



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN DE OPERACIONES DICIEMBRE 2021

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

Elaboró:

PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZALEZ
Contratista

Aprobó:

NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano (E)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Contenido

ACTIVIDADES Y AVANCES CANALES DE ATENCIÓN	3
1.1. Estadísticas de la operación	3
1.1.1. Antecedentes	3
1.1.2. Análisis general.....	5
1.1.3. Canal Presencial	7
1.1.3.1 Nivel Central	8
1.1.3.2 Nivel Local	9
1.1.3.3 SuperCade.....	10
1.1.4. Canal de Atención Telefónico.....	11
1.1.5. Canal de Atención Virtual	12
1.1.5.1 Gestión correo familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co	13
1.1.5.2 Solicitudes de Cobertura	14
1.1.6. Satisfacción en los canales de atención.....	14
1.1.7. Trámites	16
1.2. Gestión de riesgos	17
1.3. Cualificación del servicio	22
1.4. Plan padrino.....	24
1.5. Atención incluyente.....	25
1.6. Seguimiento y monitoreo	27
1.7. Logros alcanzados con la realización de las actividades	27
1.8. Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad	28
1.9. Fuente de verificación.....	28

ACTIVIDADES Y AVANCES CANALES DE ATENCIÓN

1.1. Estadísticas de la operación

1.1.1. Antecedentes

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

- La atención en la Oficina de Nivel Central continua de 7:00 am a 16:00 pm con agendamiento previo de cita, exceptuando a la correspondencia certificada entregada por empresas de esta índole.
- Se genera apoyo en la Estrategia de comunicación a través de mensajes de texto para informar a la ciudadanía acerca del Beneficio de movilidad escolar.
- Se realiza apoyo al área de cobertura con la estrategia de comunicación a través de mensajes de texto para informar a la ciudadanía acerca del resultado del traslado de colegio solicitado por el aplicativo.
- Se realiza apoyo al área de educación superior con la estrategia de comunicación a través de mensajes de texto para informar a los jóvenes sobre la feria de estos beneficios.
- A través de la Resolución 2476 del 20 de noviembre del 2021 se modificó el proceso de gestión de la cobertura 2021 – 2022. Por lo anterior, se generaron las siguientes fechas importantes para el mes de diciembre: continua el proceso asignación de cupos el cual está habilitado desde el 15 de octubre hasta el 3 de diciembre solicitud de matrículas, desde 15 de octubre al 03 de diciembre 2021 y a partir del 14 de diciembre. Asignación de cupos grados de primero (1) la publicación de resultados desde el 14 de hasta el 17 de diciembre de enero del 2022 a través de la página web. Y matrículas desde el 14 de diciembre hasta el 24 de enero del 2022,
- Se habilitó el portal de matrículas con las novedades y las fechas importante que se encuentran a continuación:
 - Al ingresar a la dirección educacionbogota.edu.co se tiene un banner que en la opción superior izquierda “Matrícúlate aquí” dirige al portal de matrículas y en la opción derecha “educación Bogotá” dirige a la página principal de la Entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN



- En la página se permite navegar por las diferentes opciones

PROCESO DE MATRICULA



**Solicita
aquí traslado**

Estudiantes antiguos



**Solicita
cupo para
estudiantes
nuevos**

Estudiantes nuevos

- Se identifican mejoras dentro de la herramienta del Chat Bot.
- Se habilita el servicio en agendamiento de atención accesible para personas con discapacidad.
- Se continua con el fortalecimiento del grupo de fondo prestacional, generando controles en la gestión y reportes diarios, así como la capacitación de funcionarios de planta para la gestión de correo electrónico, razón por la cual se dio inicio al manejo de esta actividad a través de DEXON, realizando seguimiento a cada una de las respuestas proporcionadas por los funcionarios o contratistas.

Código: OAP-IF-002 Versión: 2

Avenida El Dorado No. 66-63 PBX: 3241000 www.educacionbogota.edu.co Línea 195

- Se continua con la apertura de la atención presencial en las Direcciones Locales de Educación de Barrios Unidos y Puente Aranda dejando un (1) agente fijo para la atención diaria.
- Se realizan reuniones con las Direcciones Locales de Educación con la finalidad de planear la logística de la jornada que dará inicio a partir del 17 de enero del 2021 correspondiente a los estudiantes que no formalizaron su matrícula.
- Se continua con el aislamiento inteligente, dado que el Ministerio de Salud expidió la resolución 1913 de 2021, con la cual prorroga la emergencia sanitaria por el covid-19 hasta el 28 de febrero.
- Se fortaleció el control y seguimiento al procedimiento de Notificación de los Actos Administrativos generados por las dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito, en el cual tiene incidencia la Notificación electrónica, Citaciones, Notificación presencial, Notificación por aviso, Edictos -Avisos - Estados publicados en cartelera Nivel Central y Publicación página web, se estableció protocolo de almacenaje de información la cual se reporta diariamente con el fin de realizar trazabilidad en tiempo real de las solicitudes remitidas por las áreas y así poder garantizar el debido proceso y servicio oportuno a los usuarios.
- Se fortaleció el seguimiento y monitoreo de los canales de atención a través de un equipo, y estableciendo una muestra de población finita respecto a las atenciones promedio, dando como resultado de 12 monitoreos mínimos por asesor.
- Se realiza apoyo a la Dirección de Talento Humano en la entrega del Bono Navideño a los docentes.
- Se realizó entrega de pines correspondientes al Programa de Movilidad Escolar en Nivel Central, con el apoyo de un gestor de la Dirección de Bienestar Estudiantil y Davivienda.
- Por motivo de las festividades decembrinas la Secretaría de Educación del Distrito para el 24 de diciembre implemento horario de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y para el 31 de diciembre el horario de atención fue de 7:00 a.m. a 12:00 p.m.

1.1.2. Análisis general

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

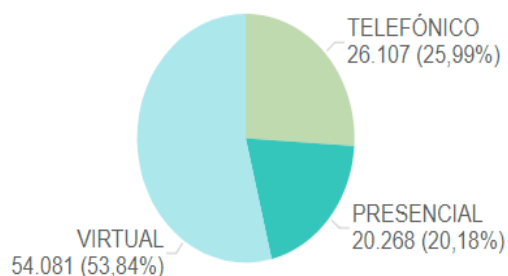


Gráfico 1 Volumen y participación de atenciones por canal.
Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante el mes de diciembre se recibieron un total de 100.456 solicitudes de atención, lo cual generó una leve disminución del 2,23% al valor obtenido en el mes inmediatamente anterior. Para el mes de diciembre los canales de atención presentan una disminución debido a las festividades decembrinas con respecto al mes anterior: por su parte, el canal telefónico presento una disminución en su totalidad del 16,70% respecto al mes anterior, el canal presencial un 10,56% y por su parte, el canal virtual presenta un incremento del 10,94%% en su totalidad con respecto al mes anterior. Dado el inicio del proceso de gestión de cobertura 2021-2022 la atención de manera presencial aumento notablemente con el fin de poder diligenciar los formularios de manera adecuada. Del total de las atenciones, el 53,84% correspondieron al canal virtual compuesto por las solicitudes de:

- El chat institucional
- Correo Institucional contactenos@educacionbogota.gov.co,
familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co,
Defensordelciudadano@educacionbogota.gov.co,
buzonentidades@educacionbogota.gov.co, y

- Así mismo, el canal virtual contiene aquellas solicitudes ingresadas por el Formulario Único de trámites de la página web, los requerimientos aproximados de Bogotá Te Escucha, aquello recibido a través del correo de notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co, y las atenciones realizadas a través de redes sociales como twitter, Facebook, e Instagram.

A su vez el canal telefónico tiene una participación del 25,99% con la línea 3241000 que es atendida a través del centro de contacto contratado a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, y la línea 195 que pertenece a la Alcaldía Mayor.

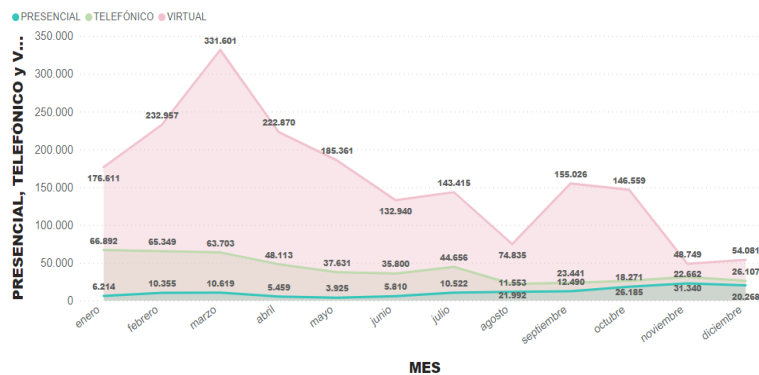


Gráfico 2 Histórico de cantidad de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Por último, se encuentra el canal presencial con un 20,18% al tener 20.268 atenciones durante el mes de diciembre, cifra inferior a la obtenida en el mes anterior; esto, teniendo en cuenta a las festividades decembrinas; a la apertura gradual con un agendamiento estable de las Direcciones Locales de Ciudad Bolívar, Kennedy, San Cristóbal, Engativá, Barrios Unidos, Puente Aranda, Usaquén, Suba, Bosa, los SuperCade de Manitas, Suba, Bosa y Américas.

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

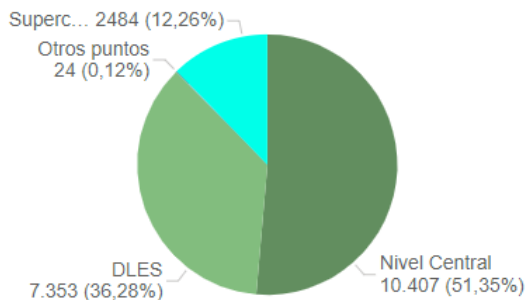
Por su parte, el canal telefónico presenta una disminución del 16,70% respecto al mes anterior, dado a las festividades decembrinas y continúan con el proceso de resultados de estudiantes Educación inicial y asignación de cupos grado primero (1) en adelante, matrícula y atención de estudiantes nuevos inscritos que no formalizaron su matrícula y no inscritos o identificados en procesos de búsqueda activa la habilitación de cupos nuevos a el crecimiento que se venía presentando desde el mes de septiembre debido al proceso de cobertura 2021-2022.

Es importante mencionar, que el canal virtual ha tenido una participación considerable en el año 2021, tal como se refleja en el comportamiento con respecto al año 2020, dado que en diciembre presenta una disminución notable del 63,10% con respecto al mes de octubre, como consecuencia de la apertura del proceso de gestión de la cobertura 2021 – 2022. Y el retorno progresivo a la presencialidad.



1.1.3 Canal Presencial

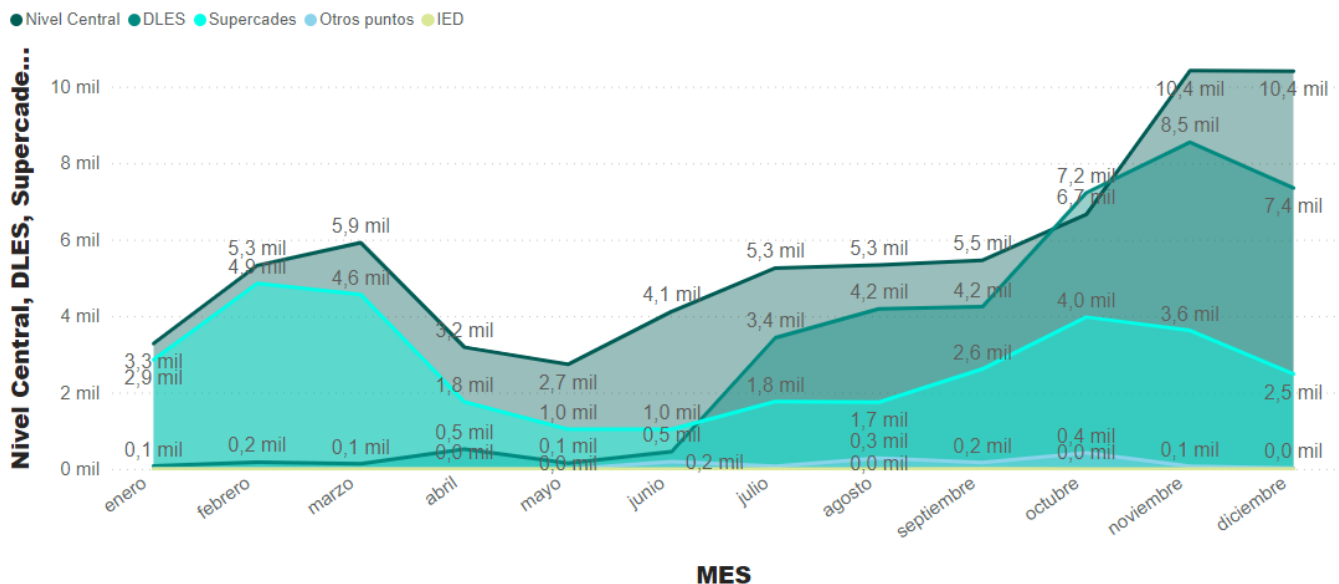
Participación porcentual



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

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

Ahora bien, para el mes de diciembre respecto al mes anterior, a nivel general presenta una leve disminución con una volumetría del 10,56%, así mismo su participación se encuentra distribuida en: el 51,35% corresponde al Nivel Central, el 36,28% a las DLES (Direcciones Locales de Educación) que presentaron una disminución en un 13,95% la cantidad de atenciones; el 12,26% correspondió a los cuatro (4) SuperCade y el restante a la actividad generada para los rectores.



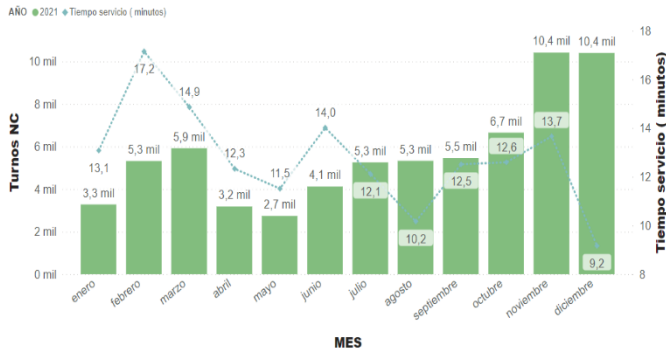


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

1.1.3.1 Nivel Central



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

La atención en el nivel central continuó bajo solicitud de agendamiento en diciembre, donde la ciudadanía pudo solicitar su cita según su necesidad a través del aplicativo web de agendamiento. En diciembre se generaron 10.407, cifra similar al mes pasado,

Ahora bien, respecto a la demanda en la prestación del servicio, se tiene que el 32,59% se acercan para el servicio de radicación, seguido de un 15,64% en fondo prestacional, un 16% para la ventanilla de atención personalizada, y la restante movilidad, talento humano, cobertura entre entregas, ferias.

Participación porcentual

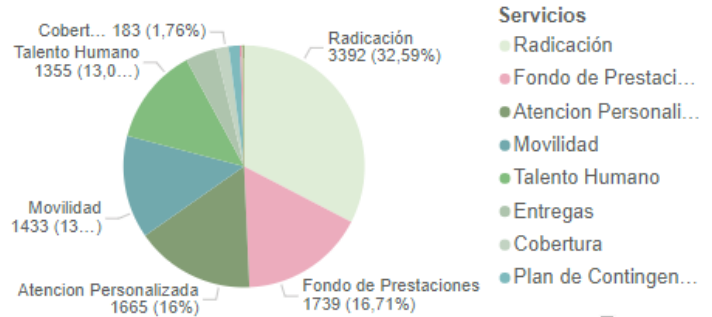


Gráfico 7 Participación por servicio en atención del nivel central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Atención por servicio

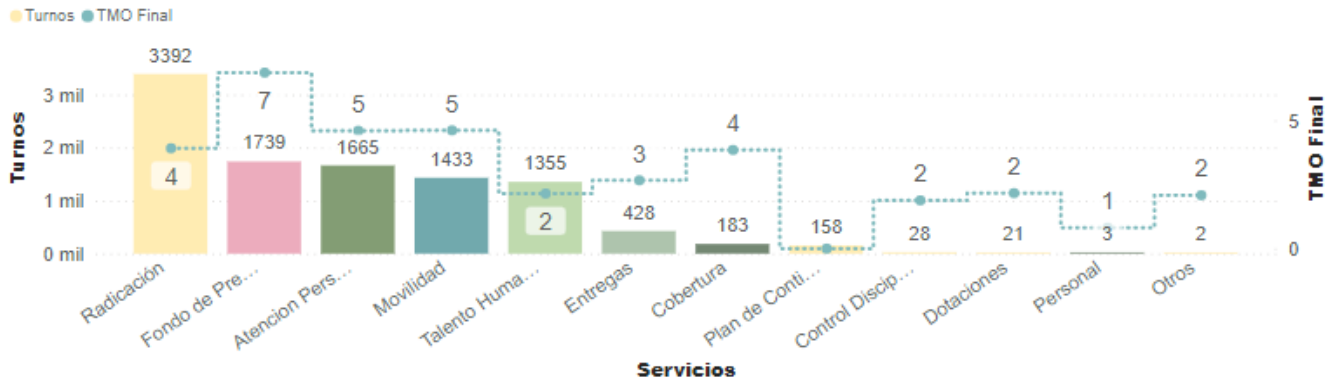


Gráfico 8 TMO por servicio Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.1.3.2 Nivel Local

Atención mensual

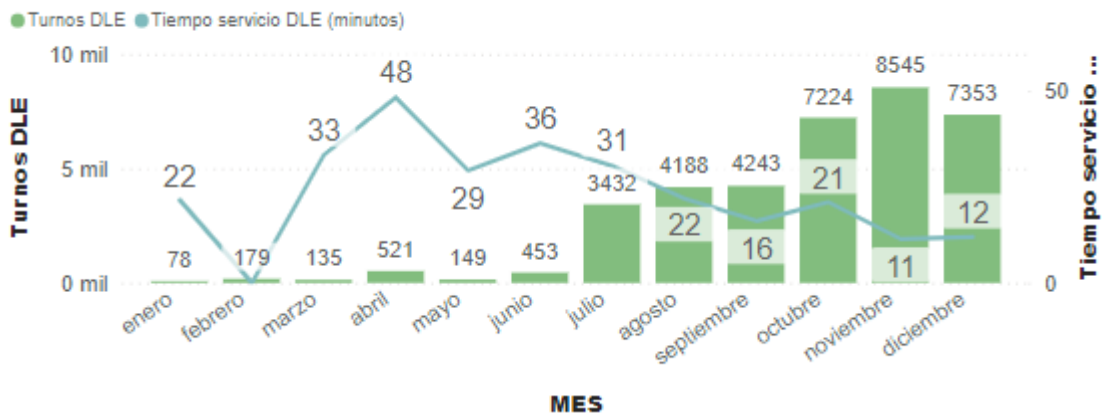


Gráfico 9 Tiempo de servicio año 2021, Nivel Local. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En el nivel local se tuvo operación en todas las direcciones locales sin excepción, presentan una leve disminución en un 13,95% la atención a diferencia del mes de noviembre, y generando 7.353 atenciones, lo anterior dada la estrategia del Retorno Gradual Progresivo y Seguro, y la apertura proceso de gestión de cobertura 2021-2022 de la atención presencial.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

PUNTO	Atencion Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Notificación	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total
07 - DLE Bosa		1467	1		8			28	113	1	2 1620
19 - DLE Ciudad Bolívar		856			115			250	93	2	1 1317
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		682			23			31	66		802
11 - DLE Suba		632		2	32				57		1 724
08 - DLE Kennedy		622	4		5				57	10	4 702
10 - DLE Engativa		372	1	2	7			11	10		1 404
05 - DLE Usme		324			6				8		338
04 - DLE San Cristobal		198			38			74	10	1	1 322
09 - DLE Fontibon		264							32	1	297
15 - DLE Antonio Nariño		179			2				38	2	221
06 - DLE Tunjuelito		199			1				11	2	213
12 - DLE Barrios Unidos	5	77		1	9	12			59		1 164
01 - DLE Usaquén		99			4				30		10 143
14 - DLE Mártires		38							5		43
02 - 13 DLE Teusaq-Chap		11	2						9		1 23
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria		6			2				6	1	15
16 - DLE Puente Aranda		2			1				2		5
Total	5	6028	8	5	253	12		394	606	20	22 7353

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

Al igual que en el nivel central, el tiempo de espera en las direcciones locales ha disminuido, para este caso en aproximadamente 6 minutos (00:06:02); aquí es importante mencionar, que con el equipo de plan padrino se ha realizado seguimiento y cualificación en el uso del digiturno, de tal manera que se puedan ver reflejados los tiempos de gestión en tiempo real.

1.1.3.3 SuperCade

En la Red Cade se presentó apoyo en el SuperCade de Bosa, Suba, Manitas (Ciudad Bolívar) y SuperCade Américas, generando 2.484 atenciones, lo que representa una leve disminución al mes anterior en un 31,48%. El servicio de cobertura con un 70,81% es el que tiene mayor incidencia en el total de atenciones, seguido por atención personalizada con inquietudes de docentes, por los turnos de la feria del Portal Américas, y por movilidad.

1.1.4 Canal de Atención Telefónico

Participación porcentual

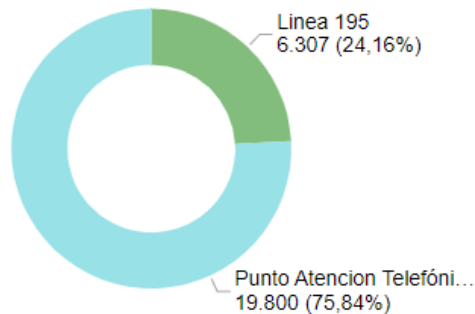


Gráfico 11 Participación Punto de Atención Telefónico. Fuente: Consolidado Canales OSC 2021. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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

El canal telefónico tuvo un total de 26.107 solicitudes, de las cuales el 24,16% perteneció a la línea 195, la cual es atendida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, y la línea 3241000 es atendida por el outsourcing de la Oficina de Servicio al Ciudadano, BPM consulting, que obtuvo un 75,84% del total de la participación.

Respecto al mes anterior, la línea 195 presenta una disminución a su volumetría en 15%.

Con un nivel de eficacia en la línea 195 del 85,7% (el cual incremento para este mes), el 54,12% de las interacciones con el ciudadano corresponden a consultas sobre trámites y el restante a servicio. Ahora bien, el 63,34% de las interacciones se encuentran relacionadas con asignación de cupo escolar, 18,54% alimentación escolar, seguido 7,16% Inicio de Labores de Docentes Provisionales, de un 2,33% para el Becas para acceso a educación superior, y el 2,33% para Certificación de funciones para administrativos.

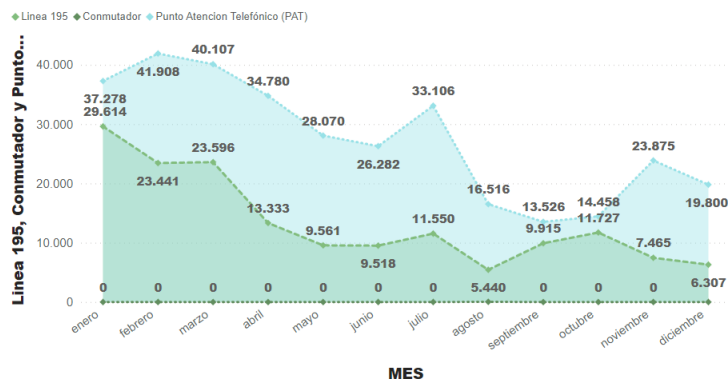


Gráfico 12 Canal telefónico en el año 2021. Fuente: Consolidado Canales OSC 2021. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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

En el punto de atención telefónico PAT – Centro de Contacto, presenta una disminución en un 17,07% la cantidad de llamadas ingresadas. El nivel de servicio se encontró en el 89,31%. Es importante mencionar que, el canal telefónico a partir de marzo del 2020 ha incrementado su participación, desviando la pendiente negativa que se conservaba hasta dicho mes. Ahora bien, se volvió a presentar un crecimiento.

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

Desde el mes de agosto del año 2021, el nivel de servicio presenta un resultado óptimo donde este pasó de un 54,98% a un 89,31% con respecto al este mes, ocasionado por la disminución en la cantidad de llamadas ingresadas y en el 85,27% respecto al mes de noviembre. Y teniendo en cuenta la nueva orden de compra el indicador objetivo debe ser del 85%

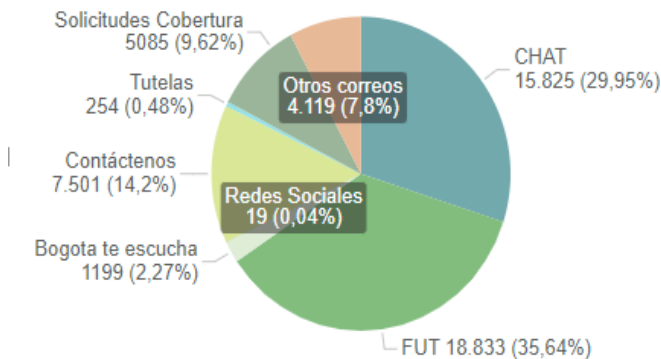
Así mismo, el tiempo de espera en el canal telefónico se ubicó en promedio en 6 segundos, así como el tiempo de duración de las llamadas se encontró en 0:05:27 (5 minutos, 27 segundos), 30 segundos menor al mes pasado, causado por la aplicación de la encuesta de caracterización a los ciudadanos y temas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

1.1.5 Canal de Atención Virtual

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

El correo electrónico contactenos@educacionbogota.gov.co junto con buzonentidades@educacionbogota.gov.co

Participación porcentual



y defensorciudadano@educacionbogota.gov.co, para el mes de diciembre del año 2021, disminuyó su participación al pasar de correos para gestión en diciembre a 7.501 correos electrónicos en diciembre, lo cual representa una disminución en un 10,32%, lo anterior causado por el cierre de los bonos del programa de alimentación escolar, y el cierre de cupos por novedad. Lo cual, permitió, distribuir el personal en el canal presencial para atender las necesidades de las Direcciones Locales.

Este mismo comportamiento se observó en la Ventanilla de Radicación Virtual con un decrecimiento del 13,81% de las solicitudes ingresadas. Es importante

mencionar que, del total, 5.638 requerimientos son gestionados a través de asesores que analizan las peticiones y responden o escalan a un tercer nivel, para mayor profundidad en la respuesta y esta disminución es atribuida al retorno gradual de las Direcciones Locales de Educación (DILES).

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

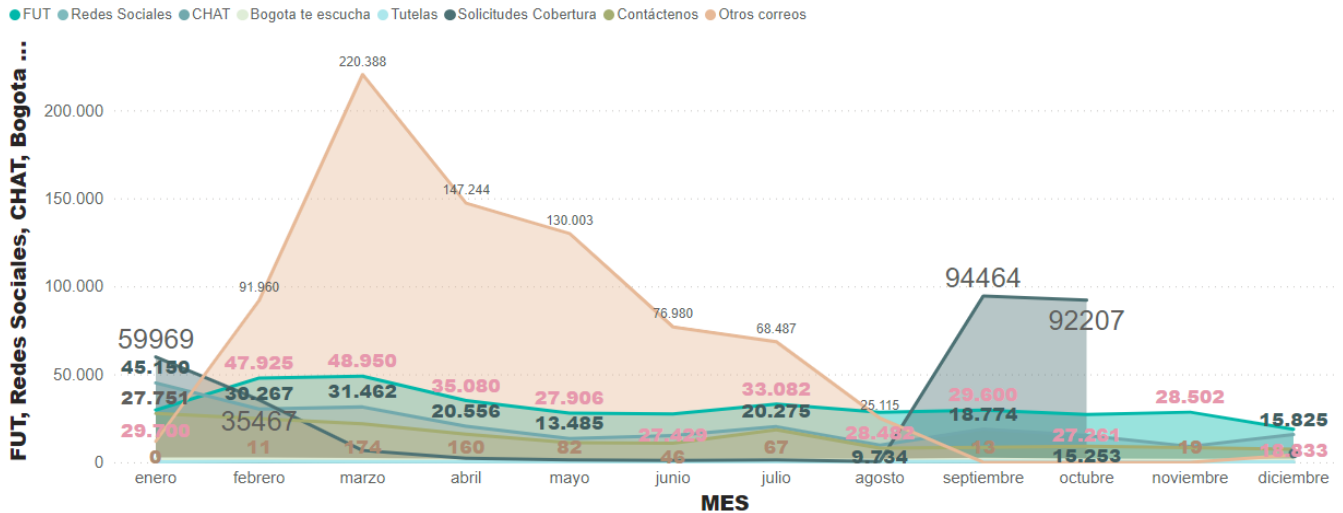


Gráfico 15 Comportamiento canal virtual 2021. Fuente: Consolidado Canales OSC. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

De igual manera, se continua con el manejo del correo para la Dirección De Relaciones con el Sector Educativo Privado estableció como mecanismo de comunicación con la ciudadanía la implementación del correo familiaeduprivados@educacionbogota.gov.co con el objetivo de validar las novedades presentadas con los colegios privados desde el momento del confinamiento preventivo obligatorio. Se continua con el control sobre las solicitudes de las entidades distritales y nacionales por medio del correo de buzonentidades@educacionbogota.gov.co.

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

Es importante que el 18 de agosto se inició con la prueba piloto del Chat Bot lo cual permitió recibir un total de iteraciones recibidas de 15.825 solicitudes de ciudadanos y presenta un incremento con respecto al mes anterior del 74,28% de lo atendido. Actualmente se encuentra en proceso de mejora, dado que el reporte generado no extrae algunas cosas como los datos del ciudadano.

1.1.5.1 Gestión correo familiaeduprivados@educacionbogota.gov.co

Hora de inicio	Número de Radicado con el que se gestionó el caso
12/6/21 7:40:00	3942262021
12/15/21 10:46:00	4050252021
12/15/21 10:46:00	E-2021-264965
12/20/21 7:01:00	NA

Durante el periodo del presente informe (01 al 31 de diciembre), se recibieron 4 solicitudes, se dispuso de 1 agente para las acciones de radicación las cuales correspondieron a quejas, de las cuales fueron dirigidas una a la Dirección de Inspección y Vigilancia, una a direcciones locales de educación.

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

1.1.5.2 Solicitudes de Cobertura

Durante el mes de diciembre se presentaron 5.085 solicitudes de cupo por novedad de las cuales de atendieron 4.970, lo cual representa un alto porcentaje 97%.

1.1.6 Satisfacción en los canales de atención

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para el mes de diciembre los resultados de esta medición son: Canal Telefónico 92%, una aumento en 9 puntos porcentuales al mes anterior; Correo electrónico 53% aumento en 2 puntos porcentuales al resultado obtenido el mes anterior; Canal presencial 90% presenta un incremento en el indicador en 2 puntos porcentuales, y el canal Chat 65%, incrementa en 7 puntos porcentual este último viéndose afectado por la transición a la prueba piloto de chat bot, y a las novedades que se han presentado con este.

Lo anterior, permitió un promedio del 88%, valor superior en 8 puntos porcentuales respecto al mes anterior. El porcentaje acumulado es del 83,40%, aplicando la fórmula de ciudadanos satisfechos sobre total de ciudadanos encuestados, y a partir del mes de octubre se tomó la decisión que la medición anual será por promedio aritmético de los resultados obtenidos en cada mes, por tanto, dicho indicador se ubicó en el 78%.

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

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

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	octubre	Noviembre	Diciembre
Chat	80%	%	37,08%	82,44%	83,69%	83,44%	82,00%	86,20%	60,29%	56,73%	58,11%	64,75%
Correo electrónico	48,08%	45,07%	38,46%	43,35%	53,76%	59,24%	45,60%	54,73%	58,40%	54,47%	50,77%	53,47%
Presencial	71,64%	75,63%	73,26%	80,77%	88,54%	91,14%	84,70%	82,60%	88,45%	81,81%	87,96%	90,20%
Telefónico	59,72%	52,25%	83,89%	81,77%	86,23%	88,85%	89,10%	86,17%	88,78%	88,78%	82,94%	92,10%
Total	57,93%	57,35%	65,72%	80,57%	85,28%	87,96%	87,60%	85,00%	81,10%	82,56%	80,03%	87,99%

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

INFORME DE GESTIÓN

Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	octubre	Noviembre	Diciembre
Atenciones efectivas presencial nivel central	3.172	5.087	5.718	3.093	2.684	4.030	5.183	5.276	5.330	6.554	9.979	10.168
Atenciones efectivas presencial nivel local	77	179	114	391	149	374	2.981	3.828	4.026	6.783	8.213	7.093
Atenciones efectivas presencial supercade	2.677	4.708	4.469	1.731	1.037	1.024	1.735	1.718	2.559	3.903	3.560	2.483
Atenciones efectivas telefónico	31.590	38.026	32.999	32.456	27.234	25.642	29.652	16.413	13.294	14.084	20.360	19.248
Atenciones efectivas chat	19.325	18.873	18.290	14.499	12.413	12.987	15.223	9.446	13.660	13.600	5.080	15.206
Atenciones efectivas correo	28.024	25.534	22.355	15.965	11.542	11.167	18.504	10.015	8.933	9.665	8.622	7.755
Encuestas presenciales	275	439	516	468	480	598	503	766	459	1226	1985	1715
Encuestas telefónico	653	423	987	5.841	9.075	8.523	10.065	5.422	5.359	5.670	1.149	7.256
Encuestas chat	20		329	860	840	773	816	188	2.002	980	697	1234
Encuestas correo	547	477	455	233	279	211	215	148	125	226	130	144
Cantidad satisfechos presencial	197	332	378	378	425	545	426	633	406	1003	1746	1547
Cantidad satisfechos telefónico	390	221	828	4.776	7.825	7.573	8.965	4.672	4.755	5.007	953	6683
Cantidad satisfechos chat	16		122	709	703	645	669	162	1.207	556	405	799
Cantidad satisfechos correo	263	215	175	101	150	125	98	81	73	123	66	77
% Satisfacción presencial	71,64%	75,63%	73,26%	80,77%	88,54%	91,14%	84,70%	82,60%	88,45%	81,81%	82,94%	90,20%
% Satisfacción telefónico	59,72%	52,25%	83,89%	81,77%	86,23%	88,85%	89,10%	86,17%	88,78%	88,31%	82,94%	92,10%
% Satisfacción chat	80,00%		37,08%	82,44%	83,69%	83,44%	82,00%	86,20%	60,29%	56,73%	58,11%	64,75%
% Satisfacción correo	48,08%	45,07%	38,46%	43,35%	53,76%	59,24%	45,60%	54,73%	58,40%	54,42%	50,77%	53,47%
Total	57,93%	57,35%	65,72%	80,57%	85,28%	87,96%	87,60%	85%	81,10%	82,56%	80,03%	87,99%
Acumulado	57,93%	57,64%	60,33%	65,39%	69,37%	72,47%	74,63%	75,93%	76,50%	77,11%	77,37%	78,26%

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

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

Formulario	Diligenciamiento del ciudadano
Chat Institucional	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUNDIXSFZKOUlwUII5RkiLTDVHVE1VUjExSy4u
Correo electrónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVJWU09LWU81SUFVTktBVzBG0E5DNkiYSy4u
Canal Presencial	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVdYOVhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u
Canal telefónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUQU9SVUU1MkgwNzY5MjJSM0Y2R01NMVpEQy4u

1.1.7 Trámites

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

Tabla 1 Resumen gestión de trámites OSC. Fuente: SIGA

TRÁMITE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUI	AGO	SEPT	OCT	NO V	DIC
03 - Legalizacion Documentos Al Exterior (15 Días)	2.34 1	3.36 4	3.34 0	2.78 5	2.87 8	3.44 3	3.49 3	2.99 6	3.61 5	2.91 3	3.3 19	3.2 44
04 - Registro De Diploma (15 Días)	136	137	109	112	150	111	129	118	111	98	10 3	43
Total general	2.47 7	3.50 1	3.44 9	2.89 7	3.02 8	3.55 4	3.62 2	3.11 4	3.72 6	3.01 1	3.4 22	3.2 87

En total, en el año 2021 se han gestionado 37.731 solicitud para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y 1.357 de registro de diploma, para un total de 39.088 solicitudes.

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

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	114	12,82%	775	87,18	889
Notificación electrónica	32	1,88%	1668	98,12%	1700
Notificación por aviso	25	8,28%	277	91,72%	302
Notificación Presencial	15	2.30%	637	97,70%	652
Página web	0	0,00%	2	100,00%	4
Publicación Cartelera NC	0	0.00%	159	100,00%	159
Total, general	186	4,94%	3579	95.06%	3765

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 100% 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 como canal de comunicación con las áreas. En cuanto a la notificación presencial se tuvo un incumplimiento del 1,88%, en el tema de Publicaciones en Cartelera Nivel Central se ejecutó cumplimiento del 100,00%; por otra parte, en Notificación Electrónica se generó un 98,12% de cumplimiento. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 87,18% y notificación por aviso de 91,72%. Se registraron un total de 3765 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas.

1.2 Gestión de riesgos

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

Tabla 3 Riesgos de la Oficina de Servicio al Ciudadano

Riesgo	Soporte	Indicador	Cálculo indicador
Posibilidad de afectar la prestación de un servicio integral a la comunidad educativa del distrito en los canales de atención vigentes.	Bitácora de servicio	Acciones de contingencia implementada	(No. de veces de acciones de contingencia implementadas/ No. total de incidentes presentados) * 100
		Nivel de servicio	Número de atenciones realizadas/No total de solicitudes recibidas.
Falta de comunicación y articulación entre las dependencias para el trámite de las solicitudes y respuestas dadas al ciudadano en términos de calidad y oportunidad.	Informes mensuales de calidad y satisfacción mes vencido, memorias, actas de asistencia. Nivel de satisfacción	Cumplimiento de las acciones definidas	(No. de acciones de mejora definidas / número de acciones de mejora cumplidas) *100
		Nivel de satisfacción	((Resultado encuesta del nivel de satisfacción /Meta programada) *100)

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

- Acciones de contingencia implementadas

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

Fecha inicio	Fecha fin	Canal	Aplicativo afectado	Plan utilizado	Implementación acciones de contingencia	Eventos presentados	Efectividad acciones de contingencia
1/12/2021 08:15:00	1/12/2021 08:30:00	NIVEL LOCAL	SIGA	Se revisa por REDP - caída por 15 minutos	20	20	100%
1/12/2021 11:00:00	1/12/2021 11:45:00	NIVEL LOCAL	DIGITURNO - ATRILES - TOUCH	Se revisa por REDP - caída por 45 minutos			
1/12/2021 08:00:00	1/12/2021 08:15:00	NIVEL LOCAL	INTERNET	Se revisa por REDP - caída por 15 minutos			
2/12/2021 10:00:00	2/12/2021 10:10:00	NIVEL LOCAL	LUZ	Se revisa por REDP - caída por 10 minutos			
3/12/2021 09:00:00	3/12/2021 10:30:00	CHAT	APLICATIVO DE CHAT	Se revisa por REDP - caída por 1 hora y 30 minutos			
6/12/2021 09:00:00	6/12/2021 10:00:00	CORREO - FUT	CORREO CONTACTEN OS	Se solicita reestablecer la regla de reenviando del correo respuestas osc			



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Fecha inicio	Fecha fin	Canal	Aplicativo afectado	Plan utilizado	Implementación acciones de contingencia	Eventos presentados	Efectividad acciones de contingencia
7/12/2021 08:33:00	7/12/2021 11:15:00	NIVEL CENTRAL	TODOS LOS APLICATIVOS	Radicación por PC - Se redirecciona a los ciudadanos a las respectivas ventanillas			
7/12/2021 08:33:00	7/12/2021 11:15:00	NIVEL LOCAL	TODOS LOS APLICATIVOS	Se atiende al ciudadano en las filas y se registra en planillas			
7/12/2021 10:45:00	7/12/2021 11:01:00	NIVEL CENTRAL	TODOS LOS APLICATIVOS	Radicación por PC - Se redirecciona a los ciudadanos a las respectivas ventanillas			
7/12/2021 10:45:00	7/12/2021 11:01:00	NIVEL LOCAL	TODOS LOS APLICATIVOS	Se atiende al ciudadano en las filas y se registra en planillas			
7/12/2021 10:45:00	7/12/2021 11:45:00	NIVEL CENTRAL	DIGITURNO - ATRILES - TOUCH	Radicación por PC - Se redirecciona a los ciudadanos a las respectivas ventanillas			
7/12/2021 10:45:00	7/12/2021 11:45:00	NIVEL LOCAL	DIGITURNO - ATRILES - TOUCH	Radicación por PC - Se redirecciona a los ciudadanos a las respectivas ventanillas			
17/12/2021 13:49:00	17/12/2021 15:00:00	SUPERCA DE SUBA	INTERNET	Se atiende al ciudadano se registra en planillas			
20/12/2021 07:00:00	20/12/2021 08:00:00	CHAT	APLICATIVO DE CHAT	Teniendo en cuenta el poco ingreso en el ingreso de las atenciones del CHAT, el area de tecnología genera una revisión de la falla debido que indica que el apuntador de este lo estaba direccionando a otro Boot que generaba que ingresaran de manera mas pausada las iteraciones.			
21/12/2021 07:00:00	21/12/2021 08:00:00	CHAT	APLICATIVO DE CHAT	Teniendo en cuenta el poco ingreso en el ingreso de las atenciones del CHAT, el area de tecnología genera una revisión de la falla debido que indica que el apuntador de este lo estaba direccionando a otro Boot que generaba que ingresaran de manera mas			

Código: OAP-IF-002 Versión: 2

Avenida El Dorado No. 66-63 PBX: 3241000 www.educacionbogota.edu.co Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Fecha inicio	Fecha fin	Canal	Aplicativo afectado	Plan utilizado	Implementación acciones de contingencia	Eventos presentados	Efectividad acciones de contingencia
21/12/2021 13:06:00	21/12/2021 18:00:00	CORREO - FUT	CORREO CONTACTENOS	Se recibe correo del ingeniero Ricardo Cuellar Perdomo informado novedades en la lectura de la bandeja entregada del correo sedcontactenos			
22/12/2021 10:00:00	22/12/2021 18:00:00	NIVEL CENTRAL	DIGITURNO - ATRILES - TOUCH	Se envía correo a Diana Alejandra Peña con el objetivo de revisar los TOUCH ya que presentan intermitencia, en caídas se redireccionan a los ciudadanos directamente a las ventanillas			
23/12/2021 07:00:00	23/12/2021 12:00:00	NIVEL CENTRAL	TODOS LOS APLICATIVOS	Se envían a los ciudadanos directamente a las ventanillas y se activa el plan PC			
24/12/2021 08:00:00	24/12/2021 14:00:00	NIVEL CENTRAL	DIGITURNO - ATRILES - TOUCH				
30/12/2021 11:00:00	30/12/2021 18:00:00	NIVEL CENTRAL	CORREO CONTACTENOS	Monitorear el aplicativo con el objetivo de revisar si los correos que ingresan a contactenos están migrando a la plataforma DEXON - A las 11:00 AM 50 correos no habían migrado,			

Para el año 2021 se presentaron 129 novedades distribuidas de la siguiente manera:

MES	Cantidad
ene	8
feb	13
mar	18
abr	6
may	41
jun	11
jul	2
ago	2
sep	2
oct	1

Código: OAP-IF-002 Versión: 2

Avenida El Dorado No. 66-63 PBX: 3241000 www.educacionbogota.edu.co Línea 195

nov	5
dic	20
Total general	129

- Nivel de Servicio

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

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

MES	INDICADOR
Enero	78,55%
Febrero	90,08%
Marzo	86,73%
Abril	92,41%
Mayo	97,69%
Junio	96,55%
Julio	92,26%
Agosto	97,78%
Septiembre	93,20%
Octubre	95,98%
Noviembre	91,19%
Diciembre	98,19%
Acumulado Anual	92%

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

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

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Chat institucional	15.825	15.206	96%
DLES	7.353	7.093	96%
Email OSC	9.001	9.001	100%
OSC	12.915	12.651	98%
Radicacion Virtual	20.032	20.032	100%
Redes Sociales	19	19	100%
TOTAL	84.945	83.250	98%

Acumulado anual:

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

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Chat institucional	245.082	172.814	71%
DLES	36.500	34.198	94%
Email OSC	184.128	184.128	100%
OSC	101.648	98.417	97%
Radicación Virtual	398.332	398.332	100%
Redes Sociales	675	675	100%
TOTAL	1.296.107	1.189.562	92%

- Cumplimiento de las acciones definidas

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

Mes	Acciones de mejora planteadas	Acciones de mejora cumplidas	Indicador
Enero	10	10	100%
Febrero	19	19	100%
Marzo	47	47	100%
Abril	30	30	100%
Mayo	28	28	100%
Junio	56	56	100%
Julio	15	15	100%
Agosto	24	24	100%
Septiembre	46	46	100%
Octubre	14	14	100%
Noviembre	12	12	100%
Diciembre	7	7	100%
General	308	308	100%

- Nivel de satisfacción

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

MES	INDICADOR
Enero	57,93%
Febrero	57,35%
Marzo	65,72%
Abril	80,57%
Mayo	85,28%
Junio	87,96%
Julio	87,60%
Agosto	85,00%
Septiembre	81,10%
Octubre	82,56%
Noviembre	80,03%
Diciembre	87,99%
Acumulado Anual	78,26%

1.3 Cualificación del servicio

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

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

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
01/12/2021	Teams	Asistencia Capacitación Sistema Bogotá te Escucha Dirección de Inspección 1 diciembre 2021	Funcionarios SED	1
07/12/2021	Presencial	Inducción inicial, digiturno, agendamiento, sistema gestión de calidad 7 diciembre	Personal OSC	1
09/12/2021	Teams	Capacitación Fondo Prestacional 9 diciembre	personal OSC	6
09/12/2021	Presencial	Capacitación Fondo Prestacional Ventanillas 9 diciembre 2021	personal OSC	5
09/12/2021	Teams	Capacitación Sistema Bogotá te Escucha funcionario nuevo OSC 9 diciembre 2021	personal OSC	1
09/12/2021	Teams	Capacitación DEXON a funcionarios OSC 9 diciembre 2021	personal OSC	3
12/12/2021	Teams	Capacitación Cierre requerimientos SIGA funcionaria colegio 12 diciembre 2021	Funcionarios colegios	1
12/12/2021	Teams	Capacitación SIGA y Bogotá Te Escucha funcionario DEL Santa Fe y Candelaria 12 diciembre 2021	Funcionarios DLE	1



INFORME DE GESTIÓN

14/12/2021	Teams	Capacitación SIGA y Bogotá te Escucha funcionario Oficina Apoyo Precontractual 14 diciembre 2021	Funcionarios SED	1
15/12/2021	Presencial y Teams	Capacitación gestión de correspondencia primer grupo Talento Humano 15 diciembre	Funcionarios SED	16
15/12/2021	Teams	Capacitación Nivel de Oportunidad a funcionario colegio 15 diciembre	Funcionarios colegios	1
16/12/2021	Presencial y Teams	Capacitación gestión de correspondencia segundo grupo Talento Humano	Funcionarios SED	23
17/12/2021	Presencial y Teams	Capacitación gestión de correspondencia tercer grupo Talento Humano	Funcionarios SED	26
17/12/2021	Teams	Capacitación calidad, indicadores y caracterización	Personal OSC	9
17/12/2021	Teams	Capacitación Radicación DEXON	Personal OSC	4
17/12/2021	Teams	Capacitación Fondo Prestacional Ventanillas	Personal OSC	4
18/12/2021	Teams	Capacitación Calidad	Personal OSC	2
20/12/2021	Teams	Inducción nuevas categorizaciones DEXON	Personal OSC	6
20/12/2021	Teams	Inducción inicial SED a personal BPM	Personal OSC	2
20/12/2021	Teams	Inducción SIGA y Bogotá te Escucha a personal nuevo BPM	Personal OSC	1
21/12/2021	Teams	Inducción inicial SED a personal nuevo agentes BPM	Personal nuevo BPM	3
21/12/2021	Teams	Capacitación SIGA y Bogotá Te Escucha a personal DLE Sumapaz y agentes nuevos BPM 21 diciembre	Personal DLE Sumapaz y OSC	6
22/12/2021	Presencial	Capacitación Protocolos de atención dirigida al personal de vigilancia nivel central y DLE	Personal de vigilancia nivel central y DLES	11
22/12/2021	Presencial	Capacitación Protocolos de atención dirigida al personal de vigilancia nivel central y DLE	Personal de vigilancia nivel central y DLES	12
23/12/2021	Meet	Capacitación Protocolos de atención dirigida al personal de vigilancia nivel central y DLE	Personal de vigilancia nivel central y DLES	111
17/12/2021	Presencial y Teams	Evento de reconocimiento 4to trimestre 2021	Personal OSC	40

1.4 Plan padrino

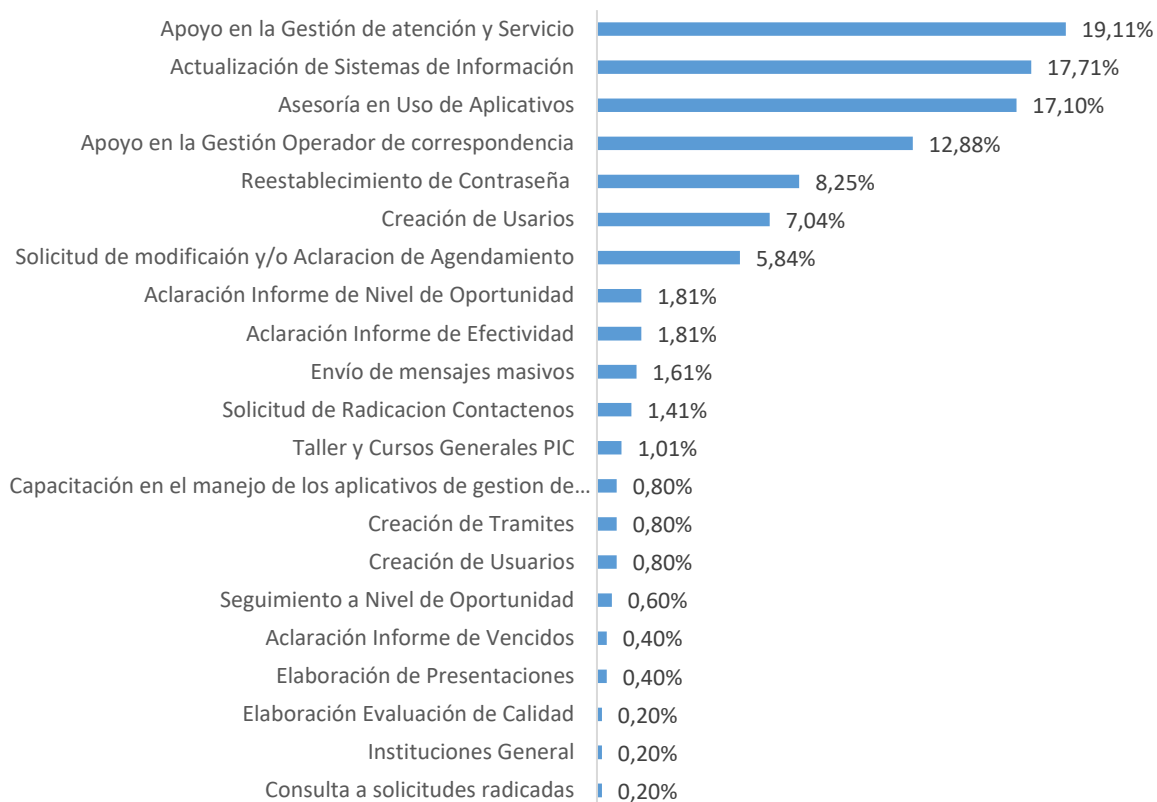
El equipo de Plan Padrino actualmente es el programa encargado del acompañamiento a los funcionarios del nivel Institucional, local y central. Las solicitudes son recibidas a través del correo electrónico oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co.

Se puede destacar el apoyo realizado a las instituciones educativas en la actualización números de cuenta certificado de estudiante no activo como estrategia de mejora en la oportunidad de la atención a los requerimientos ciudadanos interpuestos en los canales de atención virtuales, específicamente en la Ventanilla de Radicación Virtual.

Por otro lado, se realizó reunión con las Áreas de nivel central, DLE e Instituciones educativas que no han cumplido con el Nivel de oportunidad en los últimos 3 meses, de igual forma se realizó retroalimentación a través de correo electrónico a las áreas de nivel central y local que tienen requerimientos vencidos y pendientes por vencer.

Es preciso indicar, que el control y seguimiento del proceso se realiza mediante el ingreso de las atenciones a través de CRM y la matriz de seguimiento del correo, de los cuales se evidenció una eficiencia del 94.8% en el periodo de diciembre.

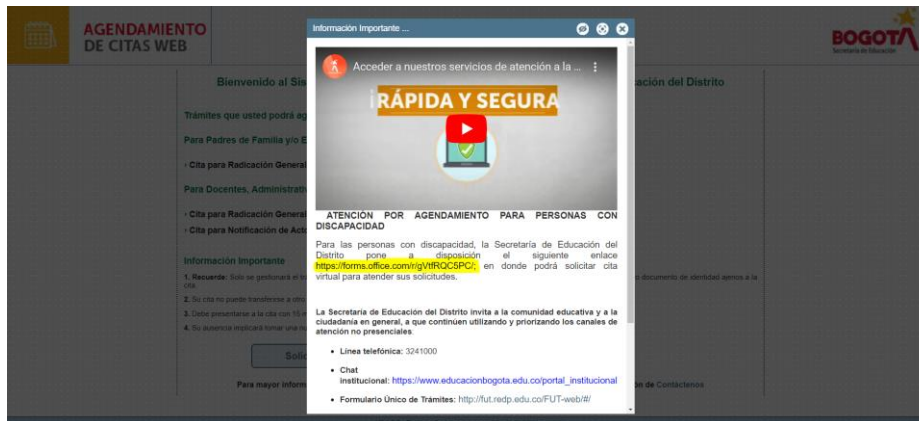
En el mes de diciembre ingresaron 497 de las cuales las categorías con mayor valor de gestión: el 19.11% correspondió Apoyo en la Gestión de atención y Servicio; 17.11% Actualización de Sistemas de Información, seguido del 17.10% Asesoría en Uso de Aplicativos, el 12.88% Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia, el 8.25% restablecimiento de contraseña, 7.04% Creación de Usuarios, como se muestra en la siguiente gráfica:



1.5 Atención incluyente

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

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



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

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

Clase Discapacidad / Meses	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Discapacidad auditiva			9	13	11	24	16
Discapacidad cognitiva					1		
Discapacidad física			23	31	40	87	60
Discapacidad intelectual	1	14	12	31	34	35	14
Discapacidad múltiple	1	8	5	11	13	21	9
Discapacidad psicosocial (mental)			4	9	8	17	23
Discapacidad visual			8	11	17	30	25
Ninguna					20		
Total general		2	66	81	139	205	180

Es importante mencionar que el enlace fue empleado por 781 ciudadanos, los cuales fueron objeto de intento de contacto hasta de tres oportunidades.

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

Es importante mencionar que a pesar de dar apertura al servicio de agendamiento "Atención Accesible", no ha sido atendida una persona con condición de discapacidad, dado que la ciudadanía solicita este servicio para otros trámites de la entidad.

1.6 Seguimiento y monitoreo

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

- Tipificación correcta considerándose temas procedimentales ya que las afectaciones están enmarcadas en el diligenciamiento de los datos personales suministrados por los ciudadanos especialmente en la digitación del correo en CRM, seguido de digitación de teléfono de contacto y catalogación correcta de la información.
- Frente a los temas procedimentales relacionados con Errores Críticos se presenta afectación en el ítem Utiliza el guion de inicio y despedida establecido para la campaña ya que los asesores omiten mencionar su apellido en el momento de realizar su presentación de cara al ciudadano.
- Tipificación correcta en temas procedimentales en el aplicativo Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia (SIGA) se observa que en el momento de las radicaciones se presentan las siguientes oportunidades de mejora, ingreso adecuado de la cantidad de folios allegados por el peticionario, así como el registro de los datos personales,
- Durante el mes de diciembre el área de calidad genera una validación de 840 solicitudes en el aplicativo DEXON con la finalidad de poder validar cuales eran las respuestas que se les estaba brindando a los ciudadanos de manera inmediata, dando como resultado que el 5% de estas presentaron oportunidades de mejora, actualización en las plantillas predeterminadas.

1.7 Logros alcanzados con la realización de las actividades

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

- Apertura de agendamiento para una atención incluyente en el Nivel Central aplicando los protocolos establecidos, bajo el servicio de Atención accesible en <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/>
- Manejo del volumen y optimización del recurso humano en los canales donde se debe realizar apoyo.
- Mesas de trabajo con el proveedor de Dexon con el fin de mejorar el proceso de toma de los correos electrónicos y actualización de la herramienta junto con el buzón de correo.
- Apoyo a las Direcciones Locales de Educación, apoyando procesos de cobertura, generando cobertura en el 100% de los puntos de atención.
- El incremento en las atenciones en el canal presencial en el nivel de las Direcciones Locales a través del uso de agendamiento aplicando los protocolos de bioseguridad.
- La continuidad del trabajo articulado con las dependencias para iniciar con la transferencia de llamadas cuando se requiera.

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

1.8 Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad

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

Respecto a movilidad escolar, dada la entrega de los pines, se presentaron inconvenientes con la asistencia de la ciudadanía al no cumplir la cita agendada. Así mismo, se presentaron casos en los cuales no fue posible terminar el proceso, los cuales fueron redireccionados a Davivienda y a la Dirección de Bienestar Estudiantil para su solución.

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

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

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

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

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

- Continuación del seguimiento en el canal presencial a las Direcciones Locales para el correcto funcionamiento de digiturno.
- Seguimiento a la implementación del chat bot.

1.9 Fuente de verificación

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



INFORME DE GESTIÓN

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
Sistema de gestión documental SIGA	31/12/2021	Sistema de Información	https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/
Agendamiento	31/12/2021	Sistema de información	http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8814/
Actas Comité de operaciones	31/12/2021	Reunión Teams - Actas	Archivo OSC
Informe de gestión del proveedor Américas BPS	31/12/2021	Documento informe mensual	Archivo OSC
Tablero de Indicadores OSC	31/12/2021	Documento consolidado Excel	https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BECB03B00-1999-449B-A954-F8E558F37293%7D&file=CANALES%20OSC%202021.xlsx&action=default&mobileredirect=true
Mapa de riesgos	31/12/2021	Documento seguimiento Mapa de riesgos	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FMAPA%20DE%20RIESGOS%20DE%20GESTI%C3%93N%20OSC
Informe mensual de operaciones	31/12/2021	Informe operaciones mensual	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&viewpath=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2021%2FINFORMES%20DE%20OPERACIONES
Cualificación del servicio	31/12/2021	Consolidado	https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BA6D35030-7AA6-45CB-B42D-824E44B8A663%7D&file=Total%20Capacitaciones%20OSC%202021.xlsx&action=default&mobileredirect=true
Plan de mejoramiento	31/12/2021	Consolidado	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&id=%2Fsites%2FSC%2FPI



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
			aneacionEstrategica%2F2021%2FPLANES%20DE%20MEJORAMIENTO
Seguimiento a indicadores	31/12/2021	Consolidado	https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/programacion/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B726A9A38-BF5D-4A42-9ADD-D1C029020D0A%7D&file=02%20Febrero%20-%20Reporte%20General%20Radicados%20Sede%20-2021.xlsx&action=default&mobileredirect=true
Análisis tipificación	31/12/2021	Consolidado	Archivo OSC