



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 OCTUBRE - 2020

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

Elaboró:

ALEXANDRA MURILLO RODRIGUEZ
Contratista

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GÓMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Contenido

ACTIVIDADES Y AVANCES CANALES DE ATENCIÓN	3
1.1. Estadísticas de la operación.....	3
1.1.1. Antecedentes	3
1.1.2. Análisis general.....	6
1.1.3. Canal Presencial	7
1.1.3.1 Nivel Central	8
1.1.3.2 Nivel Local	10
1.1.3.3 Red Cade.....	11
1.1.4. Canal de Atención Telefónico.....	12
1.1.5. Canal de Atención Virtual	14
1.1.5.1 Gestión correo novedades PAE	15
1.1.5.2 Gestión correo familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co	16
1.1.6. Tipificaciones	17
1.1.7. Gestión plan padrino.....	19
1.1.8. Satisfacción en los canales de atención.....	21
1.1.9. Seguimiento a la implementación de CRM	22
1.2. Gestión de riesgos.....	22
1.3. Cualificación del servicio	22
1.4. Logros alcanzados con la realización de las actividades	23
1.5. Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad	24
1.6. Fuente de verificación.....	25

Para cada uno de los Objetivos Estratégicos de la SED, que se desarrollaron en el POA, describa los principales logros, y dificultades del año y los retos para la nueva vigencia.

ACTIVIDADES Y AVANCES CANALES DE ATENCIÓN

1.1. Estadísticas de la operación

1.1.1. Antecedentes

Se presenta informe correspondiente al mes de octubre del año 2020, mes en el cual aún se presentan situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19 encontrándose en una etapa de aislamiento preventivo inteligente, y se siguen tomando medidas para el fortalecimiento de la atención virtual, y se siguen implementando protocolos para la atención presencial; así mismo, dadas las modificaciones y la disminución en las restricciones se continua con operación en el Canal Presencial – Nivel Central en el horario de 10:00 am a 06:00 pm, en algunas Direcciones Locales y . A continuación, se presentan los acontecimientos, y la línea de tiempo respectiva de este año:

1) Partiendo de que, El 13 de marzo la Secretaría de Educación del Distrito, teniendo en cuenta las medidas preventivas que ha tomado la Alcaldía Mayor de Bogotá para enfrentar el COVID-19, y en concordancia con lo señalado en la Circular Conjunta No. 11 expedida por el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio de Salud y Protección Social, así como a la Circular Externa No. 0018 de 2020, emitida por los Ministerios de Trabajo, Salud, y Protección Social y el director del Departamento Administrativo de la Función Pública; Circular No.002 del 11 de marzo del 2020 de la Secretaría de Educación del Distrito; Decreto No. 084 de la Alcaldía Mayor de Bogotá; Circular No. 024 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Resolución anteriormente mencionadas, se establecieron indicaciones para funcionamiento a partir del 17 de marzo, en las que frente a servicio se establecía:

“La atención a la ciudadanía en el Nivel Central, y en Direcciones Locales se adelantará en todos los servicios prestados, mediante el sistema de agendamiento disponible en el siguiente link [http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/...](http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/)” así mismo, se enfatizó en el uso de los canales no presenciales “Con el fin de optimizar la atención de trámites y servicios a la ciudadanía, se recomienda el uso del canal virtual a través del chat institucional, Formulario Único de Trámites y correo electrónico contactenos@educacionbogota.edu.co”

Por lo anterior, se utiliza el aplicativo para la solicitud de citas para el Nivel Central, los servicios de radicación, notificaciones, fondo prestacional, entregas, docentes provisionales y para algunas Direcciones Locales los servicios de radicación, movilidad, cobertura, supervisión y talento humano.

2) A nivel Nacional mediante el Decreto 457 del 23 de marzo se realiza Aislamiento Preventivo Obligatorio desde las cero horas del 25 de marzo hasta las cero horas el 13 de abril. Dada lo anterior, no se volvió a ir a las instalaciones de la Secretaría de Educación desde el 19 de marzo del 2020. La entidad emitió la circular 8 del 25 de marzo del 2020, en la cual instó a la ciudadanía a utilizar los canales no presenciales, y a todos los funcionarios y contratistas a laborar desde sus casas. Adicionalmente, se emitieron los decretos 531 del 8 de abril del 2020 que extendía la cuarentena preventiva obligatoria al 27 de abril, y a su vez el 593 del 24 de abril del 2020, realiza la respectiva ampliación hasta el 11 de mayo. Así mismo, el 6 de mayo se expidió el decreto 636 de 2020 en la

cual se da ampliación hasta el 25 de mayo y adicional en el numeral 13, se contempla la apertura para *“Las actividades de los servidores públicos y contratistas del Estado que sean estrictamente necesarias para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del coronavirus covid-19, y garantizar el funcionamiento de los servicios indispensables del Estado.”*

A partir del momento se realizan ampliaciones del aislamiento preventivo obligatorio, sin embargo, persiste el servicio en nivel central, y en algunos puntos de atención de la RedCade como Suba, Bosa y Américas a partir del 26 de junio, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad exigidos por el Gobierno Nacional.

Por su parte el Distrito Capital, ha establecido pico y cédula para poder realizar trámites de cualquier índole, informando que en las fechas impares pueden salir aquellos que finalizan en número par, y lo contrario para los días con fecha par. Asumiendo esta directriz para la solicitud de citas en el Nivel Central.



Ilustración 1 Implementación condiciones de bioseguridad. Elaboración de la OSC.

En el Distrito durante el mes de junio se emitieron los Decretos 131 de 2020 *“Da continuidad al aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de Bogotá D.C., a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 1 de junio de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 16 de junio de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19. En aras de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en la ciudad de Bogotá D.C.”*, el Decreto 132 del 2020 que *“Limita totalmente la libre circulación de vehículos y personas en la localidad de Kennedy entre las cero horas (00:00 a.m.) del día lunes 01 de junio de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del lunes 15 de junio de 2020, exceptuando las personas y vehículos indispensables para la realización de las actividades ahí señaladas.”*, el Decreto 142 del 2020 que *“Limita totalmente la libre circulación de vehículos y personas en los sectores de las localidades de Bosa, Engativá, Suba, y Ciudad Bolívar entre las cero horas (00:00 a.m.) del día 16 de junio de 2020, hasta las horas (00:00 a.m.) del día 30 de junio de 2020.”*, y el Decreto 143 del 2020 donde *“Da continuidad al aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas en el territorio de Bogotá D.C., a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 16 de junio de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 01 de julio de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.”*



Ilustración 2 Implementación condiciones de bioseguridad sala OSC. Elaboración de la OSC

Adicionalmente, en el mes de julio se realizaron cuarentenas focalizadas por localidades que se extienden hasta el mes de agosto. Con el decreto 1168 de 2020, el Gobierno nacional reguló la fase de aislamiento selectivo y distanciamiento individual responsable, que regirá entre el 1 de septiembre y el 1 de octubre.

Así mismo, a nivel Nacional, se genera el Decreto 1550 del 28 de noviembre del 2020 que prorroga la aplicación del Decreto 1168 del 2020 que establece el aislamiento selectivo inteligente; junto con la Resolución 2230 de 2020 por la cual se prorroga nuevamente la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la Covid – 19, declarada mediante resolución 385 del 2020, modificada por la Resolución 1462 de 2020.

3) Teniendo en cuenta las medidas, el Programa de Alimentación Escolar de la Dirección de Bienestar Estudiantil – Subsecretaría de Acceso y Permanencia, continúa proceso de inscripción para los estudiantes del Distrito de todas sus jornadas y así obtener el complemento alimentario para la estrategia Aprende en Casa. Dicha inscripción, se siguió realizando a través del formulario implementado por la Dirección de Bienestar Estudiantil

<http://encuestased.educacionbogota.edu.co/index.php/646798?newtest=Y&lang=es>, el cual se encuentra relacionado con la base de datos de SIMAT para tener el registro de sólo los estudiantes matriculados en el Distrito, y periódicamente los lunes de cada semana se actualiza, dada la continuidad de formalización de matrícula en las IED's.

Es importante mencionar que, se continúa proceso de agendamiento para los beneficiarios del complemento alimentario, el cual consiste en un bono de \$50.000, el cual es asignado a una cadena de supermercados específica, y es informado al acudiente a través de un mensaje de texto enviado a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano o a través de correo electrónico si el teléfono registrado no se encuentra en funcionamiento. Dicho mensaje, es previa validación y autorización de la Subsecretaría de Acceso y Permanencia con la dependencia encargada la Dirección de Bienestar Estudiantil.

Ahora bien, para este mes se informaba a qué mes hacía referencia el bono, dado que algunos estudiantes no habían reclamado bonos de meses anteriores. Así mismo, a partir del 9 de octubre se inició el envío de mensajes de texto para redención al día siguiente completando 7 envíos con 390.647 redenciones, causando inconformidad en los ciudadanos dado a que, a algunos de ellos, no alcanzó a llegar el bono; sin embargo, la Dirección de Bienestar Estudiantil, diseñó una pieza comunicativa y se incorporó en el IVR de la línea 3241000 y en el chat institucional que "Los bonos no se pierden".

4) Dado el proceso del Programa de Alimentación Escolar (PAE), hubo alta demanda en todos los canales de atención con aproximadamente el 70% de la participación en cada uno de ellos, generando tipificaciones para un reporte más acertado de la gestión. Así mismo, como estrategia de descongestión y priorización a los demás temas de la Secretaría de Educación, se siguió manejando la estrategia de la cuenta novedadespae@educacionbogota.gov.co por parte del PAE, quienes realizaron un empalme con el equipo de Servicio al Ciudadano al frente del correo electrónico contactenos@educacionbogota.gov.co desde el mes de abril.

5) Desde la Subsecretaría de Acceso y Permanencia se genera un repositorio de información en el cual se encuentran los estudiantes inscritos, y el estado en el cual se encuentra: Asignado, agendado, en revisión, o Integración. Este último hace referencia a los niños de grado -2 (jardines infantiles) que no son de cobertura de la SED sino de la Secretaría Distrital de Integración Social. A estos últimos no se entrega beneficio.

Por otra parte, genera otro repositorio de mayor manejo de la información el cual es compartido a los asesores de los diferentes canales de atención, y así obtener información de primera mano.

6) Se realizó seguimiento continuo al nivel de atención del canal telefónico, con el objetivo de incrementar el nivel de atención el cual se encuentra en el 64,97%.

7) Desde los distintos grupos de trabajo de la Oficina de Servicio al Ciudadano se analizó el escenario del retorno parcial a la atención presencial y se establecieron lineamientos básicos de atención.

8) Se continúa con el apoyo del equipo de Plan Padrino el cual se ha encontrado enfocado en el apoyo al área de correspondencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

9) Se inicia retroalimentación con la Dirección de Cobertura, para la generación de la Resolución de matrícula vigencia 2020 – 2021.

10) En el mes de agosto se finiquita acuerdo de servicio con la Dirección de cobertura, el cual se encuentra en aprobación.

11) El día 13 de julio inicio la época de cuarentena por sectores en Bogotá, con la siguiente programación: **Del 13 de julio al 26 de julio:** Chapinero, Mártires, San Cristóbal, Tunjuelito, Rafael Uribe, Ciudad Bolívar, Santa Fe y Usme; **Del 23 de julio al 6 de agosto:** Bosa, Antonio Nariño, Kennedy, Puente Aranda y Fontibón; **el 31 de julio al 14 de agosto:** Suba, Engativá y Barrios Unidos.

12) Durante el mes de septiembre se dio apertura a los Supercades de Bosa y Américas; debido a los disturbios presentados en Bogotá durante el día 10 de este mes. No se prestó servicio en los Supercades de Suba y Américas.

13) Para el día 05 de octubre se cambió de orden de compra en el outsourcing, presentando ajustes en los diferentes ítems.

14) El día 27 de octubre se apertura el SuperCade Manitas en la localidad de Ciudad Bolivar.

15) Se continua con el proceso de matrículas 2021 de acuerdo al cronograma establecido por la dirección de Cobertura.

1.1.2. Análisis general

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

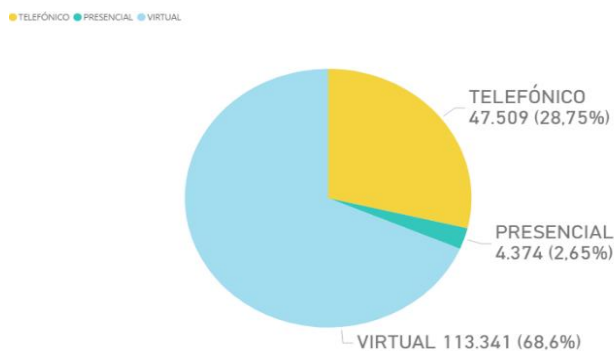


Gráfico 1 Volumen y participación de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Para la operación del mes de octubre se presentó un total de 165.224 atenciones, de las cuales el 68.60% corresponden al canal virtual compuesto por las solicitudes del:

- chat institucional
- contactenos@educacionbogota.gov.co,
- novedadespae@educacionbogota.gov.co (administrado por la Dirección de Bienestar Estudiantil DBE –Programa de Alimentación Escolar- PAE)
- familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co
- buzonentidades@educacionbogota.gov.co;

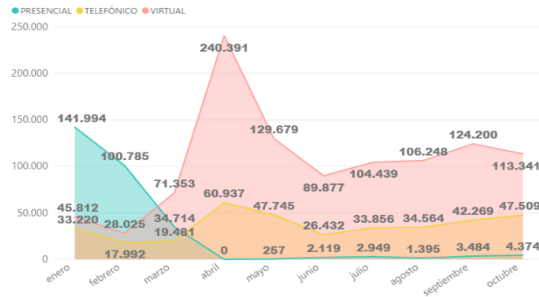
Adicional por aquellas solicitudes ingresadas por el Formulario Único de trámites de la página web, los requerimientos aproximados de Bogotá Te Escucha, aquello recibido a través del correo de notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co, y a partir de la fecha de las solicitudes de cupo a través formulario dispuesto por la Dirección de Cobertura para este fin. Teniendo en cuenta, que en octubre se continuó con la atención en el canal presencial en nivel central, en las direcciones locales de educación de Kennedy y Suba además de la Red Cade en Américas, Bosa, Suba y la apertura la última semana de octubre del SuperCade Manitas en ciudad Bolivar, la cantidad de atenciones generadas corresponde al 2.65%, teniendo aún mayor incidencia los canales no presenciales mediante los cuales la ciudadanía, generó consultas acerca de refrigerios, pagos de movilidad escolar, cupos escolares, nómina, solicitudes de prestaciones (cesantías, pensión) entre otros temas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN



Al validar el comportamiento de los canales de atención en la línea del tiempo de los meses transcurridos en el año 2020, se observa que, el canal presencial obtuvo el resultado esperado, frente a las medidas de bioseguridad que se implementan actualmente, dado que en todo el mes de atendieron 4374 ciudadanos. El canal telefónico, con 47.509 interacciones, el mes de octubre se ubica por encima de las solicitudes generadas durante el mes de enero pasando de 33.220 a 47.509 con un incremento del 43.01%, por último, el canal virtual presentó una disminución en un 8.74% frente al mes de septiembre.

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

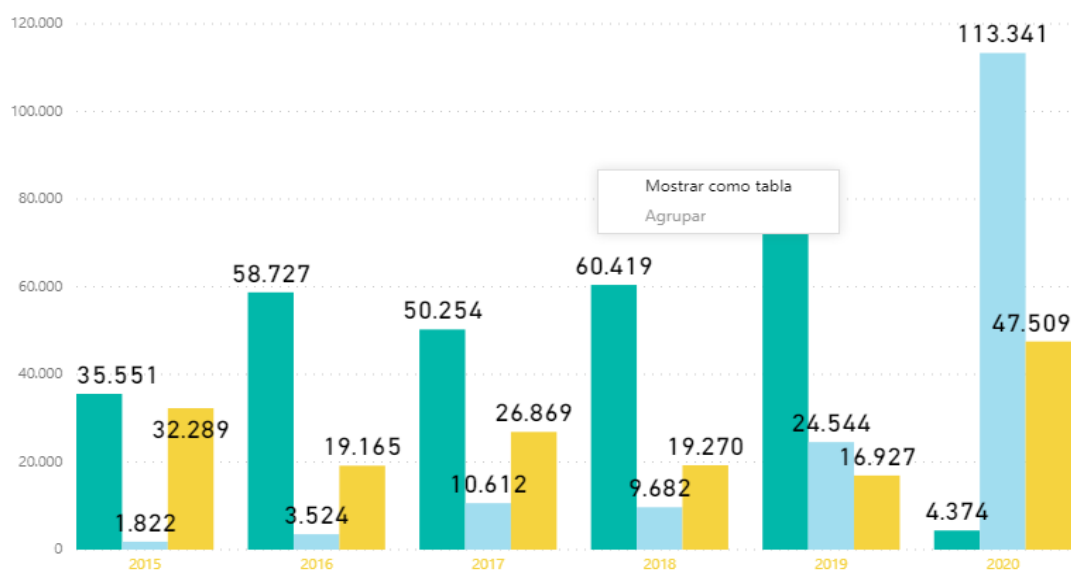


Gráfico 3 Volumen atenciones por canal durante los últimos seis años. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante el mes de octubre la atención virtual y telefónica se encontró por encima del mismo mes desde el 2015. Con respecto al canal virtual, obtuvo un 362% de atenciones adicionales que el año 2019; en el canal telefónico incrementó un 438%, y en el canal presencial disminuyó un 94% al año inmediatamente anterior.

1.1.3 Canal Presencial

Durante el mes de octubre se continuó con atención bajo previo agendamiento en nivel central, en las direcciones locales de educación de Kennedy y Suba tan solo, que según el artículo 9 del decreto distrital 143 del 2020, la atención sería a partir de las 10:00 am. La hora de finalización de la jornada es hasta las 6:00 pm en el nivel

central, y hasta las 3:00 pm o de acuerdo con las instrucciones de las localidades se ajustarán los horarios de cierre.

1.1.3.1 Nivel Central

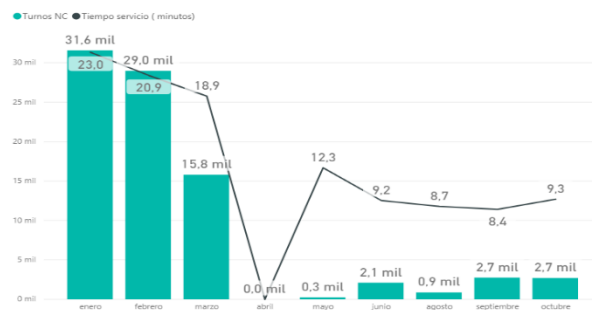


Gráfico 4 Atenciones en nivel central 2020. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

La atención en el nivel central continuó con la atención bajo solicitud de agendamiento en el mes de octubre, donde la ciudadanía pudo realizar la solicitud de su cita según su necesidad a través del aplicativo web <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/>. En el mes de octubre el agendamiento tuvo un promedio de efectividad del agendamiento en un 52.92% con la solicitud de 1904 agendas durante el mes. El día de mayor cumplimiento del agendamiento correspondió al día 05 con un 80.95% y el de menor cumplimiento el día 06 con un 37.14%.

En algunas ocasiones las atenciones son superiores al agendamiento dado que los mensajeros podían radicar el correo certificado sin turno.

Ahora bien, al realizar un análisis del año 2020, se encuentra que el tiempo de servicio, dadas las medidas de bioseguridad y el plan de contingencia implementado se encontró en 09:19 minutos, con los 2696 turnos generados, siendo el servicio con mayor tiempo de atención Servicio de Personalizada (control disciplinario)

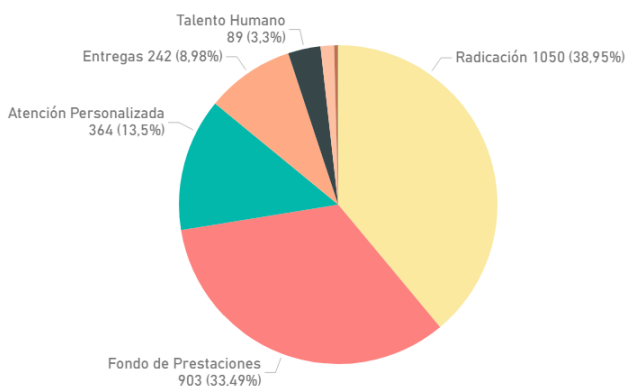


Gráfico 5 Participación por servicio en atención del nivel central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

De igual manera, al analizar los servicios ofrecidos y demandados se encuentra que el 38.95% de las atenciones correspondieron a la ventanilla de radicación, seguido del 33.49% a la atención de fondo prestacional, el 13.50% correspondió a atención personalizada, el 8.98% el proceso de entregas y el 3.3% correspondiente a la ventanilla Talento humano.

Ahora bien, durante el mes de octubre la Oficina de Control Disciplinario al igual el área de Talento Humano para la entrega de bonos de dotación y los bonos por las olimpiadas solicitó permitir atención a un funcionario de la dependencia para resolver inquietudes.

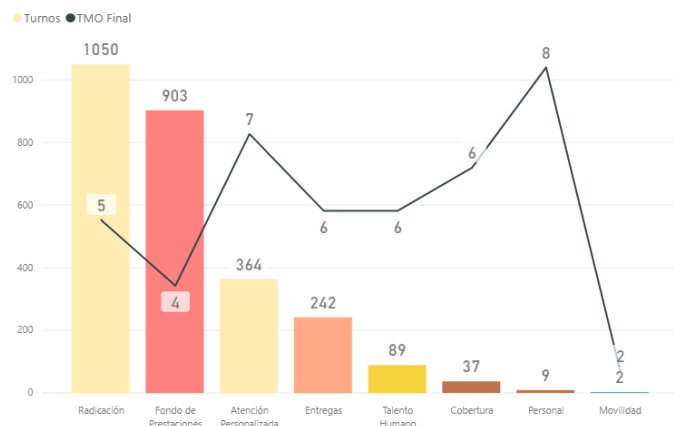


Gráfico 6 TMO por servicio Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Con el fin de hacer seguimiento al cumplimiento del agendamiento por servicio, se evidencia que el 38.95% del total de turnos corresponden a radicación, pero revisando los casos aproximadamente el 71% de los casos son temas que se podrían gestionar de manera virtual.

Seguido del fondo prestacional 33.49% donde el 98% de turnos atendidos corresponden a información fondo.

Los turnos de atención personalizada correspondieron a las ventanillas atendidas por una persona del área de Talento Humano y uno de Control disciplinario.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

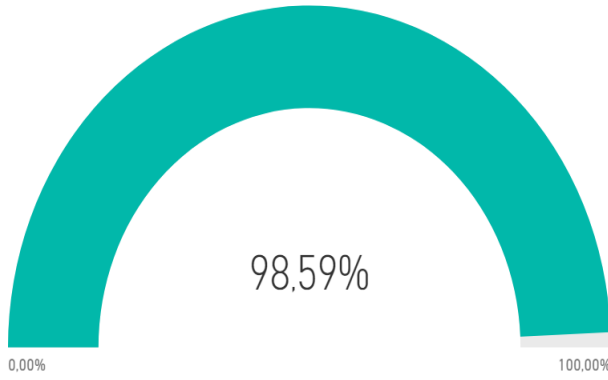


Gráfico 7 Nivel de efectividad Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Mientras se mejoran los indicadores de tiempo total de servicio y tiempo de atención, así como se aumentan las interacciones en el canal presencial, es directamente proporcional la efectividad del servicio que se encontró en un 98.59%, cifra superior a la presentada en meses anteriores, presentando una disminución de 0.15 puntos porcentual frente al mes inmediatamente anterior.

1.1.3.2 Nivel Local

En el nivel local se tuvo operación en las direcciones locales de Kennedy y Suba. La solicitud de agendamiento por diferentes servicios; el total de atenciones fue de 87 turnos. El tiempo promedio de atención de los turnos de las localidades esta por fuera del rango.

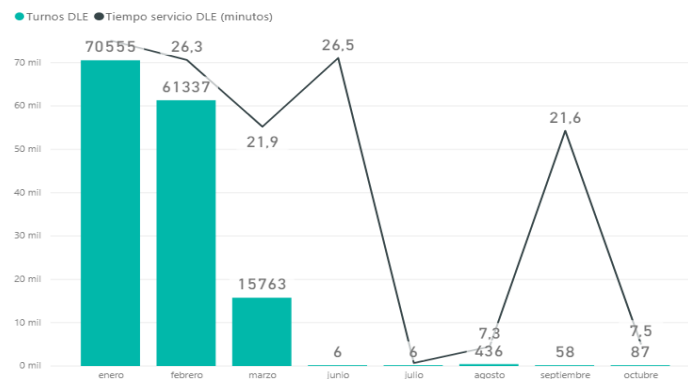
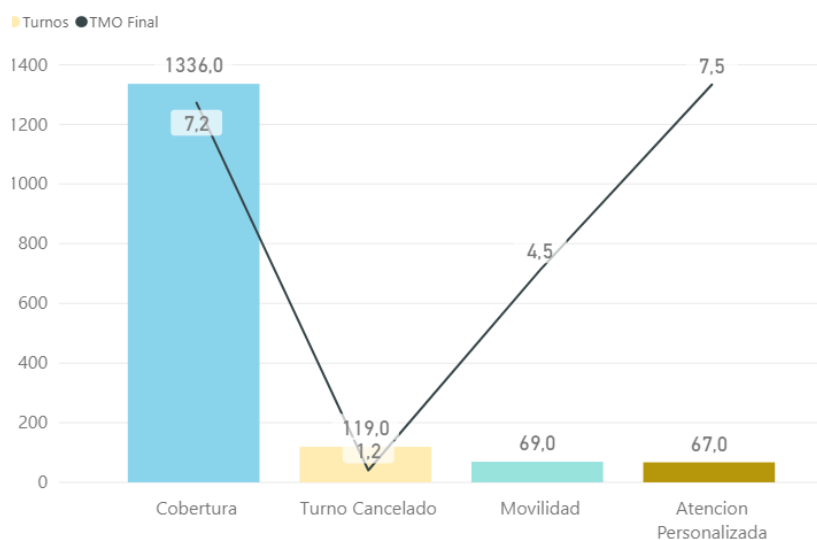


Gráfico 8 Tiempo de servicio año 2020, Nivel Local. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

A continuación, se dan a conocer los horarios y servicios que en el mes de octubre estuvieron disponibles.

Dirección Local	Servicio	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Dirección Local De Educación Kennedy	Radicación		10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.		
Dirección Local De Educación Suba	Cobertura		10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.		
	Radicación		10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.		

1.1.3.3 Red Cade



En la Red Cade se presentó apoyo en el SuperCade de Américas, Bosa, Suba y Manitas (Ciudad Bolívar) se generaron 1591 atenciones en plan de contingencia para servicios de cobertura, atención personalizada y movilidad entre otros servicios.

1.1.4 Canal de Atención Telefónico

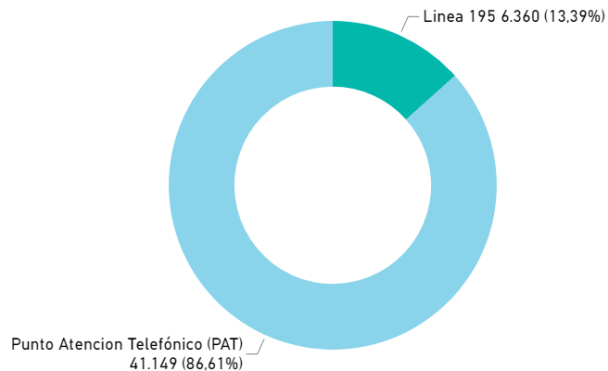


Gráfico 10 Participación Punto de Atención Telefónico. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

El canal telefónico usualmente se subdivide en Línea 195, Punto Atención Telefónico (PAT), y conmutador. En esta oportunidad, al igual que el mes anterior, el conmutador no tiene incidencia dado que, al no asistir a las instalaciones de la SED permanentemente y con normalidad, no existe posibilidad de trasladar las llamadas a las dependencias, y por tanto se debe dar una respuesta en el primer nivel. Sin embargo, en el canal telefónico la ciudadanía realizó consultas por transferencias a las dependencias, sobre todo los docentes buscando las áreas misionales de la entidad como Talento Humano y Nómina.

El canal telefónico tuvo un total de 47.509 solicitudes, de las cuales el 13.38% perteneció a la línea 195, la cual es atendida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, la línea 3241000 la cual es atendida por el outsourcing de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Américas Business Process Service que obtuvo un 86.62% del total de la participación.

Respecto al mes anterior, la línea 195 disminuyó en un 26.36%. En el punto de atención telefónico PAT, teniendo en cuenta la contingencia y la oportunidad de mejora en los indicadores, la cantidad de asesores en este canal fue dinámica, sin embargo, osciló entre 18 a 20 personas, según la necesidad del servicio.

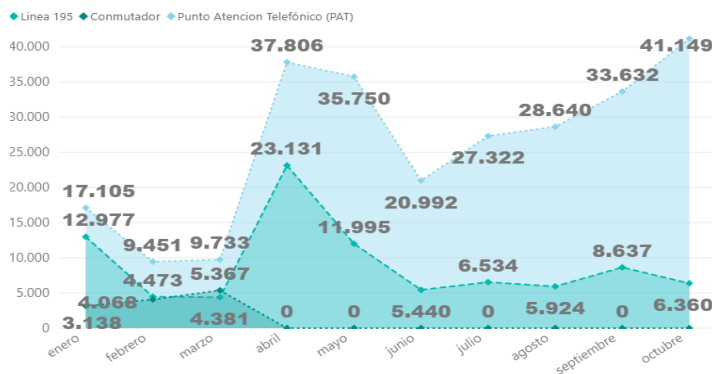


Gráfico 11 Canal telefónico en el año 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

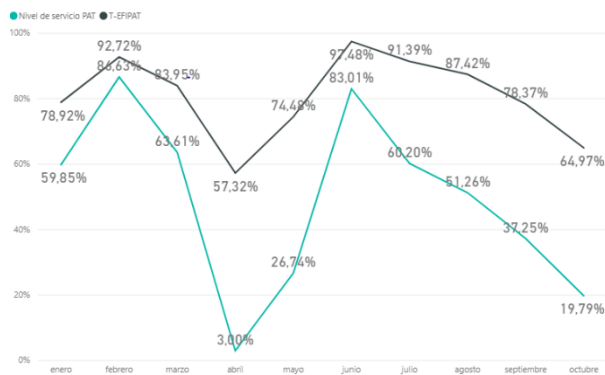
Es importante mencionar que, el canal telefónico ha perdido participación, y ha incrementado el uso de los canales virtuales habilitados por la institución, ahora, dada la contingencia se transitó de una línea de pendiente negativa, a un incremento exponencial en el uso del canal desde finales del mes de marzo que inició el aislamiento. En el mes de enero, el PAT recibió 17.105 llamadas, en febrero las llamadas correspondieron a un 55,25% de este total, y en marzo, hubo un leve crecimiento del 1%, dado el aislamiento preventivo obligatorio a partir del 20 de marzo, lo que también causó que en abril se generara un 288% de incremento en las interacciones, pero en mayo hubo un decrecimiento del 5,4%, y para el mes de junio el decrecimiento fue de un 41,28% respecto al mes anterior.

Durante el mes de julio el canal presentó un repunte con relación al mes anterior del 28,08%, con respecto al mes de agosto el comportamiento se incrementó en un 4.82% frente al mes

de julio. Con el transcurrir de los meses el canal va retornando a sus indicadores habituales respecto a la utilización con un incremento del 17.43% entre el mes de agosto y septiembre.

Para el mes de octubre el incremento correspondió al 22.35% con relación al mes inmediatamente anterior y esto influenciado por actividades propias de la misionalidad de la entidad como el inicio del proceso Matriculas 2021.

Por su parte, la línea 195 en el mes de enero obtuvo 12.977 interacciones, en febrero decreció un 190%, en marzo decreció un 2% con respecto al mes anterior, en abril hubo un crecimiento en 427%, sin embargo, a mayo disminuyó 11.136 atenciones, y para el mes de junio decreció un 54,64%, presentando para el mes de julio un crecimiento del 20,11% frente al mes anterior, decreció durante el mes de agosto en un 9.33%. También durante el mes de septiembre se presentó crecimiento en la utilización de esta opción del canal telefónico, mientras que para el mes de octubre el comportamiento fue una disminución del 26.36%.



Un indicador de gran importancia dentro una operación de inbound y outbound es su nivel de servicio, el cual es determinado por la cantidad de llamadas contestadas dentro del umbral, y ha sido afectado dado la volumetría de llamadas por hora, que ha logrado alcanzar la cifra de 240; al ingresar las llamadas al mismo tiempo, no permite que se contesten en menos de lo establecido. Es así, como se observa que, en el mes de enero por motivo de matrículas, donde el volumen de llamadas era de 17.105 para el PAT con 12 personas aproximadamente, el nivel de servicio se encontró en 59,85%, incrementando en febrero a un 86,63%,

marzo a un 63,61%, en abril 3%, y para el mes de mayo hubo un incremento de 23,74 puntos porcentuales, lo cual fue superado en el mes de junio al incrementar 56,27 puntos porcentuales y ubicarse en un 83,01%, presentando en el mes de julio un decrecimiento 22,81 puntos porcentuales debido al incremento en el tráfico, cerrando el mes de agosto con un 51,26% de nivel de servicio presentando un decrecimiento de 16.94% frente al mes inmediatamente anterior. Durante el mes de septiembre continuó disminuyendo el porcentaje de cumplimiento en 14.01 puntos porcentuales debido al crecimiento en el tráfico durante el periodo. En el mes de octubre al incrementarse el tráfico de llamadas y con una planta en promedio de 18 agentes se cerró con un 19.79% de nivel de servicio. Presentando una disminución en el nivel de atención del total de llamadas ingresadas de 13.40 puntos porcentuales con respecto al mes inmediatamente anterior.

Se debe recordar que, dadas las restricciones para los Centros de contacto, se optó por implementar una estrategia con un aplicativo propio del proveedor para la transferencia de llamadas a los asesores, y así mismo tener un control de ello.

1.1.5 Canal de Atención Virtual

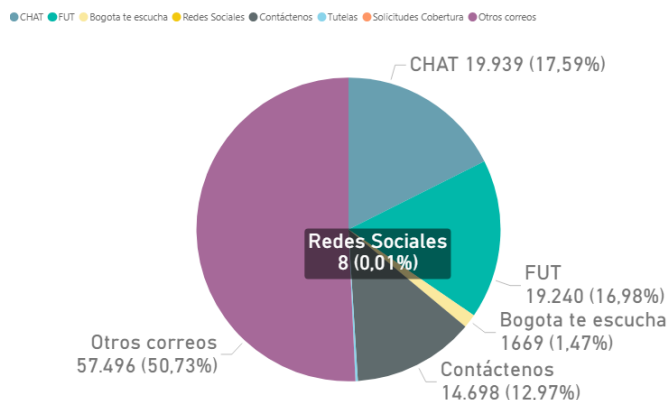


Gráfico 14 Discriminado por fuente canal virtual agosto 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

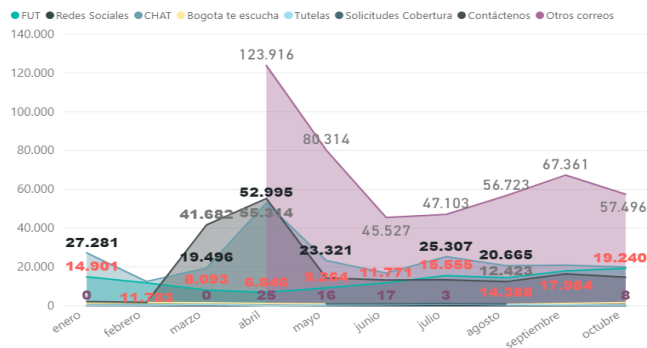
Como bien se ha mencionado durante la etapa de cuarentena del año 2020, el canal virtual presentó un crecimiento exponencial en abril del 2020, sin embargo, para el mes de junio decreció con respecto a mayo un 30,7% aproximadamente. El total de interacciones recibidas por este medio durante el mes de agosto correspondió a 105.316, presentando un incremento del 0.84% con relación al mes inmediatamente anterior, en el mes de septiembre continua incrementando la utilización de los canales virtuales, para el mes de octubre presentó una disminución del 8.74% que se ve reflejado en el tráfico del canal telefónico; en este canal el mayor volumen continua siendo en la gestión de otros correos, teniendo en cuenta que la alta demanda de

solicitudes para refrigerios, da permanencia a la implementación de la estrategia de descongestión entre la Dirección de Bienestar Estudiantil y la Oficina de Servicio al Ciudadano con el uso de un correo alternativo exclusivamente para esta temática a partir del mes de abril; así mismo, 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.

En la gestión de los diferentes canales de atención hubo algunos hechos que permitieron mejorar la atención en los canales:

- 1) En el correo electrónico desde el mes de mayo se estableció un grupo de trabajo de líderes que permiten tener dominio de la información y tareas específicas.
- 2) Las gestiones de correo electrónico llevan registro en forms donde se puede dejar evidencia del trámite realizado a la petición, bien sea respuesta, o radicado (con su respectivo consecutivo). Aunque, el medio de registro oficial es el CRM.
- 3) Para un seguimiento más claro del correo electrónico desde mayo se generan tres variables que afectan la cantidad real de correos ingresados: Spam, informativos y duplicado. Este último es de gran participación dentro de la gestión.
- 4) Se genera el correo de buzonentidades@educacionbogota.gov.co con el fin de tener control sobre las solicitudes de las entidades distritales y nacionales.
- 5) Durante el mes de agosto se implementó la estrategia de revisar uno a uno los correos Spam e informativos con el fin de garantizar la gestión de manera apropiada.
- 6) Durante los meses de septiembre y octubre se realizó un seguimiento exhaustivo a la productividad del equipo, para implementar las mejores prácticas de gestión
- 7) Para el día 06 de octubre se cambió la metodología de manejo del correo, donde una sola persona tiene acceso al correo directamente, se descargan a una base para generar consecutivos y generar asignación para gestión de correo.

El chat institucional, presentó una disminución respecto al mes de julio del 18.32% pasando de 25.307 interacciones a 20.665 en el mes de agosto, así mismo su porcentaje de abandono correspondió al 12,35%, debido al cambio de herramienta a partir del día 18 de agosto entrando en un periodo de conocimiento y aprendizaje; el chat institucional incrementó para el mes de septiembre en un 13.77% frente al mes de agosto. Durante el mes de octubre la gestión del chat se mantuvo estable, aunque presentó una disminución del 4.91% con relación al mes anterior.



El aplicativo de la Alcaldía, Bogotá Te Escucha, funcionó en todas las franjas y presentó un incremento del 49.55% frente al mes anterior, presentando un crecimiento de radicaciones durante el segundo semestre del año

En promedio, el correo electrónico contáctenos tuvo participación de diversos temas en especial Plan de Alimentación Escolar, Asignación de cupos, traslados estudiantes, entre otros, teniendo en cuenta que los ciudadanos tienen claro que el medio de comunicación con la Secretaría de Educación es el correo de contáctenos.

Gráfico 15 Comportamiento canal virtual 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Para realizar la atención pertinente a la demanda se realizó distribución del personal del outsourcing, funcionarios de planta de la entidad, y contratistas,

dejando para el chat un promedio de 16 personas, y para el correo electrónico un promedio de 18.

1.1.5.1 Gestión correo novedades PAE

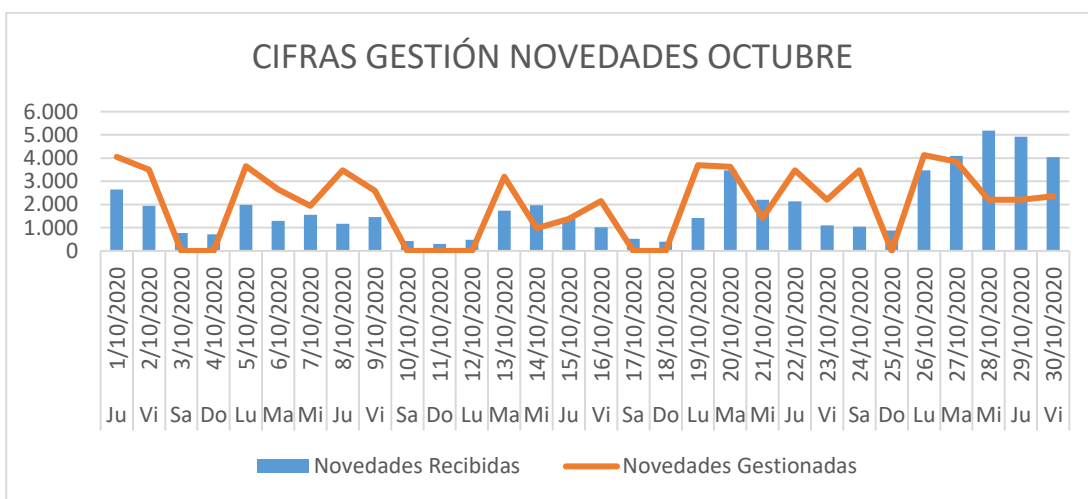


Gráfico 16 Ingreso correos diario novedadespae. Fuente: Cifras de novedadespae. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

La gestión del proceso del Plan Alimentación Escolar – PAE consiste en la inscripción a través del formulario web, el procesamiento de la información por parte de la SED y el proveedor, el agendamiento a través de mensaje de texto y la redención por parte del acudiente en el supermercado asignado, de un bono de \$50.000 para alimentos.

Por otra parte, al realizar énfasis en la gestión de correo electrónico y discriminar el correo de novedadespae@educacionbogota.gov.co, se obtuvo el siguiente resultado:

En total ingresaron 67.257 peticiones de las cuales se tramitaron el 91,95%, con un promedio de 25 profesionales gestionando el correo.

La mecánica del correo consiste en distribuir los correos, y dar la gestión con una arandela adicional: gestionar en un aplicativo la novedad a implementar, como lo son, el cambio de número registrado, el cambio del documento del acudiente dado que si no presentan el registrado no es posible la redención del bono, información para inscripción, entre otras cosas.

Se observa que a partir del día 21 de septiembre se incrementó el tráfico en promedio diario de 3.319 solicitudes día.

Para el manejo del correo se generaron plantillas de acuerdo con las solicitudes del ciudadano.

Durante el mes de octubre se recibieron 1.852 solicitudes en promedio mostrando un incremento representativo a partir del día 26 hasta el 31 del mes donde el promedio de requerimientos ascendió a 3.902

1.1.5.2 Gestión correo familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co

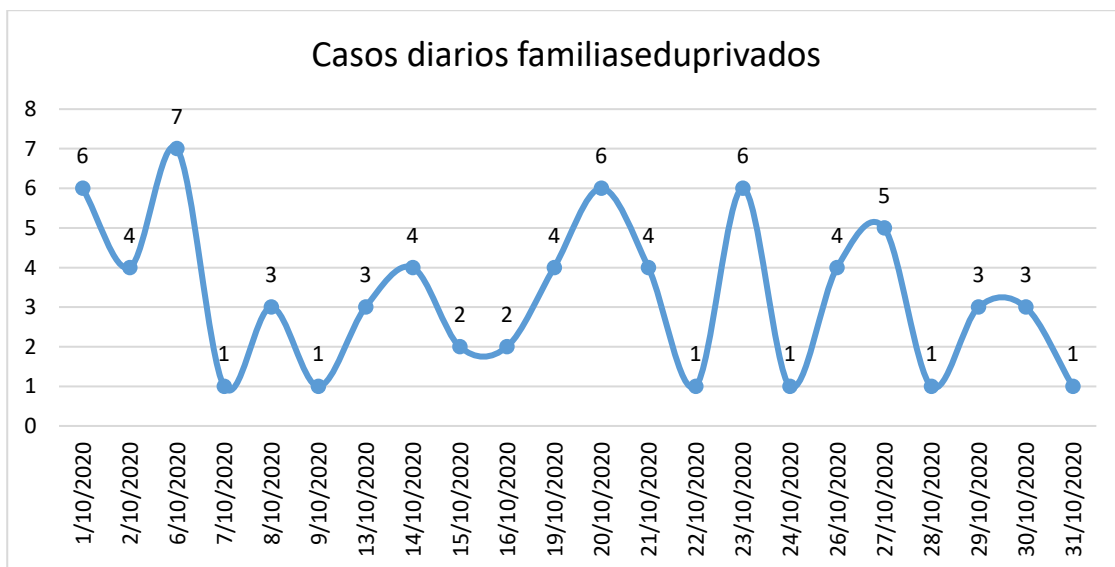
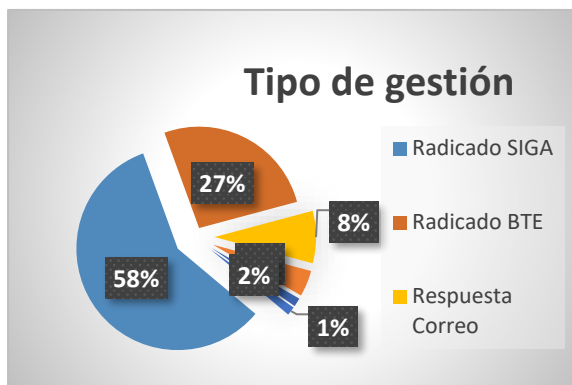


Gráfico 17 Comportamiento diario correo colegios privados. Fuente: Consolidado Canales OSC. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Ahora bien, la gestión del correo familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co surgió de conversaciones con La Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado en el mes de abril, dado que se generó este canal de comunicación para aquellos padres de familia y/o acudientes que tienen a los niños inscritos en colegios privados, que pagan una pensión, una alimentación y un transporte, y a quienes se les han presentado dificultades con el pago de pensión por la situación económica que se atraviesa actualmente dado el confinamiento obligatorio.



Durante el periodo se recibieron a este buzón 72 correos, de los cuales el 34.72% correspondió al pago de pensión, el 30.56% a inquietudes sobre las clases, el 23.61% a quejas, por último, el 11.11% temas varios

La gestión de este correo es importante a la hora de generar el informe de PQRSDF para la Dirección de Inspección y Vigilancia quien analiza las peticiones según su causalidad.

Gráfico 18 Solicitudes correo colegios privados. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.1.6 Tipificaciones

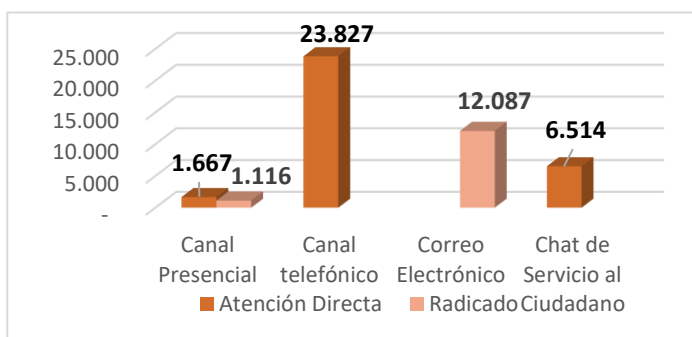


Gráfico 19 Radicación en canales de atención 2020. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Los diferentes canales tuvieron el siguiente comportamiento durante el mes de octubre. En el canal presencial el 40.10% de las atenciones corresponden al servicio de radicación, aunque su porcentaje de participación entre los diferentes canales de acceso corresponde a un 6.16%. Dentro de los canales el de mayor participación es la línea telefónica con un 52.70%, seguido por el correo electrónico con un 26.73%, continua el chat institucional con un 14.41%,

Para el mes de octubre el canal virtual a través del chat institucional generó la homologación de las interacciones, al árbol de tipificaciones por la Oficina de Servicio al Ciudadano. Con respecto al correo electrónico, se realizó el análisis petición por petición para encontrar a cuál hacía referencia, buscando la homologación con las implementadas en Forms y las de CRM. La dinámica consiste en analizar cada petición y establecer una categoría general, un tema, un subtema y un detalle; teniendo en cuenta que las gestiones en los canales de atención son concisas y abstractas, se debe establecer con criterio la asignación de estas tipificaciones.

De las 32.008 atenciones analizadas de atención directa se encuentra que el 43.31% corresponde a temas de Refrigerios, bien sea por el mensaje de agendamiento, por inconvenientes en la redención del bono, aún por inscripciones, y en menos proporción por la redención de un bono y tiene más hijos.

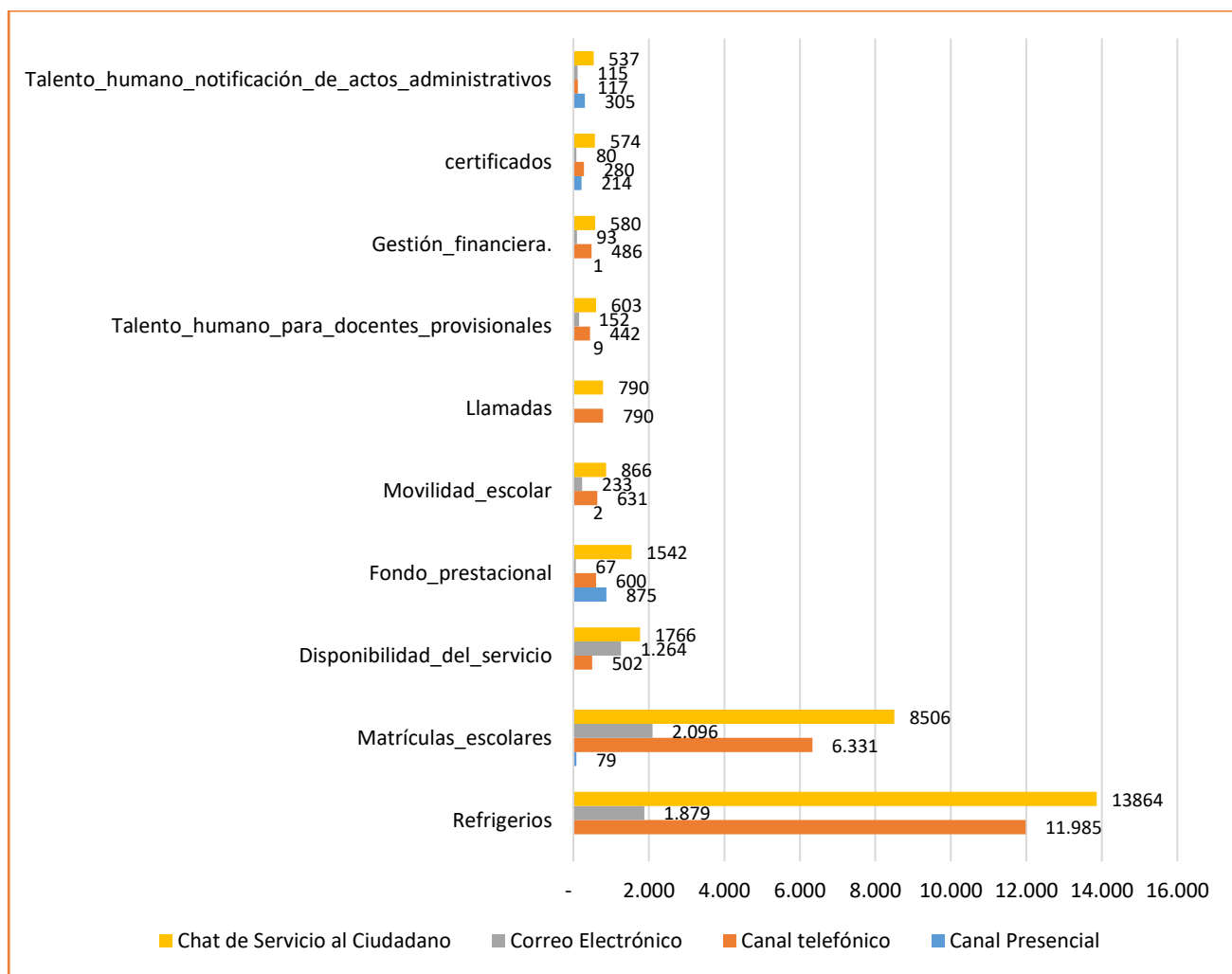
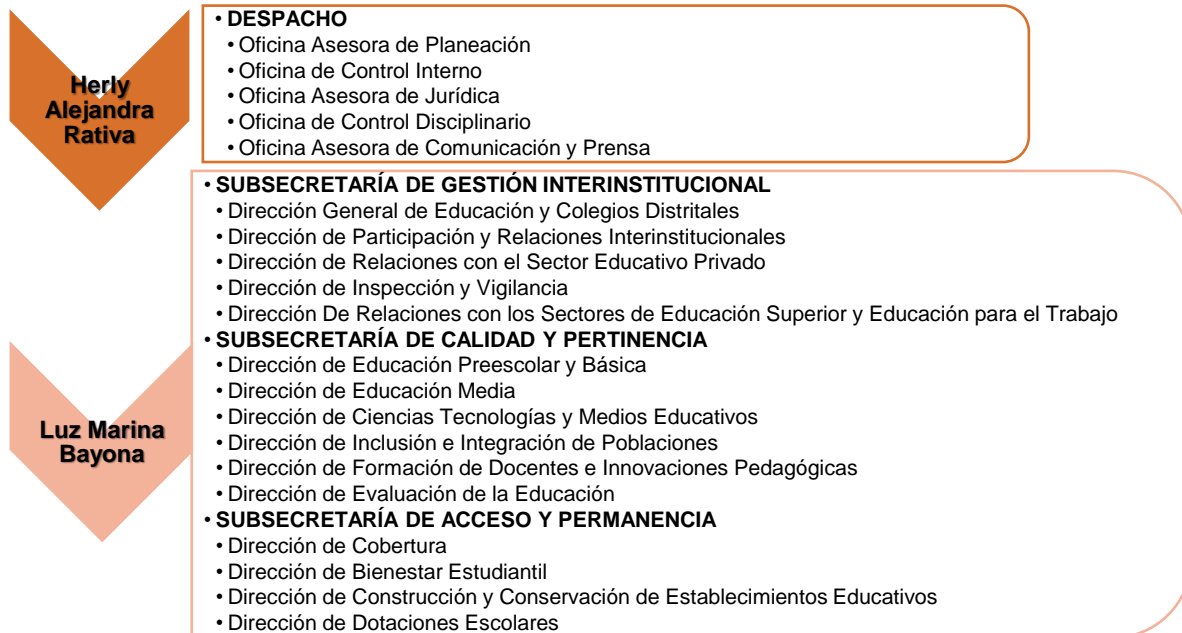


Gráfico 20 Temas por canales atención directa octubre 2020. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Lo restante corresponde a Matrículas escolares con un 26.57%; seguido con disponibilidad del servicio con un 5.52% entre otros.

1.1.7 Gestión plan padrino

Dentro de la gestión llevada a cabo a partir del 20 de marzo, se estableció un equipo de cinco personas que acompañan a las diferentes áreas de la entidad en todo lo que respecta a la Oficina de Servicio al Ciudadano, distribuido de la siguiente manera:





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

**Dora Patricia
Avila**

• SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

- Dirección De Talento Humano
- Dirección De Talento Humano – Prestaciones
- Oficina De Personal
- Grupo De Certificados Laborales
- Grupo Nombramientos Provisionales
- Oficina De Escalafón Docente
- Oficina De Nomina
- Dirección De Contratación
- Oficina De Apoyo Precontractual
- Oficina De Contratos
- Oficina De Contratos - Archivo Rosa Zarate
- Dirección De Servicios Administrativos
- Archivo Sed
- Oficina De Servicio Al Ciudadano
- Oficina Administrativa De Redp
- Dirección Financiera
- Oficina De Presupuesto
- Oficina De Tesorería Y Contabilidad

Elcy Samboni

- Instituciones Educativas Distritales de todas las localidades.

**Dora Patricia
Avila**

- Direcciones Locales de Educación.

Dentro de las labores realizadas para el mes de octubre se encontró el acompañamiento en los siguientes temas:

- Enlace con la operación de los diferentes canales para dudas e inquietudes, la gestión de información y de conocimiento en general, la gestión para la recolección de documentos en custodia, los rechazos generados en el envío de la correspondencia.
- Seguimiento de la digitalización de salidas e internos.
- Solución de inquietudes e inconvenientes con los diferentes aplicativos

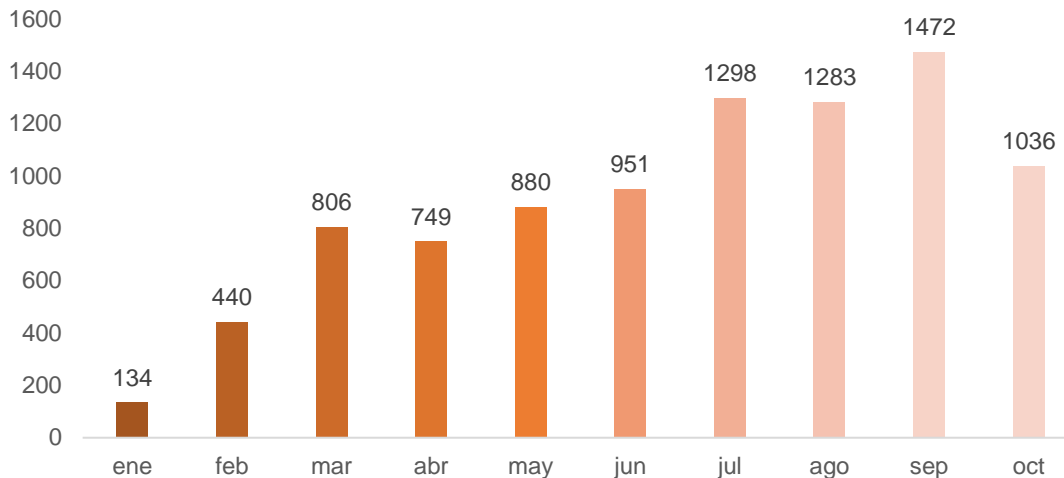


Gráfico 20 Gestión plan padrino agosto 2020. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.1.8 Satisfacción en los canales de atención

El proceso de Gestión Integral de Servicio 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 octubre los resultados de cuantificación son: Canal Telefónico 64.67%; Correo electrónico 68.22%; Chat Institucional 61.40%; Canal presencial 80.34%, obteniendo un promedio ponderado del 67.29%

La aplicación de encuestas se realiza de manera virtual para los cuatro canales de atención; para el canal presencial y telefónico, se envía un correo electrónico invitando a la ciudadanía a calificar el servicio; para el chat institucional se invita al ciudadano a calificar la atención luego de terminada esta, adicional se están enviando por correo; y en el correo electrónico se envía el enlace con la respuesta frente a la inquietud del ciudadano. A continuación, se dan a conocer los enlaces de aplicación de las encuestas por canal:

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=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQUs 0J9LsgJJosKNLoNURVJWU09LWU81SUFVTktBVzBGOE5DNkIYSy4u
Canal Presencial	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVdYOVhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u
Canal telefónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUQU9SVUU1MkgwNzY5MjJSM0Y2R01NMVpEQy4u

Ahora bien, al profundizar los resultados se encuentra que en general durante el mes la percepción de los ciudadanos fue positiva frente a la atención de la entidad, frente a las inconformidades de mayor incidencia, en los canales virtuales se encontraron demoras en los tiempos de atención; la demora en la respuesta de radicados

por parte de las áreas misionales; los trámites de pensiones, cesantías fuera de tiempos. Adicional de algunas inconformidades con las respuestas que no dan plena satisfacción al ciudadano.

1.1.9 Seguimiento a la implementación de CRM

Teniendo en cuenta la implementación de un administrador de clientes, que en este caso son ciudadanos, se planea la implementación del 100% al final el año 2020. Actualmente se encuentra implementado en un 18,82% de la operación, teniendo en cuenta que se cuenta con 40 licencias, y es utilizado para el correo electrónico, la atención en nivel central y el plan padrino.

Canal	Cantidad CRM	Atenciones generadas	% Avance
Correo electrónico	8.478	12.423	68,2%
Plan Padrino	1.283	1.283	100,0%
Presencial	1.211	1.395	86,8%
Telefónico	-	25.038	
Chat Institucional	-	18.154	
Total General	10.972	58.293	18,82%

Durante el mes de octubre se empezó a trabajar en el proyecto de cargue masivo para el CRM, por lo tanto, el porcentaje de avance permaneció.

1.2 Gestión de riesgos

Durante el mes de octubre no se presentaron inconsistencias.

1.3 Cualificación del servicio

A continuación, se presentan 22 socializaciones realizadas a distintos grupos de interés de la SED, en las cuales participaron 524 colaboradores entre administrativos, outsourcing, y contratistas:

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
1/10/2020	Teams	NIVEL DE OPORTUNIDAD JULIO - OFICINA JURIDICA	Funcionarios encargados de plataformas y abogados que proyectan respuestas	5
1/10/2020	Teams	NIVEL DE OPORTUNIDAD JULIO - BIENESTAR ESTUDIANTIL	Funcionarios encargados plataforma SIGA y quienes proyectan respuestas	5
1/10/2020	Teams	SOCIALIZACIÓN NIVEL DE OPORTUNIDAD MES DE JULIO - BIENESTAR ESTUDINTIL	FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS	7

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
1/10/2020	Teams	SOCIALIZACIÓN NIVEL DE OPORTUNIDAD MES DE JULIO COLEGIO COMPARTIR EL RECUERDO	Funcionario encargado ISGA - SDQS	4
1/10/2020	Teams	SOCIALIZACIÓN NIVEL DE OPORTUNIDAD MES DE JULIO COLEGIO EL DESTINO	Funcionario encargado plataforma SIGA y BTE Colegio El Destino	3
1/10/2020	Teams	Formulario Único de Trámites FUT	Funcionarios y contratistas OSC	3
5/10/2020	Teams	Respuesta Electrónica	FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS	30
5/10/2020	Teams	APLICATIVO SIGA	FUNCIONARIO ADMINISTRATIVOS - IED JOSE JAIMA ROJAS - LOCALIDAD BOSA Y BARRIOS UNIDOS	22
9/10/2020	Teams	Estrategia E-Cualificación 2 sesiones	Funcionarios y contratistas de la SED	263
14/10/2020	Teams	APLICATIVO SIGA	Funcionarios	1
15/10/2020	Teams	Nivel de Oportunidad	Funcionarios y contratistas	8
16/10/2020	Telefónica	Inducción	Funcionario administrativo Nivel Central	1
19/10/2020	Teams	Inducción	Funcionaria OSC	1
20/10/2020	Teams	Apoyo gestión de cobro crédito Ápice	Funcionarios y contratistas OSC Y OAJ	25
20/10/2020	Teams	Capacitación inducción	Funcionario administrativo nuevo	1
20/10/2020	Teams	Capacitación protocolo de servicios	Funcionarios ADMINISTRATIVOS	4
21/10/2020	Teams	Apoyo gestión de cobro crédito Ápice	Funcionarios y contratistas OSC	19
21/10/2020	Teams	Simulacro distrital 2020	Funcionarios y contratistas OSC	34
22/10/2020	Teams	Apoyo gestión de cobro crédito Ápice	Funcionarios y contratistas OSC	14
23/10/2020	Teams	Premiación tercer trimestre 2020	Funcionarios y contratistas OSC	25
28/10/2020	Teams	SIGA y CRM	Funcionarios y contratistas OSC	21
29/10/2020	Teams	Mapa de Riesgo	Funcionarios y contratistas OSC	28

1.4 Logros alcanzados con la realización de las actividades

Continuar con la dinámica en los canales no presenciales que permiten suplir la necesidad del servicio en cada uno de ellos: rotación de asesores según productividad y volumetría en cada canal.

Uso de agendamiento para todos los servicios en el canal presencial sin presentar aglomeraciones.

Acompañar el proceso del Plan de Alimentación Escolar a través de los diferentes canales de atención, envío de mensajes de texto, continuación de la implementación de IVR informativo en la línea 3241000 a partir del 13 de mayo en el cual se aclaran inquietudes generales a la ciudadanía.

Lograr acuerdos con las áreas para mitigar impactos de procesos, a través de estrategias de comunicación, por ejemplo, solicitud de cupos, formalización del beneficio de movilidad escolar y bancarización, convocatorias de educación superior.

Con la posibilidad del regreso a la presencialidad de manera gradual se definió el grupo que nos acompaña en esta labor manteniendo los protocolos de bioseguridad correspondiente en todo momento en las instalaciones de Nivel Central y los super cade que atendemos que son Suba, Américas y Bosa, contando con este personal para apoyo en el correo institucional durante los momentos de menor afluencia de público.

La implementación de la nueva herramienta del chat genera seguridad y control sobre la información que se requiere; y de estrategias de control en el correo institucional que ha generado mayor rapidez y asertividad en el manejo del mismo

Durante el mes de septiembre se trabajó en todo el proceso de capacitación preliminar en “Matriculas 2020-2021” buscando que todo el equipo tuviera el conocimiento en la herramienta y en la parte normativa de este proceso que se maneja para esto contamos con el apoyo de la Dirección de Cobertura.

En el mes de octubre la operación logro mantener todos los canales estables debido a los diferentes ajustes realizados en los procesos del correo electrónico; la redistribución de funciones del equipo del outsourcing; el acompañamiento en el centro de contacto de manera permanente.

Durante este periodo se asignó el acompañamiento de un profesional de la OSC a canal de atención para trabajar de la mano con los supervisores.

1.5 Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad

La mayor dificultad se ha presentado en el momento del inicio de la cuarentena preventiva obligatoria, dado que se ha logrado prestar servicio, sin embargo, los funcionarios (Contratistas, Planta y Outsourcing) han presentado percances para la realización de actividades por la ausencia de internet, falta de equipos, entre otras cosas.

La cantidad de solicitudes en el correo electrónico ha producido que algunos correos no sean visualizados en el tiempo correspondiente.

Durante el período de estabilización de la nueva herramienta del chat donde se presentaron dificultades respecto al manejo de plantillas y respuestas rápidas que obstaculizaron el logro del tiempo de atención establecido para este canal de atención.

Ajustes y revisiones de los indicadores al final de mes por terminación de la Orden de compra con el outsourcing.

Para el día 05 de octubre inicio la nueva orden de compra del outsourcing presentando una disminución en la cantidad de personal lo que afecto el cumplimiento de atención en algunos días en los diferentes canales.

Desde la última semana de septiembre el servidor del correo electrónico venía presentando fallas, lentitud y caídas por tiempos, lo que se agudizo con la caída a nivel mundial de los servidores de Microsoft el día 01 de

octubre lo que retraso la gestión e incluso genero algunas quejas por correos que no llegaron a los buzones correspondientes.

De manera intermitente, pero durante todo el mes se presentaron caídas y lentitud en los aplicativos de la entidad (Chat institucional, SIGA, CRM)

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=%7B9761BCDF-F1EF-4E9B-A46B-24DDF9B8668F%7D&file=PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20-%20OPERACIONES%20OSC.xlsx&action=default&mobileredirect=true

1.6 Fuente de verificación

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

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
Sistema de gestión documental SIGA	31/10/2020	Sistema de Información	https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/
Sistema distrital de quejas y soluciones SDQS	31/10/2020	Sistema de Información	https://bogota.gov.co/sdqs/
Actas Comité de operaciones	31/10/2020	Reunión Teams - Actas	Archivo OSC
Informe diario de gestión del proveedor Américas BPS	31/10/2020	Documento informe mensual	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Contratos/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FContratos%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FContratos&viewid=72b19277%2D24e7%2D4256%2D8b98%2Ddc5b5439a6b5&id=%2Fsites%2FSC%2FContratos%2FDocuments%2FContratos%20y%20Operaciones%2F2020%2F6%20Mayo
Tablero de Indicadores OSC	31/10/2020	Documento consolidado Excel	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2020
Mapa de riesgos	31/10/2020	Documento seguimiento Mapa de riesgos	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2020%2FMAPA%20DE%20RIESGOS
Informe mensual de operaciones	31/10/2020	Informe mensual operaciones	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&viewid=15039e93



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
			3%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2020%2F05%2DMAYO
Cualificación del servicio	31/10/2020		https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/GestionConocimiento/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FGestionConocimiento%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FGestionConocimiento&viewid=4fc0d989%2Dbf4c%2D41ab%2D8a45%2D4bea54efeb9e&id=%2Fsites%2FSC%2FGestionConocimiento%2F2020
Plan de mejoramiento	31/10/2020	Archivo Plan de mejoramiento de los canales de atención.	https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B9761BCDF-F1EF-4E9B-A46B-24DDF9B8668F%7D&file=PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20-%20OPERACIONES%20OSC.xlsx&action=default&mobiledirect=true
Análisis tipificación	31/10/2020	Consolidado	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2020%2FBASES%20CANALES%20DE%20ATENCI%20C3%293N