



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

Por otra parte, se detalla el comportamiento del volumen mes a mes durante el 2022:



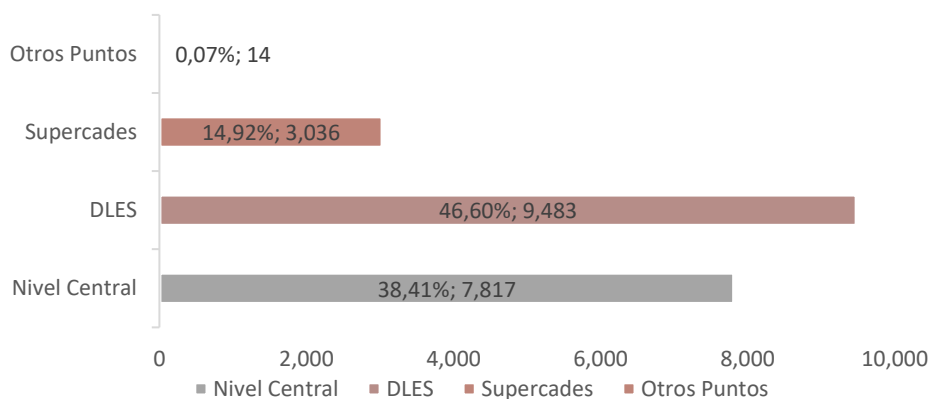
Mes	Nivel Central	DLES	SuperCades	Otros Puntos	Total, general
enero	10.002	45.687	8.719	211	64.619
febrero	8.293	49.400	6.087	7.068	70.848
marzo	7.888	14.906	4.056	782	27.632
abril	6.444	8.005	2.026	531	17.006
mayo	8.503	9.787	2.361	429	21.080
junio	8.650	6.668	1.525	377	17.220
julio	11.310	6.614	1.891	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
diciembre	7.817	9.483	3.036	14	20.350
<b>Total general</b>	<b>103.635</b>	<b>176.290</b>	<b>41.030</b>	<b>10.529</b>	<b>331.484</b>

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

El canal presencial presentó una disminución del 6.78% respecto al año anterior, donde es importante resaltar que a partir del 1 de abril de 2022 no es obligatorio el uso del tapabocas en espacios de atención o en oficinas.

Vale la pena mencionar que el 46.60% 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 38.41%, el 14.92% a SuperCade y otros puntos 0.07%.

Respecto a diciembre, las direcciones locales de educación aumentó su participación en 2.74%, por otro lado, la Red Cade registra una disminución del 31.87%.



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

### 1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendieron 7.817 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue radicación con 2521 atenciones con una participación del total del 32.25%, seguido por atención personalizada con 1692 atenciones con el 21,65% y fondo prestacional con 1390 atenciones con el 17.78%.

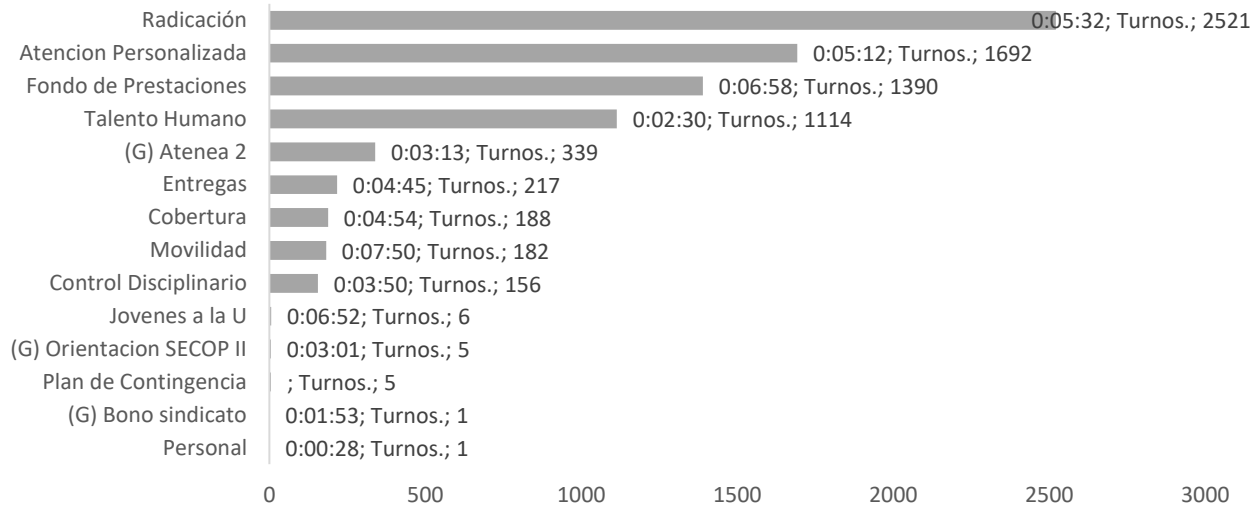
Aplicando una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera en sala fue de 8 minutos con 54 segundos, con un TMO de 5 minutos con 10 segundos y un nivel de atención del 97%.

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
diciembre	7817	0:08:54

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

Servicio	Turnos.	
Radicación	2521	Este mes radicación reporta 2521 turnos y se continua con dos ventanillas fijas, de atención personalizada 1692, los usuarios más atendidos son docentes, lo más consultado fue fondo prestaciones con 1390, 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.
Atención Personalizada	1692	
Fondo de Prestaciones	1390	
Talento Humano	1114	
Atenea	339	
Entregas	217	
Cobertura	188	
Movilidad	182	
Control Disciplinario	156	
Jóvenes a la U	6	
Orientación SECOP II	5	
Plan de Contingencia	5	
Bono sindicato	1	
Personal	1	
<b>Total, general</b>	<b>7817</b>	

Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central. Fuente: Datos Canales OSC



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	Atencion Personalizada	Cobertura	Dirección	Juridica	Movilidad	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Plan de contingencia	Total general
07 - DLE Bosa		1556	1	1	10	14	10	5	78	1675
19 - DLE Ciudad Bolivar		1009	1	1	17	122	1	6		1157
11 - DLE Suba		966			6	88		3	77	1140
05 - DLE Usme		690	53	1	15	40	8	213	2	1022
08 - DLE Kennedy	7	820		1	9	147	1	2	13	1000
09 - DLE Fontibon		550		4	6	34	3	6		603
10 - DLE Engativa		498			6	3			90	597
04 - DLE San Cristobal		379			27	21			16	443
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		383		1		3		1		388
15 - DLE Antonio Nariño		299		1	1	2				303
01 - DLE Usaquén		283			7	4			2	296
16 - DLE Puente Aranda		220			1	3		1	41	233
06 - DLE Tunjuelito		191	1							225
12 - DLE Barrios Unidos		103		2	10	6	1		37	159
02 - 13 DLE Teusaq-Chap		105	1	1	1					108
14 - DLE Mártires		73	1			1	1	1		77
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria		51		1	3	2				57
<b>Total, general</b>	<b>7</b>	<b>8176</b>	<b>87</b>	<b>23</b>	<b>690</b>	<b>194</b>	<b>626</b>	<b>124</b>	<b>356</b>	<b>9483</b>

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

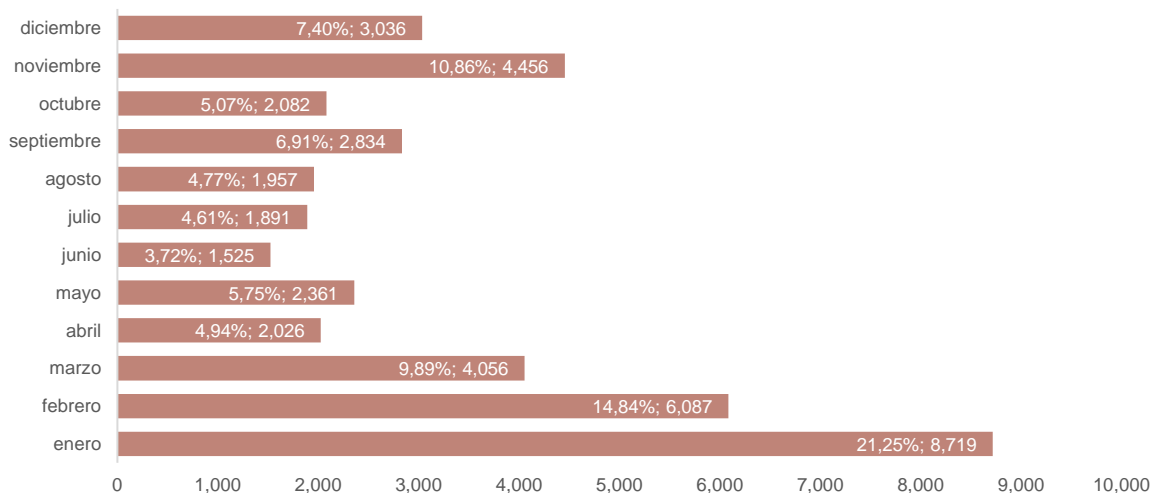
En general las Direcciones Locales atendieron 9.483 solicitudes, atendiendo el 95% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 17 minutos con 47 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 08 minutos con 53 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 7 segundos y el tiempo de atención fue de 6 minutos con 03 segundo (disminuyendo 6 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 1.597, seguida de DEL Ciudad Bolívar con 1157 y la tercera posición por DLE- Suba con 1063.

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
diciembre	9483	0:08:53

Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2022. Fuente: Datos Canales OSC.

### 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 3.036, el tiempo de atención fue de 5 minutos con 5 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	596	391	134	279	302	851	2553
Turno Cancelado	9	77	3	10	26	68	193
Plan de contingencia	38				56	18	112
Movilidad	15	1			41	1	58
Validación Atención Personalizada	32			4			36
Educación Superior	2	13	2	1	4	12	34
Constancias de estudio	7	2			23	2	34
Talento Humano		2			6		8
Escalafón	1					3	4
Certificados de funciones para administrativos						2	2
Constancia		1					1
Constancia	1						1
<b>Total, general</b>	<b>701</b>	<b>487</b>	<b>139</b>	<b>294</b>	<b>458</b>	<b>957</b>	<b>3036</b>

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

Los servicios más solicitados están consolidados en cobertura con un total de 2553 y movilidad 58 gestiones, el Supercade de Suba registró una participación del 31.52%, Supercade Américas del 23.09%.

Punto Atención	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total, general
SUPERCADE SUBA	1739	1902	1198	527	816	575	613	640	922	657	1299	957	11845
SUPERCADE AMERICAS	2169	1481	978	466	463	391	427	630	694	484	1009	701	9893
SUPERCADE BOSA	2630	1480	901	561	461	211	408	356	364	267	612	487	8738
SUPERCADE MANITAS	2170	1224	979	472	621	348	443	331	446	371	840	458	8703
SUPERCADE ENGATIVA									335	183	422	294	1234
SUPERCADE CAD									73	120	274	139	606
<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>3036</b>	<b>41019</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
diciembre	3.036	0:10:14

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
Diciembre	14
Total, general	155

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

Se recibieron 14 solicitudes, de las cuales 11 contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería) y fueron radicados mediante SIGA 12 y el restante se dio respuesta

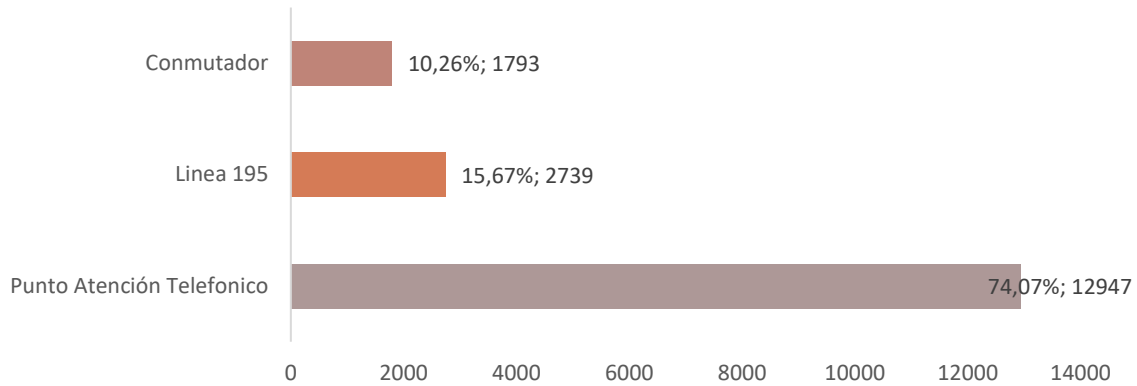
directa en el punto de atención de la personería.

#### 1.2.1.5 Voz ciudadano

Trámite de Consulta	Participación
Cupos escolares	62,72%
Información y Radicación Prestaciones docentes	10,31%
Trámites Docentes Provisionales	7,89%
Información de trámites y servicios	6,88%
Movilidad escolar	4,28%
Información Instituciones	2,96%
Novedades docentes y administrativos	2,57%
Información para Educación Superior	0,99%
Novedades estudiantes	0,94%
Notificación de actos administrativos	0,45%
<b>Total, general</b>	<b>100,0%</b>

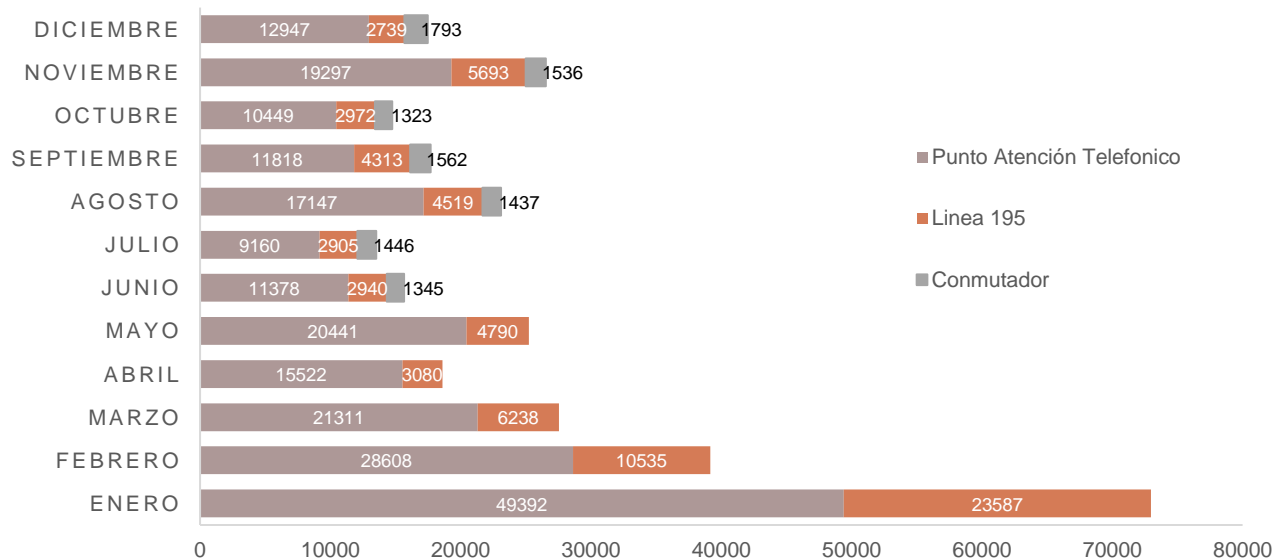
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial. Fuente: Datos CRM.

### 1.2.2 Telefónico



Gráfica 8 Comportamiento canal telefónico diciembre. Fuente: Inconcert

A través del canal telefónico se recibieron 17.479 (se presentó una disminución del 33.05%) llamadas respecto al mes anterior, de las cuales 12.947 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, 1.793 correspondieron a transferencias a extensiones de la Entidad, y el restante a la Línea 195.



Gráfica 9 Volúmenes de atención por mes. Fuente: Inconcert

La línea 195, recibió 2.739 con una participación del 15.67%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 1090% aproximadamente. Durante el este mes se transfirieron 1.793 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	42,38%
Movilidad escolar	17,53%
Trámites Docentes Provisionales	12,39%
Información de trámites y servicios	7,59%
Novedades estudiantes	6,70%
Información y Radicación Prestaciones docentes	4,35%
Información para Educación Superior	4,26%
Información Instituciones	3,12%
Novedades docentes y administrativos	1,56%
Notificación de actos administrativos	0,12%
<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:

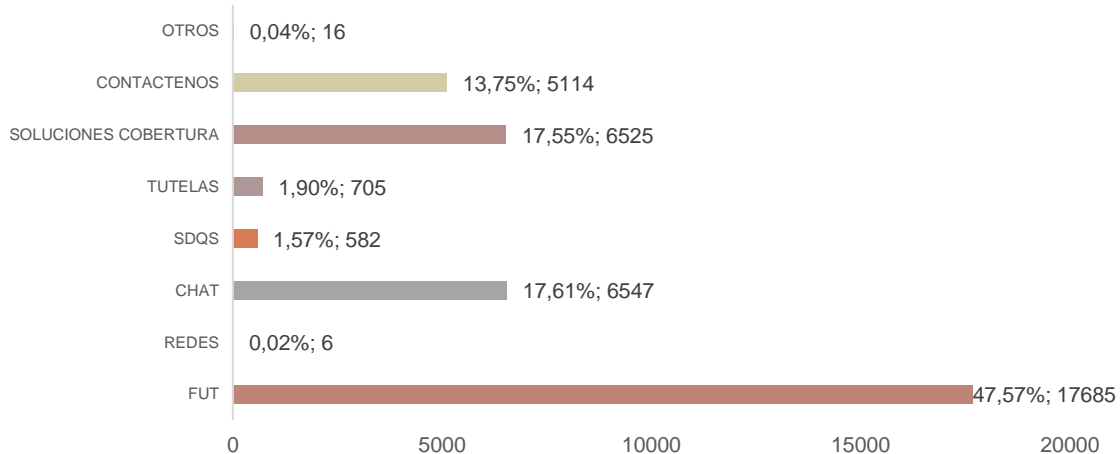
- [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co)
- [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co)
- [defensoralciudadano@educacionbogota.gov.co](mailto:defensoralciudadano@educacionbogota.gov.co)
- [Familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:Familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co)
- [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	13.389	7249	26	51.910
diciembre	17685	6	6547	582	705	6525	5114	16	37.180
<b>Total, general</b>	<b>360.718</b>	<b>442</b>	<b>137.534</b>	<b>11.816</b>	<b>5.223</b>	<b>105.742</b>	<b>86.804</b>	<b>110</b>	<b>708.389</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 Trámites FUT <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>, las solicitudes que ingresan a Bogotá te escucha <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>, el chat institucional <https://www.educacionbogota.edu.co/servicio-ciudadania2>, las solicitudes que se realizan a través del formulario de cupos por novedad y las solicitudes de redes sociales.



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

Se da alcance al dato reportado en soluciones de cobertura reportado en el periodo de noviembre ya que se registraron 13.389 solicitudes mediante esta modalidad.

### 1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante diciembre recibió 6.547 solicitudes de atención (disminuyendo en 86.83% 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 3.112 solicitudes y el restante de 3.435 fue atendido por los agentes asignados a este canal.

#### 1.2.3.1.1 Voz ciudadano

Trámite de Consulta	Participación
Cupos escolares	42,81%
Movilidad escolar	17,16%
Trámites Docentes Provisionales	12,90%
Información para Educación Superior	8,37%
Novedades estudiantes	6,92%
Información de trámites y servicios	5,12%
Información y Radicación Prestaciones docentes	2,27%

Novedades docentes y administrativos	2,07%
Información Instituciones	1,84%
Notificación de actos administrativos	0,55%
<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 7.171 (decreciendo en 24.86% respecto al periodo anterior) solicitudes de los cuales 5.114 correspondieron a [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co), estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 1.331 correos [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co), 705 corresponden a tutelas, 5 al defensor del ciudadano y 16 a [familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:familiaseducprivados@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 17.685 solicitudes (aumento en 34.62% 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 126 diarios, su atención es por parte de personal de planta y contratistas de la Entidad; 3862 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 582 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha.

### 1.2.3.5 Voz ciudadano

Trámite de Consulta	Participación
Información y Radicación Prestaciones docentes	98,39%
Trámites Docentes Provisionales	0,72%
Información Instituciones	0,27%
Cupos escolares	0,27%
Movilidad escolar	0,27%

Información de trámites y servicios	0,09%
Cupos escolares	0,27%

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

### 1.2.3.5 Redes Sociales

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<b>Facebook</b>	7	81	103	43	47	22	10	7	15	2	10	0
<b>Twitter</b>	14	4	10	2	11	5	6	2	11	0	4	6
<b>Instagram</b>	7	4	10	1	5	3	3	3	2	1	0	0
<b>Otro</b>	19	36	35	10	12	7	3	1	0	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>14</b>	<b>6</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>	44	11	19	1
<b>Instagram</b>	34	2	2	1
<b>Otro</b>	94	18	8	3
<b>Total, general</b>	<b>449</b>	<b>60</b>	<b>66</b>	<b>9</b>

La oficina de servicio al ciudadano ha gestionado un total de 585 requerimientos los cuales ingresaron 449 como derecho de petición, 60 quejas, 66 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	Dic	Total
<b>BTE</b>	10	16	22	7	15	8	8	2	12		8	2	110
<b>RESPUESTAS OSC</b>	1	18	26	20	28	17	7	8	3		2	0	130
<b>SIGA</b>	37	91	110	29	32	12	7	3	13	3	4	4	345

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

De estos requerimientos se ingresaron a través de Bogotá te Escucha 18.80%, SIGA 22.22% y respuestas OSC 58.97% 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	Dic
<b>INDICADOR</b>	93%	95%	99%	99%	99%	99%	96%	96%	98%	98%	95%	97%

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

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

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
<b>Radicación Virtual</b>	18.267	18.267	100%
<b>Centro de Contacto</b>	14.740	13.911	94%
<b>OSC-NVC SCADES</b>	10.867	10.304	95%
<b>DLES</b>	9.483	8.715	92%
<b>Email OSC</b>	7.155	7.155	100%
<b>Chat institucional</b>	6.547	6.512	99%
<b>Redes Sociales</b>	6	6	100%
<b>Total, general</b>	67.065	64.870	97%

Tabla 21 Nivel de servicio mensual. Fuente: Canales OSC

Ahora bien, para el año 2022, el 96% de las atenciones realizadas directamente por la Oficina de Servicio al Ciudadano (Se excluyen solicitudes de cupo vía web):

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
<b>Radicación Virtual</b>	372.534	372.534	100%
<b>Centro de Contacto</b>	237.912	218.644	92%
<b>DLES</b>	176.290	169.954	96%
<b>OSC</b>	155.194	139.669	90%
<b>Chat institucional</b>	137.534	133.052	97%
<b>Email OSC</b>	109.632	109.632	100%
<b>Redes Sociales</b>	442	442	100%
<b>Total general</b>	1.189.538	1.143.927	96%

Tabla 20 Nivel de servicio detallado anual 2022. 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%
dic-22	82,67%	90,42%	72,04%	45,51%	86,33%
<b>Promedio anual</b>	<b>95,17%</b>	<b>90,71%</b>	<b>57,37%</b>	<b>53,76%</b>	<b>88,60%</b>

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

Respecto al nivel de satisfacción, se tiene que para diciembre se encontró en el 86.33%, se aplicaron un total de 5114 encuestas, de las cuales 4415 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 diciembre los resultados de esta medición son: Canal Telefónico 90.42%, Correo electrónico 45.51% registro una disminución del 6.2%, Canal presencial 82.67% registro un descenso del 1.53%, y el canal Chat 72.04% aumentando en 6.2% 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	Dic
<b>Muy bueno (5)</b>	83,08%	86,17%	81,31%	83,80%	86,13%	87,28%	84,65%	84,59%	74,52%	68,01%	65,85%	63,41%
<b>Bueno (4)</b>	15,22%	11,90%	18,14%	15,93%	13,09%	11,84%	14,70%	13,22%	24,20%	30,06%	28,98%	30,40%
<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%	0,41%
<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%	1,24%
<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%	3,44%
<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%	0,54%	1,10%

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 93.81%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<b>Muy bueno (5)</b>	86,87%	90,03%	85,54%	87,50%	88,85%	91,81%	89,49%	90,11%	78,13%	74,12%	70,48%	68,64%
<b>Bueno (4)</b>	11,64%	7,40%	14,05%	12,29%	10,32%	7,71%	9,67%	9,73%	19,96%	22,67%	22,04%	24,76%
<b>Malo (2)</b>	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,11%	0,07%	0,00%	0,00%	0,11%	0,64%	1,36%	0,69%
<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%	1,36%	1,24%
<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%	1,77%	3,95%	3,71%
<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%	0,82%	0,96%

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 93.40%, aumentando respecto a noviembre en un 0.88%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<b>Muy bueno (5)</b>	85,97%	88,75%	84,45%	87,71%	88,46%	90,60%	88,65%	90,43%	78,77%	73,15%	67,21%	62,72%
<b>Bueno (4)</b>	10,85%	7,07%	15,01%	11,96%	10,87%	8,66%	10,33%	9,41%	17,30%	20,26%	17,28%	22,15%
<b>Malo (2)</b>	0,50%	1,61%	0,07%	0,11%	0,06%	0,07%	0,00%	0,00%	0,96%	1,77%	3,54%	3,71%
<b>Muy Malo (1)</b>	0,90%	0,32%	0,07%	0,00%	0,11%	0,14%	0,00%	0,00%	0,85%	1,61%	4,35%	4,54%
<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%	2,57%	6,53%	6,05%
<b>No sabe/ No responde</b>	0,00%	0,64%	0,27%	0,16%	0,39%	0,41%	0,84%	0,16%	0,21%	0,64%	1,09%	0,83%

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

Se presenta un 84.97% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el **conocimiento por parte del asesor** este ítem se mantiene respecto al mes anterior.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<b>Muy bueno (5)</b>	85,77%	87,78%	84,99%	87,45%	88,85%	91,27%	89,40%	90,19%	79,19%	74,28%	67,07%	62,59%
<b>Bueno (4)</b>	10,75%	9,00%	14,32%	12,34%	10,37%	7,98%	9,77%	9,65%	17,62%	19,77%	17,55%	22,15%
<b>Malo (2)</b>	0,50%	0,64%	0,07%	0,05%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%	0,42%	1,61%	3,13%	4,54%
<b>Muy Malo (1)</b>	1,09%	1,29%	0,07%	0,00%	0,06%	0,14%	0,00%	0,00%	1,27%	2,09%	5,03%	4,95%
<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%	1,93%	6,39%	5,23%
<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%	0,82%	0,55%

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 84.73%, este ítem se mantiene respecto al mes anterior.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<b>Muy bueno (5)</b>	86,97%	90,03%	86,22%	88,14%	89,46%	92,42%	90,70%	92,46%	81,00%	75,56%	70,34%	70,29%
<b>Bueno (4)</b>	10,75%	6,75%	13,51%	11,64%	9,76%	6,83%	8,47%	7,22%	15,92%	20,42%	17,28%	18,29%
<b>Malo (2)</b>	0,30%	0,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%	0,64%	0,80%	1,90%	2,48%
<b>Muy Malo (1)</b>	0,80%	1,29%	0,00%	0,05%	0,06%	0,14%	0,09%	0,00%	0,85%	1,61%	5,44%	3,85%
<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%	4,49%	4,40%
<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%	0,54%	0,69%

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

En el período de diciembre se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en **actitud de servicio** se obtuvo 88.58%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<b>Si</b>	95,32%	93,89%	98,23%	97,26%	97,50%	97,50%	99,16%	97,57%	95,12%	91,96%	80,82%	79,09%
<b>No</b>	4,68%	6,11%	1,77%	2,74%	2,50%	2,50%	0,84%	2,43%	4,88%	8,04%	19,18%	20,91%

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

Es importante resaltar, que el 79.09% de la ciudadanía manifestó que hubo una **respuesta efectiva** a su solicitud en la atención este reporta disminución del 1.73%.

## 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 90.45% se encuentra entre 4 y 5 generando un incremento en 1.14% respecto al mes anterior.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<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%	82,35%
<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%	8,11%
<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%	1,99%
<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%	1,13%
<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%	6,43%
<b>(en blanco)</b>	0,00%	0,00%	0,00%	9,67%	0,00%	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	Dic
<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%	73,66%
<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%	7,71%
<b>(en blanco)</b>	19,40%	18,01%	17,47%	27,96%	16,02%	11,10%	11,30%	12,78%	11,82%	11,16%	13,48%	12,28%
<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%	6,35%

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

Por otra parte, el 73.66% 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	Dic
<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%	65,32%
<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%	11,65%
<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%	3,78%
<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%	1,97%
<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%	5,17%
<b>(en blanco)</b>	12,61%	11,65%	11,09%	14,24%	11,03%	1,25%	1,48%	1,20%	1,32%	0,98%	1,20%	1,52%
<b>No Aplica</b>	0,00%	0,02%	0,04%	0,00%	0,02%	9,66%	9,53%	11,41%	10,26%	10,00%	12,13%	10,60%

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

Y, por último, en el **tiempo de espera** 76.97% califican entre 4 y 5 incrementado este respecto a noviembre en 4.87%.

### 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	Dic
<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%	36,27%
<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%	33,00%
<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%	12,09%
<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%	5,54%
<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%	11,59%
<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%	1,51%

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 69.27% registrando un incremento del 20.59%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<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%	36,78%
<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%	34,26%



<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%	10,58%
<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%	6,55%
<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%	10,83%
<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%	1,01%

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

En el **tiempo de atención** aumentó en Muy bueno y Bueno pasando del 51.32% en noviembre al 71.03% en diciembre.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<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%	42,07%
<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%	29,47%
<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%	11,59%
<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%	4,79%
<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%	9,32%
<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%	2,77%

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 71.54% aumentando en un 18.56%, en Muy malo y Malo 16.37% disminuyendo en 16.98%, respecto al mes anterior.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<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%	45,34%
<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%	30,48%
<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%	10,83%
<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%	2,52%
<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%	9,07%

<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%	1,76%
------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

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 2.52% (disminuyendo 1.12% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, sin embargo, el 75.82% manifiesta que es Muy bueno y Bueno.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<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%	42,57%
<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%	28,72%
<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%	4,53%
<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%	13,85%
<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%	8,56%
<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%	1,76%

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

La calidad de la información recibida obtuvo 71.28% en los ítems Muy bueno y Bueno generando un aumento del 19.29% respecto al mes anterior.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<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%	26,70%
<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%	73,30%

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

Se ve reflejado también en el 73.30% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 14.86% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reportó una satisfacción general del 75.04% 47.35% registrando un aumento del 27.69%.

## 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 reportó el indicador del 45.51%, disminuyó respecto al mes anterior en 6.2%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<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%	29,78%
<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%	26,40%
<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%	18,54%
<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%	6,18%
<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%	16,85%
<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%	2,25%

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 56.18%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<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%	30,34%
<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%	32,02%
<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%	11,80%
<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%	7,87%
<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%	14,61%
<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%	3,37%

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 62.36%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<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%	26,97%
<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%	25,28%
<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%	20,22%
<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%	10,67%
<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%	15,17%
<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%	1,69%

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 55.25% en los ítems de Muy Bueno y Bueno.

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----

<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%	27,53%
<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%	27,53%
<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%	19,10%
<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%	5,62%
<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%	17,42%
<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%	2,81%

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

Se disminuyó en 1.89% en **conocimientos del tema** en Muy Bueno y Bueno.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<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%	24,16%
<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%	29,21%
<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%	19,66%
<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%	10,67%
<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%	14,04%
<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%	2,25%

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 53.37%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
<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%	46,63%
<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%	53,37%

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

El 53.37% 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 mediante correo electrónico a los ciudadanos que hicieron uso del trámite.

Mes	Total_Sat	
may-22	93,35%	Para este periodo 171 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se evidencia se dio <b>respuesta efectiva</b> al requerimiento en 88.30%; según la clasificación Net Promoter Score el 74.85% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente a la <b>calidad de la respuesta</b> en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 85.38% y la <b>claridad de la información</b> en el ítem Muy Bueno y Bueno reporto un 85.96%.
jun-22	82,29%	
jul-22	83,58%	
ago-22	82,93%	
sep-22	83,72%	
Oct-22	85,33%	
Nov-22	83,92%	
Dic-22	91,23%	Se registro un indicador de satisfacción general en 91.23%. Es preciso indicar se estableció como plataforma de envío de encuestas <b>LimeSurvey</b> , mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Muy bueno (5)</b>	50,53%	46,88%	37,31%	48,78%	50,00%	44,30%	46,73%	54,97%
<b>Bueno (4)</b>	32,18%	35,42%	43,28%	30,49%	30,23%	35,44%	31,16%	29,24%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	9,31%	9,38%	11,94%	10,37%	9,30%	6,33%	12,06%	9,36%
<b>Muy malo (1)</b>	4,52%	7,29%	1,49%	5,49%	5,81%	7,59%	4,52%	2,34%
<b>Malo (2)</b>	3,46%	1,04%	5,97%	4,88%	4,65%	6,33%	5,53%	4,09%

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

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Muy bueno (5)</b>	60,64%	55,21%	52,24%	55,49%	63,95%	56,96%	56,78%	60,23%
<b>Bueno (4)</b>	28,46%	28,13%	32,84%	29,88%	22,09%	29,11%	23,62%	25,15%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	5,05%	10,42%	10,45%	6,71%	6,98%	8,86%	9,05%	7,60%
<b>Muy malo (1)</b>	3,99%	5,21%	2,99%	6,10%	5,81%	3,80%	5,03%	3,51%
<b>Malo (2)</b>	1,86%	1,04%	1,49%	1,83%	1,16%	1,27%	5,53%	3,51%

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

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Muy bueno (5)</b>	59,31%	59,38%	49,25%	54,27%	62,79%	60,76%	57,79%	62,57%
<b>Bueno (4)</b>	29,79%	25,00%	35,82%	29,27%	22,09%	24,05%	26,13%	23,39%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	5,05%	6,25%	8,96%	7,93%	8,14%	8,86%	6,03%	6,43%
<b>Muy malo (1)</b>	3,19%	6,25%	1,49%	6,71%	5,81%	3,80%	5,03%	3,51%

<b>Malo (2)</b>	2,66%	3,13%	4,48%	1,83%	1,16%	2,53%	5,03%	4,09%
-----------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

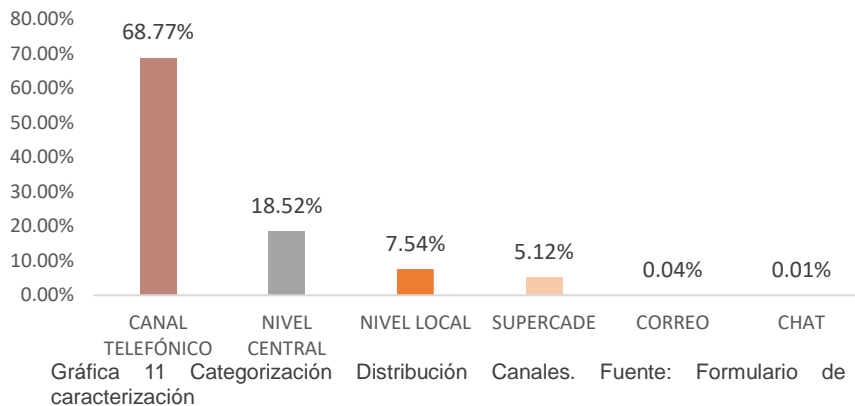
Tabla 46 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida. Fuente: Encuestas de satisfacción

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>No</b>	7,98%	9,38%	13,43%	12,80%	12,79%	11,39%	14,57%	11,70%
<b>Si</b>	92,02%	90,63%	86,57%	87,20%	87,21%	88,61%	85,43%	88,30%

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

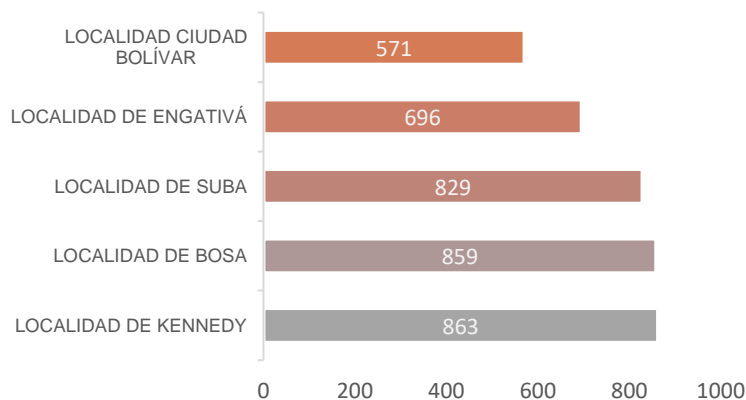
### 3.Partes interesadas

#### 3.1 Caracterización



Dentro de proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de diciembre de 2022, se realizaron 7.662 capturas de datos demográficos e personales, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 68.77% de la información fue registrada a través del

canal telefónico, presentando un incremento del 14,81% frente al mes anterior.



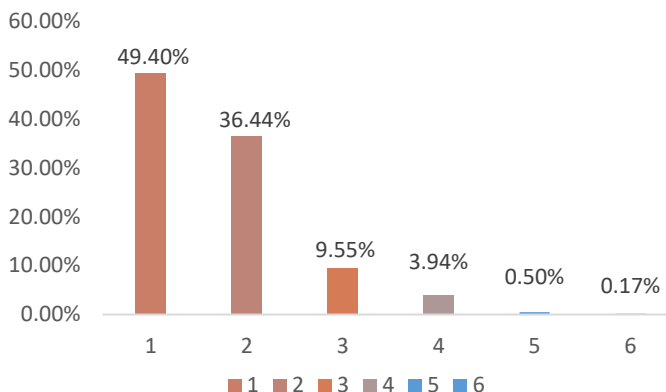
Gráfica 12 Categorización Distribución Demográfica. Fuente: Formulario de caracterización

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

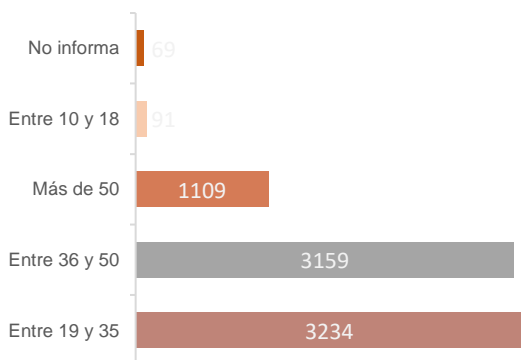
cinco localidades representando el 60,61% de la información capturada. Cabe anotar que para el mes de diciembre contamos con 335 contactos con personas que su ubicación

actual de residencia es en otras ciudades o municipios aledaños (como Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros)

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%

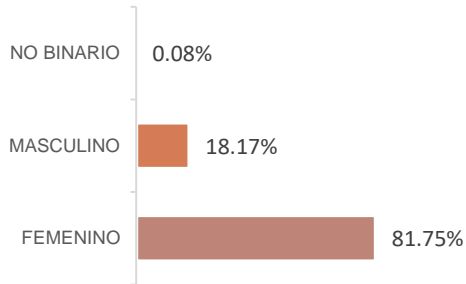


Gráfica 13 Categorización Estratificación. Fuente: Formulario de caracterización



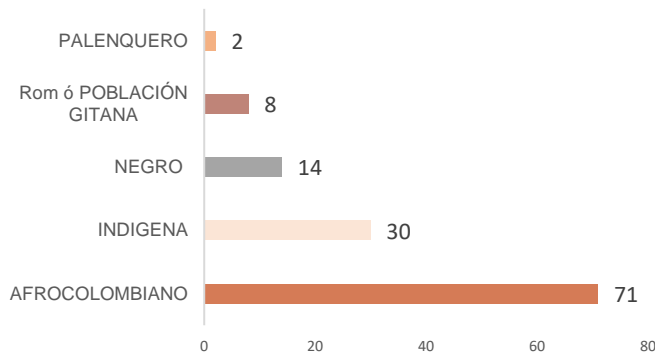
Gráfica 15 Categorización Edades. Fuente: Formulario de caracterización

Las edades de los ciudadanos atendidos en los diferentes puntos de atención nos muestran que la población se concentra entre los 19 y 50 años, representando un 83,44% sobre la población caracterizada; seguidos de los ciudadanos mayores de 50 años, que corresponden al 14,47%, se puede definir que dentro del rango de edad atendido en mayor porcentaje el 82,95% son mujeres.



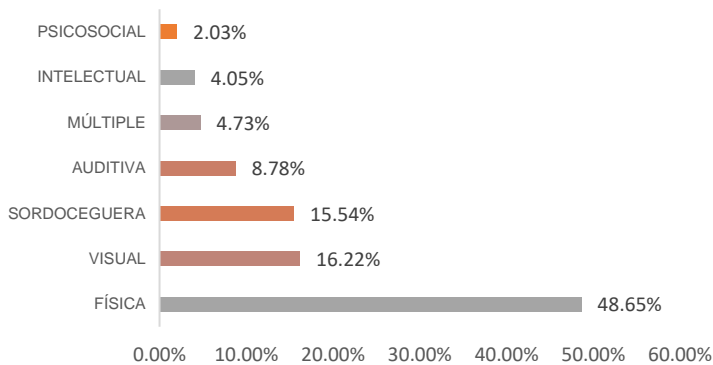
Gráfica 15 Categorización Edades. Fuente: Formulario de caracterización

El 81,75% de la población atendida en general durante este período por la Oficina de Servicio al ciudadano corresponde a mujeres, en especial madres de familia para temas de Matriculas Escolares y Movilidad Escolar.



Gráfica 17 Categorización Grupo Étnico. Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a los grupos atendidos en el período los grupos étnicos atendidos representan el 2% y dentro de estos el 56,80% corresponde a la comunidad afrocolombiana, seguida por el 24% de indígenas, mostrando que el 79% de las etnias son mujeres y pertenecen a los estratos 2 y 3.



Gráfica 18 Categorización Discapacidades. Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible o de grupos preferenciales solo el 1.93% 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 diciembre se registraron 491 personas, registros que fueron gestionados desde el centro de contacto, logrando contacto efectivo con 252 ciudadanos lo que equivale a 51,32%, de estos contactos efectivamente cuentan con 72 personas en la siguiente distribución:

Tipo Discapacidad	Diciembre	Total, general
INTELLECTUAL	24	33%
COGNITIVA	17	24%
FISICA	15	21%
MÚLTIPLE	12	17%
VISUAL	2	3%
PSICOSOCIAL	2	3%
<b>Total general</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

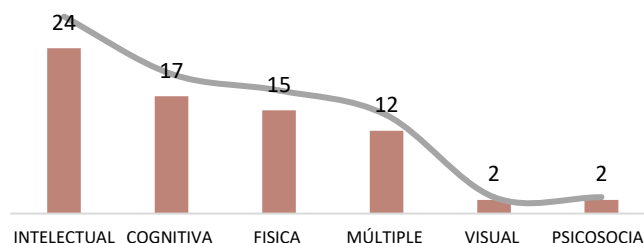
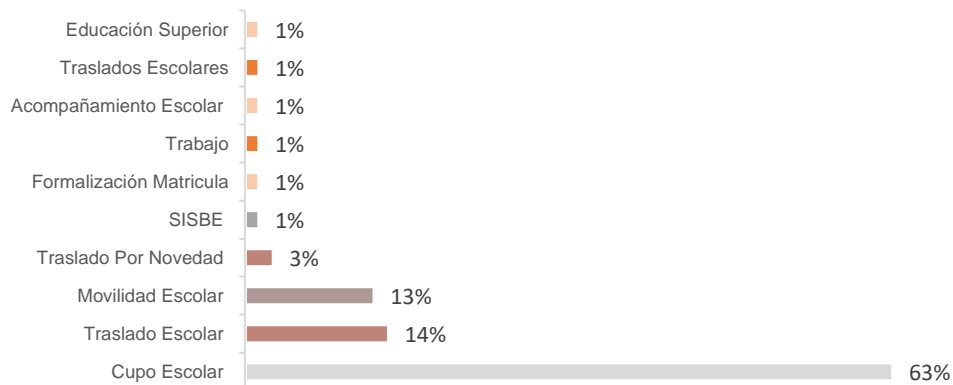


Tabla 48. Atención accesible discapacidad. Fuente: Formulario

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 diciembre se atendieron personas distribuidas de la siguiente manera:

Tipo Discapacidad	Septiembre	Total, general
Visual	5	100%

<b>Total, general</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
-----------------------	-----------	-------------

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

Temáticas	Cantidad	% participación
<b>Temas Docentes</b>	4	400%
<b>Radicación</b>	1	20%
<b>Total, general</b>	<b>5</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 [oscpadpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:oscpadpadrino@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 Gestión Correo Electrónico

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Completado</b>	435	622	659	452	557	535	555	649	676	562	647	518

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

TEMA	octubre	noviembre	% cierre Noviembre
Completado	510	98,46%	510
En progreso	8	1,54%	8
<b>Total, general</b>	<b>518</b>	<b>100%</b>	<b>518</b>

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

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación.

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
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	181	35%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	160	31%
Creación de Usuarios	57	11%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	44	8%
Traslados a RedP	13	3%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	12	2%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	10	2%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	10	2%
Aclaración Informe de Vencidos	7	1%
Solicitud de radicación Contáctenos	6	1%
Modificación usuarios	4	1%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	4	1%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	3	1%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	3	1%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	1	0%
Fallas tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	1	0%
Aclaración Informe de Efectividad	1	0%
Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino	1	0%
<b>Total</b>	<b>518</b>	<b>100%</b>

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

En el transcurso del mes de Diciembre se atendieron un total de 518 requerimientos, en donde se puede destacar el apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha en un 35%, modificación a radicados en aplicativo SIGA en un 31% , así como la creación de usuarios en un 11% 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 98% en el periodo de Diciembre.

## 4.2 Indicadores de Seguimiento

	Octubre	Noviembre	Diciembre
Nivel de Oportunidad	91.5%	90.8%	92.7%
Calidad en la Respuesta	87.9%	85.9%	83.9%
Cierre de Vencidos	97.1%	92.0%	92.8%
Casos atendidos Correo Plan Padrino	96.3%	98.0%	98.8%
Nivel de Oportunidad	91.5%	90.8%	92.7%

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 con lo anterior y lo referente 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 con base al Decreto 310 de 2022, cambia a Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - (OTIC).

En cumplimiento del numeral 6.3 Planificación de los cambios, se realizaron los respectivos seguimientos a los acuerdos de servicio vigentes Ápice - Oficina Asesora de Jurídica, Oficina de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, Dirección de Dotaciones Escolares, Dirección de Contratos y Oficina de Talento Humano, lo cual reposa en el informe de Operaciones.

FECHA DE SUSCRIPCION	FECHA DE CIERRE	PROCESO	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	DICIEMBRE	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	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	No. Solicitudes ingresadas/No solicitudes atendidas en términos de ley	SI	Con corte al 30 de diciembre ingresaron 10 solicitudes al correo electrónico de Ápice, solicitud de información de cobros. Estos fueron radicados por SIGA, cumpliéndose los	10/05/2022

		de deudas susceptibles de cobro persuasivo".		respuesta a los derechos de petición.			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.	
01/06/2022	Abierto	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención.	SOPORTE DE HARDWARE Y SOFTWARE	1. Reunión de equipo técnico integrado por funcionarios de la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina Administrativa de REDP. trimestral 2. Informe trimestral por parte de la oficina de REDP que contenga los resultados de los siguientes indicadores: * % de disponibilidad del sistema * % de incidentes resueltos * Tiempo de respuesta por tipo de criticidad * Tareas de mantenimiento realizadas	Fallas presentadas en los sistemas de información/Mejoras realizadas en tiempos oportunidad establecidos en el ANS.	NO	A la fecha el sistema estuvo operando de manera normal, sin caídas de alto impacto para el servicio y con disponibilidad permanente. En cuanto los nuevos casos registrados, se clasifican en fallas así: 4 requerimientos mejoras con dos requerimientos aún pendientes de solucionar. De igual manera, se han incumplido las fechas programadas para las entregas de soluciones y el informe de reporte para diciembre no fue entregado para el periodo.	01/06/2022
13/07/2022	Abierto	Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. Procedimiento 05-PD-012	Realizar la entrega de 5.212 dispositivos Móviles	1. Cantidad de Turnos Atendidos	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en	SI	A corte de diciembre 31 no se presentaron	13/07/2022

		Planeación del Servicio en los Canales de Atención	(Tabletas) a estudiantes de colegios Distritales beneficiados		tiempos de oportunidad		atenciones para entrega de dispositivos móviles.	
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 diciembre se presentaron 2 solicitudes respecto a SECOP II.	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 31 de diciembre se realizaron 976 solicitudes de cesantías docentes, aprobadas 436 y 540 fueron rechazadas por no cumplir con los requisitos del procedimientos. Las cuales se atendieron en los siguientes tiempos:  TMO: 12 minutos.  Cumplíndose 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	
Citación	20	2,60%	749	97,40%	769
Notificación electrónica	43	4.73%	866	95.27%	909
Notificación Presencial	0	0,00%	683	100.00%	683
Notificación por aviso	7	1,37%	505	98,63%	512
Publicación Pagina web	2	9.52%	19	90.48%	21
Publicación Cartelera NC	0	0,00%	237	100,00%	237
<b>Total, general</b>	<b>79</b>	<b>2.60%</b>	<b>2957</b>	<b>97.40%</b>	<b>3036</b>

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 95.50% en el periodo de diciembre; 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 100% en este ítem se reporta un faltante del 3.43% 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 95.27% con un faltante 0.22%, por otra parte, en Notificación Electrónica se generó un 96.64% de cumplimiento. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 97.40% y notificación por aviso de 99.64% estos dos ítems presentan un faltante de 1.01%.

Se registraron un total de 3179 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos una disminución del 13.80%.

40

*Tipo solicitud*

	Faltante de ejecución
<b>Citación</b>	<b>0.72%</b>
<b>Notificación por aviso</b>	<b>0.28%</b>
<b>Publicación Cartelera</b>	<b>0.03%</b>
<b>Notificación Presencial</b>	<b>3.43%</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 diciembre se comportaron de la siguiente manera:

	03- Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)	04 - Registro De Diploma (15 Días)	Total
<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>Diciembre</b>	3.393	61	3.454
<b>Total</b>	48.212	1.087	45.845

Tabla 59. Estadística Notificaciones. Fuente: SIGA

En lo que va corrido del año se han gestionado 48.212 solicitudes para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y registro de diploma. En diciembre se recibieron 3.393 requerimientos a los cuales se les aplico el protocolo de legalización y 61 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 diciembre se recibieron 3.420 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 324 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
DICIEMBRE	3151	245	24	3420
<b>TOTAL</b>	<b>37.868</b>	<b>3.066</b>	<b>529</b>	<b>41.463</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 diciembre se recibieron 16.414 solicitudes en total 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

42

OCTUBRE	2.915	9.328	12.243
NOVIEMBRE	2.983	9.085	12.068
DICIEMBRE	2526	13888	16414
<b>TOTAL</b>	<b>32.886</b>	<b>122.430</b>	<b>155.316</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 775 comunicaciones en el mes de diciembre, las cuales representan un incremento del 5% frente al 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%
DICIEMBRE	12838	775	94,30%
<b>TOTAL</b>	<b>117.234</b>	<b>4.786</b>	<b>96,07%</b>

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

Para el mes de diciembre una vez revisados los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 73% de efectividad en la entrega.

CORRESPONDENCIA DE SALIDA	
MES	% Efectividad
ENERO	72%
FEBRERO	72%
MARZO	72%
ABRIL	72%
MAYO	72%
JUNIO	79%

43

<b>JULIO</b>	86%
<b>AGOSTO</b>	84%
<b>SEPTIEMBRE</b>	86%
<b>OCTUBRE</b>	83%
<b>NOVIEMBRE</b>	82%
<b>DICIEMBRE</b>	73%

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

### 6.3.3 Correo electrónico certificado

Para el mes de diciembre se realizó el envío de 12.838 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 incremento del 43% 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.

Para el mes de diciembre se realizó la primera prueba de cargue masivo para los certificados expedidos por CAMERFIRMAS SAS, siendo exitoso, se proyecta para la primera quincena de enero de 2.023 realizar el cargue masivo de todas las pruebas de entrega de los meses de noviembre y diciembre de 2.022, luego de superado el ejercicio de renombrar los archivos para que sean compatibles con el sistema de Gestión Documental.

## 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 Cálculo 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	17.966	527	15.115	524	1.578
2022	Octubre	8547	404	13284	411	12736	411	1226
2022	Noviembre	8.880	405	11.735	410	16.243	414	1.229
2022	Diciembre	12.994	411	17.454	414	16.558	414	1.239

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	9.740	514	997
2022	Octubre	4386	483	10.805	517	1.000
2022	Noviembre	4.400	484	9.768	514	998
2022	Diciembre	4.400	484	9.085	512	996

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	124	30%
CHAT	166	40%
BTA	85	20%
FUT	40	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	Dic
Sin error crítico	285	475	654	1555	2388	837	625	1099	1486	1218	1138	1137
Con error crítico	79	113	106	130	115	144	183	280	199	220	151	145
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%	88.69%
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%	11.31%

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	Dic
cumple Usuario final	318	536	688	1587	2392	926	721	1287	1530	1284	1218	1214
No Cumple Usuario final	46	52	72	98	111	55	87	92	155	154	71	68
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%	94.70%
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%	5.30%

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	Dic
Sin error no crítico	267	463	562	1519	2315	828	752	1346	1563	1397	1225	1244
Con error no crítico	97	125	198	166	188	153	56	33	122	41	55	38
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%	97,04%
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%	2,96%

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 diciembre presento un incremento de aproximadamente un 0,21% frente al mes de noviembre 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 termino con un cumplimiento del 97,04% incrementando

en un 1,31% frente al mes de noviembre 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 se presentó una mejoría del 0,4% frente al mes de noviembre.

Durante este período se implementaron diferentes planes de trabajo tanto individuales como grupales, ejemplo en el canal telefónico taller de Escucha.

Los líderes de calidad realizaron acompañamiento diario a los colaboradores con las retroalimentaciones correspondientes y los seguimientos a las diferentes alertas generadas y socializadas.

## 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
Diciembre	25	352
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>4.280</b>

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

En el mes de diciembre desde la Oficina de Servicio al Ciudadano a través del equipo de cualificación y promoción se programaron y desarrollaron actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Para el cumplimiento de este objetivo se contó con el apoyo y acompañamiento del equipo de Plan Padrino a través del cual se atendieron las solicitudes de capacitación en el manejo de los aplicativos de SIGA, Bogotá te Escucha, Digiturno, y gestión de correspondencia de salida para el personal administrativo de los tres niveles (central, local e institucional) dando respuesta a las solicitudes realizadas.

De igual forma el equipo de cualificación y promoción programo y realizó actividades

para fortalecer la atención en los canales presencial, virtual y telefónico y retroalimentar en los temas relacionados con los tramites y servicios que ofrece la entidad. De esta manera se busca generar apropiación por parte de los agentes para mejorar la calidad del servicio prestado.

Se realizaron 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 y riesgo de corrupción.

Como acción correctiva al hallazgo encontrado en la auditoría externa se realizó socialización sobre el tema de riesgo de corrupción.

El indicador para el mes de diciembre 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

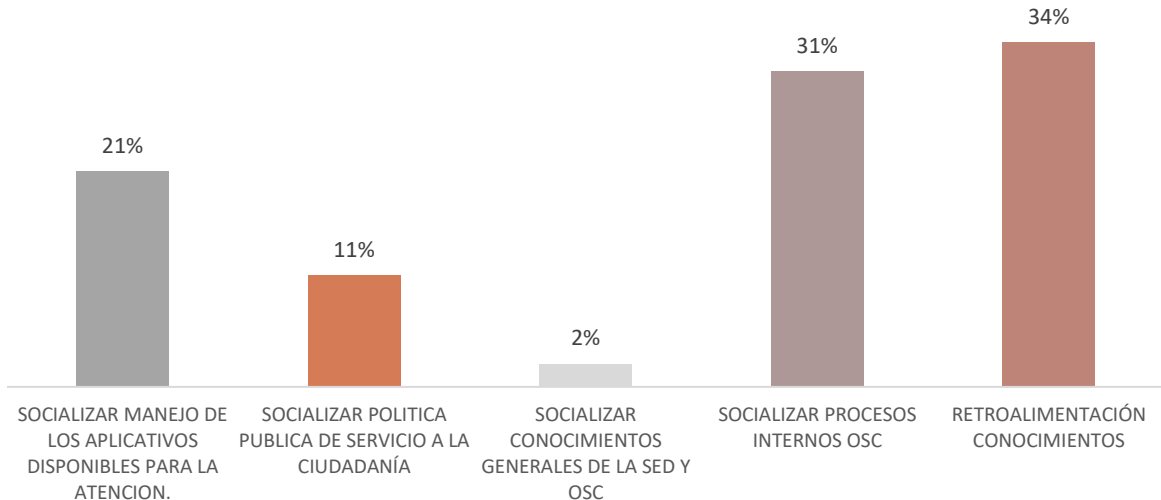
Durante el mes de diciembre se realizaron actividades previamente planeadas y otras que surgieron de las necesidades del servicio y requerimientos de las dependencias de los tres niveles de la entidad.

Durante el mes de diciembre de 2022 se planearon y desarrollaron 25 jornadas de socialización, sensibilización, contando con 352 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
25	352





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 el mes de diciembre, 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, Dexon y Fut) 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 este mes se realizaron 5 socializaciones con una asistencia de 75 personas en total, registradas en los listados de asistencia lo que equivale al 27% 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 diciembre se desarrollaron 4 actividad de socialización y sensibilización con la asistencia de **110** personas entre contratistas y colaboradores de la OSC lo que equivale al 35% de asistencia.

Las actividades estuvieron enfocadas en la realización del evento de reconocimiento del 4to trimestre al personal de la OSC donde se realizó por parte del jefe de la oficina a los diferentes equipos de trabajo así como a las personas que

se destacaron por su compromiso y cumplimiento en la labor de servicio a la ciudadanía, igualmente se realizó una actividad con los supervisores de los canales de atención y personal del Back en temas de calidad, trabajo en equipo, liderazgo, actividad dirigida por el jefe de la oficina, por otra parte se realizó actividad de socialización de monitoreo al personal de los centros íntegre y un taller de ortografía con los agentes de los canales presencial y direcciones locales.

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

Para dar cumplimiento a este objetivo, en el mes de diciembre la OSC desarrollo 1 actividad de sensibilización en el tema de protocolos de atención y riesgos de corrupción al personal de BPM específicamente para quienes atienden los canales de atención presencial en nivel central y las direcciones locales con la asistencia de 37 colaboradores. En este mes se desarrollaron 2 actividades más sobre sensibilización en protocolos de atención las cuales se desarrollaron espacios donde se socializaron otros temas relacionados con el servicio a la ciudadanía los cuales están relacionados anteriormente en el presente informe.

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

En el mes de diciembre se realizaron 8 jornadas de socialización de conocimientos generales de la SED y OSC a personal nuevo del proveedor BPM para los canales de atención y líderes de calidad que ingresa a la oficina.

En estas actividades de socialización se realiza una inducción general de conocimientos de la entidad, organigrama, canales de atención, defensor de la ciudadanía, funcionamiento de la operación de la OSC, cobertura, movilidad, fondo prestacional, manejo de aplicativos entre otros.

**e) Retroalimentar conocimientos**

En el mes de diciembre, el equipo de formación desarrollo actividades de retroalimentación en temas que son requeridos por la oficina identificados en la operación los cuales se realizan con el objetivo de fortalecer los conocimientos de los agentes que brindan atención en los canales.

Para este mes se realizó 6 actividad de retroalimentación de conocimientos que contaron con la participación de 84 asistentes

Estas acciones son identificadas en los espacios de reunión de gestión de operaciones, seguimientos y monitoreos que realiza el equipo de Aliados

Incondicionales, actividades que permiten identificar cuáles son los temas que requieren ser reforzados.

## 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 diciembre 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
<b>Alerta Operativa SDQS</b>	Oficina Servicio al Ciudadano	7/12/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
<b>Radicación en traslados docentes</b>	Oficina Servicio al Ciudadano	12/12/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
<b>Proceso de matrículas migrantes</b>	Oficina Servicio al Ciudadano	13/12/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
<b>Resultado traslados docentes</b>	Oficina Servicio al Ciudadano	14/12/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
<b>Dirección correo electrónico Procuraduría</b>	Oficina Servicio al Ciudadano	23/12/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
<b>Socialización de la Resolución 003 de 23 de diciembre de 2022</b>	Oficina Servicio al Ciudadano	27/12/2022	Correo electrónico

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 diciembre 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	61	8.88
Semana 2	54	9.26
Semana 3	58	8.94
Evaluación final	47	
<b>Semana 1</b>		<b>61</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>
Enero	8 seguimientos: 100%	100%

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>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>Diciembre</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, que para diciembre se aproximó a 21 horas sumando las incidencias del mes. Las temáticas de mayor impacto son:

- Fallas en digiturno en las Direcciones Locales de Educación.
- Fallas en internet en las Direcciones Locales de Educación, afectando el funcionamiento de digiturno y simat, por tanto, se realizó apoyo con la Dirección de Cobertura.
- Lentitud en aplicativo SIGA.
- Fallas en SIMAT.

En cumplimiento del numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, se realizó seguimiento de la alerta de riesgo generada por la no respuesta oportuna de PQRSDf en el aplicativo DEXON para la OTIC y trámite fraudulento de cesantías de docentes para Talento Humano, formalizándolo a través del I-2022-139217.

Lo anterior, 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 establecer las acciones pertinentes para la mitigación del riesgo para la mitigación del riesgo de los otros procesos.

Para este periodo debido a los controles establecidos no se materializó el riesgo de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, al igual que los de corrupción.

## 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 dación 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 diciembre	Anual
<b>Ofrecimiento de dadivas para gestionar el trámite, 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 diciembre se realizó 1 capacitaciones a las personas que ingresaron a la Oficina de Servicio al Ciudadano.	7 capacitaciones
<b>Presentación de documentos falsos para trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior por parte del solicitante.</b>	Reporte a las autoridades competentes	10 documentos reportados a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos  484 monitoreos	109 reportes a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos por parte de los ciudadanos.  3974 monitoreos

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

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

Según lo establecido en el numeral 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, se gestionó el ajuste y publicación web de revisión de la Dirección respecto a la implementación del SGC, acciones de mejora, avances indicadores de gestión y cumplimiento de los objetivos de la calidad, alertas del riesgo y cierre de No Conformidades.

Se realizó la proyección de la presentación de modificación y unificación de los equipos técnicos en el espacio del Comité Institucional de Desempeño, como acción de mejora en la Revisión por la Dirección y en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad. Y, posterior ajuste sugerido por la Oficina Asesora de Planeación para la unificación de los equipos técnicos de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites, el cual fue remitido de igual manera a esta dependencia para revisión y aval, con el fin dar continuidad a la modificación de la resolución respectiva.

De igual manera, el seguimiento al avance, ajuste descripción de las actividades, verificación de evidencias y cargue en los aplicativos dispuestos para el Mapa de Riesgo, Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano y Plan Operativo Anual, con el fin de dar cierre al 2022

En el marco del numeral 7. Apoyo – 7.5 Información documentada, se realizó el levantamiento documental de actualización de los procedimientos Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf y, de Notificación, citación y comunicación de Actos Administrativos.

Para el numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación: Se realizó la actualización de los indicadores de gestión del proceso transversales al proceso a reportar a la Oficina Asesora de Planeación.

### 10.1 Seguimiento objetivos de calidad

Objetivos	Indicador	Seguimiento diciembre
<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 mensual del 85.33 % 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 mensual del 96.97 % 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, 25 actividades con 352 asistentes.

<p><b>Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.</b></p>	<p>Cumplimiento de las acciones definidas = Acciones de mejora cumplidas para el período evaluado / Acciones de mejora planteadas para el período.</p>	<p>Se establecieron 22 acciones de mejora de las cuales se han cumplido 22, teniendo un indicador del 100 %. Para el Servicio No Conforme se identificaron 12 acciones, de las cuales se han cumplido 12, con un cumplimiento del 100 %.</p>
--	--	--

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

## 10.2 Seguimiento No conformidades

En línea con el numeral 8.7 Control de las salidas no conformes, se realizó la revisión y seguimiento de las actividades del plan de mejoramiento y servicio No conforme con el grupo de profesionales de la Oficina de Servicio al Ciudadano, cuyo avance fue reportado en el Informe de Operaciones de noviembre de 2022.

A la fecha se cumplieron con las acciones programadas para el cierre de las 3 No Conformidades identificadas durante la auditoría externa de otorgamiento de la certificación en la ISO9001:2015.

En cuanto a la identificación de Servicio No Conforme, se realizó validación al nivel de satisfacción de los canales de correo electrónico, chat y telefónico, a una muestra seleccionada de acuerdo con los ítems peor evaluados por el ciudadano y así generar las respectivas acciones de mejora y registro de servicio No Conforme por el incumplimiento del indicador del mes y del canal.

## 11. Seguimiento 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.

En cuanto a la identificación de Servicio No Conforme, se realizó validación al nivel de satisfacción de los canales de correo electrónico, chat y telefónico, a una muestra seleccionada de acuerdo con los ítems peor evaluados por el ciudadano y así generar las respectivas acciones de mejora y registro de servicio No Conforme por el incumplimiento del indicador del mes y del canal.



- Se debe realizar control y seguimiento diario al indicador de satisfacción en los canales de atención.

Se realiza seguimiento al indicador acumulado del 01 al 26 de diciembre de 2022 Y dado el seguimiento diario se puede tener acciones que permitan mejorar este indicador generado por el Grupo de Datos e Informes, reforzando el chat institucional con más personas disminuyendo el tiempo de espera la cual se considera una variable decisoria para calificar la prestación del servicio.

- Analizar los datos de caracterización que permitan generar estrategias con plan padrino, para fortalecer los servicios en las direcciones locales.

Se realiza solicitud a Alexandra Murillo para envié de información de los datos de caracterización, permitiendo realizar el análisis de la información y generar estrategias con plan padrino, así fortalecer los servicios en las direcciones locales, finalmente se realizó solicitud para desarrollar las mesas de trabajo entre el equipo plan padrino, correspondencia y la Dirección Local de Ciudad Bolívar, Dirección Local de Tunjuelito, Dirección Local de Antonio Nariño para garantizar la efectividad en la entrega exitosa de las salidas.

- 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.

Se desarrollo mesa de trabajo con la Oficina de Escalafón Docente, donde se socializa el nivel de oportunidad del 86.1%, documentos vencidos a corte del 07 de diciembre (26), calidad de las respuestas (corte octubre 79.8%), digitalizados (27881 sin adjunto). El área se compromete a subsanar estas falencias a partir del 7 de diciembre se compromete al envío de la correspondencia por sednotificaciones y al cargue masivo de las citaciones a SIGA

- 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.

Se mejoró el indicador de tiempo de espera para SuperCade, dado el seguimiento realiza a la atención en los puntos de atención: pasó de 18 minutos con 3 segundos a 10 minutos con 14 segundos.

- Continuar realizando monitoreo al chat institucional con el fin de mejorar los indicadores de satisfacción.

Generación de alerta por correo del 13 de diciembre 2022 por finalización de un chat, sin cierre establecido y sin solución a la ciudadana. Agente Jessica Tatiana Ramos por lo que se enfatiza en la función de la supervisión y calidad para que se refuercen temas de servicio a la ciudadanía y aplicación de los protocolos establecidos desde calidad. Teniendo en cuenta el indicador de satisfacción actualmente del 60%

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

Generación de un servicio no conforme del 01 de diciembre de 2022, por el cual se reporta proponer las estrategias que sean necesarias, dado que los días en los cuales se realiza monitoreo a la gestión realizada en la sala, se evidencia que los tiempos de espera son demasiado altos y se encuentra que los agentes disponibles no están atendiendo. Dado que la hora de cierre es a las 04:00 pm, pero para el momento se cuenta con turnos pendientes. (Imágenes adjuntas evidenciando una hora en espera).

Se mejoró el indicador de tiempo de espera en el nivel central, aun cuando solo se disminuyeron 302 atenciones: el tiempo de espera pasó de 19 minutos con 22 segundos a 8 minutos con 54 segundos. Las acciones de seguimiento por parte de supervisión, las tareas específicas y definidas para los asesores, y la implementación de Planes de contingencia (Radicación a través de PC), permitieron el cumplimiento de los objetivos

## 12. Conclusiones y Recomendaciones

1. Se logró el cumplimiento de la actividad No. 1 del Plan Operativo Anual – POA, que consistía en *“Incrementar en un 6 punto porcentual el nivel de satisfacción del servicio prestado en los canales de atención de la Oficina de Servicio al Ciudadano, respecto al año anterior que fue del 78%...”*, dado que, como se observa en la *tabla 22. Satisfacción detallado anual (Página 21)* se

alcanzó un indicador promedio anual satisfacción del 88.6%.

Por lo anterior, se concluye que se incrementó en 10,6 puntos porcentuales el indicador de satisfacción obtenido en el 2021(78%), cifra superior a la planteada dentro de la meta, teniendo en cuenta las acciones de mejoramiento adelantadas desde la dependencia.

- De igual manera, se dio cumplimiento a la actividad No. 2 que consistió en *“Mantener el porcentaje del 92% en el nivel de servicio en la atención del Canal Virtual, Telefónico y Presencial de la Oficina de Servicio al Ciudadano, respecto al año anterior...”*, dado que se alcanzó un nivel de servicio consolidado del 96% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 96 ciudadanos fueron atendidos.

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 93%, para el canal virtual en el 99%, y en el canal telefónico en el 92%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	331.484	309.623	93%
Virtual	620.142	615.660	99%
Telefónico	237.912	218.644	92%
<b>Total</b>	<b>1.189.538</b>	<b>1.143.927</b>	<b>96%</b>

Por lo anterior, se concluye que se superó el indicador propuesto del 92%, logrando un nivel de servicio del 96%, teniendo en cuenta las acciones adelantadas desde la dependencia para el fortalecimiento de los canales de atención.

- En términos de volumetría se observa que el 2022, presentó disminuciones en el canal telefónico y en el canal virtual (chat) dadas las mejoras que se han presentado frente al proceso de gestión de la cobertura, donde las asignaciones se han realizado según el cronograma establecido para tal fin.

Adicionalmente en el canal virtual (Correo electrónico), no se presentó participación del correo de jóvenes a la U, teniendo en cuenta que la Agencia Atenea ahora es la encargada de tramitar estos casos.

- Se mejoró el indicador de tiempo de espera en el nivel central, aun cuando solo se disminuyeron 302 atenciones: el tiempo de espera pasó de 19

minutos con 22 segundos a 8 minutos con 54 segundos. Las acciones de seguimiento por parte de supervisión, las tareas específicas y definidas para los asesores, y la implementación de Planes de contingencia (Radicación a través de PC), permitieron el cumplimiento de los objetivos.

5. Se mejoró el indicador de tiempo de espera para SuperCade, dado el seguimiento realiza a la atención en los puntos de atención: pasó de 18 minutos con 3 segundos a 10 minutos con 14 segundos.
6. Para diciembre, la participación de la temática de “Cupos escolares” se resalta en todos los canales de atención, principalmente a través del canal presencial, donde contó con agendamiento abierto hasta el 15 de diciembre para la solicitud de cupo por novedad para primera infancia en las Direcciones Locales de Educación.

Adicionalmente, se resalta que la ciudadanía aprovecha los canales virtuales y telefónicos para realizar consultas acerca del trámite de movilidad escolar, que tuvo su dispersión a partir del 19 de diciembre del 2022; el promedio en ambos canales se encontró alrededor del 17%.

7. Para diciembre se observa mejora significativa en el indicador de satisfacción del canal chat institucional, mejorando en 24,69 puntos porcentuales, dado que se evaluó que una de las variables decisorias para el ciudadano es el tiempo de espera para ser atendido en el chat, y se realizó la implementación de agentes adicionales (dada la baja volumetría del canal telefónico) con una única sesión, pasando a 5 minutos de espera aproximadamente para la ciudadanía.

En este sentido, también mejoraron temas relacionados con conocimientos por parte del asesor, dado que se implementó un grupo a través de la plataforma teams “Chat Maestro”, en el cual se escalan las consultas, así como se fortaleció el equipo, realizando las retroalimentaciones por parte del equipo de calidad, para reforzar la empatía en la redacción.

8. El seguimiento “minuto a minuto” a la operación permiten tomar decisiones, como mensajes en el encabezado del chat que permitan informar a la ciudadanía novedades que se presentan con los trámites y servicios, como lo fue, el retraso en la publicación de traslados docentes entre entes territoriales.

También se resalta que la comunicación intrainstitucional es importante en estos casos, ya que se puede tener información a la mano, como las

novedades presentadas con el pago de la prima a docentes.

9. Se mejoraron los indicadores que permiten medir la “prestación de un servicio amable, digno, oportuno, transparente y efectivo”, al ubicarse en el 85% y 91%, el error crítico y no crítico, respectivamente.

Acá es importante resaltar que el seguimiento por parte de los líderes de calidad, y el equipo de “Aliados Incondicionales”, ha permitido, el cumplimiento de las muestras establecidas, así como de tomar las acciones tendientes a la mejora de los indicadores por parte de los asesores.

10. En el mes de diciembre para el día 29 se presentó novedad en el envío de correo electrónico certificado, por haber superado el número de envíos provisionados para el periodo, sin embargo, se contó con la colaboración del operador que restableció de manera rápida el servicio para dar continuidad a la labor.
11. 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.
12. Durante el mes de diciembre 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.

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

Se generó servicio no conforme dada la reincidencia en el cumplimiento del indicador de satisfacción para el canal presencial, chat y correo electrónico.

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

Dado el presente informe, se presentan las siguientes acciones de mejora:

- Realizar seguimiento al indicador de efectividad en la entrega física de correspondencia.
- Generar acciones tendientes al fortalecimiento del conocimiento de los agentes en el canal presencial, así como el uso de lenguaje asertivo con la ciudadanía.
- Continuar con el seguimiento al indicador de satisfacción de los canales de

la Entidad.

- Generar plan de trabajo para las actividades que se generarán en enero del 2023, relacionadas con docentes, y cupos escolares.
- Generar plan de trabajo para el acompañamiento a Direcciones Locales por parte de plan padrino en época de cupos por novedad.

