



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 ENERO 2021

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

PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZALEZ
Contratista



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.....	3
1.1.3. Canal Presencial	5
1.1.3.1 Nivel Central	6
1.1.3.2 Nivel Local	7
1.1.3.3 Red Cade.....	9
1.1.4. Canal de Atención Telefónico.....	9
1.1.5. Canal de Atención Virtual	11
1.1.5.1 Gestión correo novedades PAE	12
1.1.5.2 Gestión correo familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co	13
1.1.6. Tipificaciones	14
1.1.7. Satisfacción en los canales de atención.....	14
1.1.8. Trámites	15
1.2. Gestión de riesgos.....	15
1.3. Cualificación del servicio	17
1.4. Logros alcanzados con la realización de las actividades	20
1.5. Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad	20
1.6. Fuente de verificación.....	21

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 enero del año 2021, mes en el cual se presentaron las siguientes situaciones:

- 1) Continuando con la emergencia sanitaria que se encontraba vigente hasta el 16 de enero según el Decreto 1550 del 28 de noviembre del 2020 y que fue ampliada mediante Resolución 222 del 25 de febrero del 2021 hasta el 31 de mayo del 2021, en Bogotá se define una nueva etapa de cuarentenas sectorizadas, lo que afectó la atención durante unos días en los diferentes puntos de atención de la entidad; la semana de enero 08 al 12 la oficina de Nivel central atendió en la Dirección Local de Barrios Unidos.
- 2) Teniendo en cuenta la Resolución 1947 por la cual se modifica la resolución 1438 de 2020 que establece el proceso de gestión de la cobertura 2020-2021, la publicación de resultados de grado primero en adelante se debería iniciar para la segunda quincena del mes de diciembre, la que se inició para la segunda quincena de enero por fallas en la plataforma.
- 3) Para la segunda quincena del mes se inició el proceso de envío de mensajes de texto del Programa de Alimentación Escolar, que corresponden a bonos no redimidos de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2020.
- 4) A partir del día 15 de enero se habla de la circular de inicio de clases en los colegios públicos a partir del día 25 de enero, fecha que fue prorrogada.

1.1.2. Análisis general

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

● TELEFÓNICO ● PRESENCIAL ● VIRTUAL

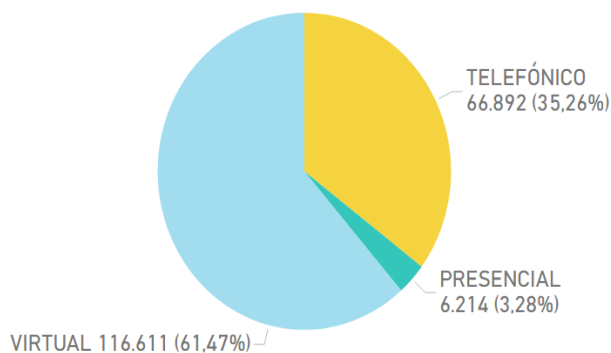


Gráfico 1 Volumen y participación de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Para la operación del mes de enero se presentó un total de 189.717. atenciones, de las cuales el 61.47% corresponden al canal virtual compuesto por las solicitudes del:

- chat institucional
- Correo 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 las solicitudes de cupo a través formulario dispuesto por la Dirección de Cobertura para este fin.

Teniendo en cuenta, que durante enero se continuó con la atención en el canal presencial en nivel central, además de la Red Cade en Américas, Bosa, Suba, Manitas, la cantidad de atenciones generadas corresponde al 3.28%, teniendo aún mayor incidencia los canales no presenciales mediante los cuales la ciudadanía, generó consultas acerca de refrigerios, cupos escolares, nómina, solicitudes de prestaciones (cesantías, pensión) entre otros temas.

● PRESENCIAL ● TELEFÓNICO ● VIRTUAL

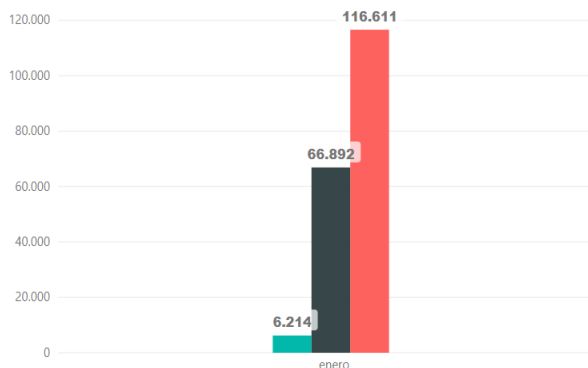


Gráfico 2 Histórico de cantidad de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Al validar el comportamiento de los canales de atención en la línea del tiempo de los seis últimos meses transcurridos en el año 2020 y el inicio del 2021, donde 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 6214 ciudadanos.

El canal telefónico, muestra su crecimiento de manera constante de los últimos 6 meses; con 66.892 interacciones, el mes de enero de 2021, con un incremento del 40.47% frente al mes anterior, así mismo el canal virtual presenta un incremento del 21.39% frente al último mes del año.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

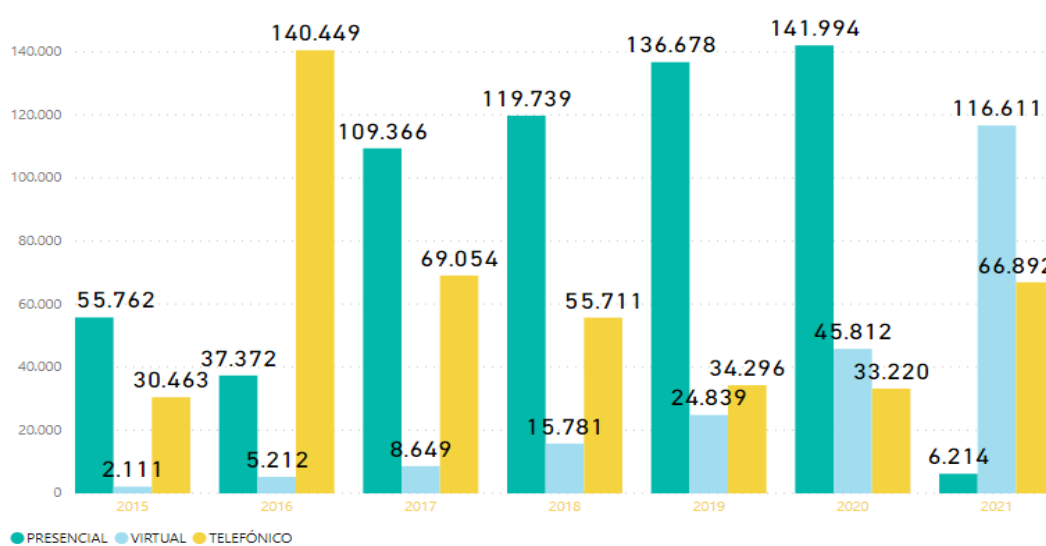


Gráfico 3 Volumen atenciones por canal durante los últimos seis años. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante el mes de enero de 2021 la atención virtual y telefónica se encontró por encima del mismo mes desde el 2015. Con respecto al canal virtual, obtuvo un 155% de atenciones adicionales que el año 2019; en el canal telefónico incrementó en un 118%, y en el canal presencial disminuyó un 96% al año inmediatamente anterior.

1.1.3 Canal Presencial

Durante el mes de enero se continuó con atención bajo previo agendamiento en nivel central, en las direcciones locales de educación de Barrios Unidos 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

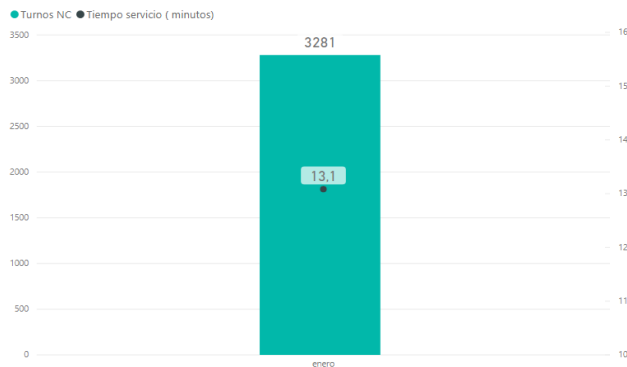


Gráfico 4 Atenciones en nivel central 2021. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

entidades podían radicar el documento sin agenda.

La atención en el nivel central continuó bajo solicitud de agendamiento en el mes de enero, donde la ciudadanía pudo realizar el agendamiento de su cita según su necesidad a través del aplicativo web de agendamiento. Durante este mes el agendamiento tuvo un promedio de efectividad del agendamiento en un 47.23% con la solicitud de 4.626 agendas durante el mes. Aunque fue un mes constante el día de mayor cumplimiento correspondió al día 06 con un 59.3% y el de menor cumplimiento el día 05 con un 36.4%. En algunas ocasiones las atenciones son superiores al agendamiento dado que las personas que entregan correspondencia certificada de otras

Al realizar un análisis del año 2020 y su comportamiento como resultado de las medidas de bioseguridad y el plan de contingencia implementado se ha evidenciado que el tiempo de atención para el mes correspondió a 13:05 minutos, con los 4.626 turnos generados, siendo el servicio con mayor tiempo de atención Servicio de Personalizada (control disciplinario).

Analizando el comportamiento por servicios dentro del mes correspondió a un 45.44% de la ventanilla de radicación, continuando con 22.83% de atención personalizada; el fondo prestacional con un 13.47%, el 9.11% correspondió a cobertura, el 6.52% el proceso de entregas.

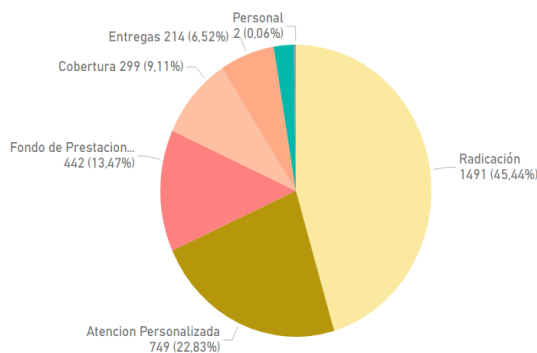


Gráfico 5 Participación por servicio en atención del nivel central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante este periodo se continua con la atención de dos áreas misionales de manera permanente: control disciplinario y talento humano para la entrega de dotaciones y premios por olimpiadas docentes.

Es importante tener en cuenta que las atenciones que corresponden a cobertura, se generan teniendo en cuenta que los ciudadanos solicitan citas para los servicios de radicación y notificaciones, sin embargo, requieren información del proceso para solicitud de cupos, o estado de la asignación de los mismos.

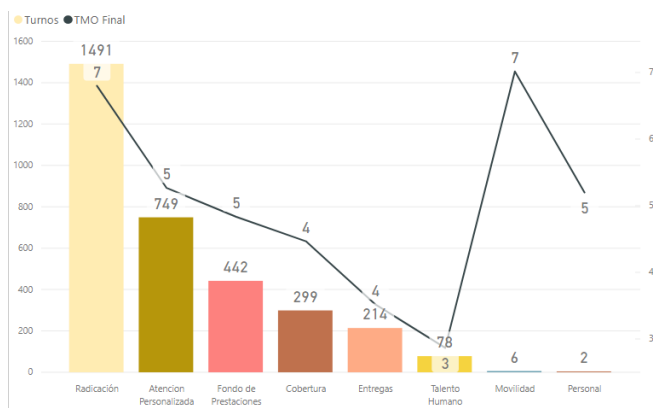


Gráfico 6 TMO por servicio Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Buscando la optimización del agendamiento se lleva un control permanente del cumplimiento de las citas, durante este período se evidencia que del total de turnos asignados por el servicio de radicación solo el 60.12% fue efectivo. En las ventanillas de fondo prestacional la efectividad alcanzó el 49.62%. y en la de entregas fue del 39.91%.

Analizando las atenciones se evidencia que, aunque en su gran mayoría los trámites se pueden realizar de manera virtual, los ciudadanos siguen insistiendo en la cita presencial, en algunos casos por temas que no corresponden a la opción elegida de agendamiento (ejemplo toma turno de radicación y el tema es información de cobertura) y otros porque de manera presencial consideran encontraran respuesta a su solicitud, aunque en algunos casos no es así.

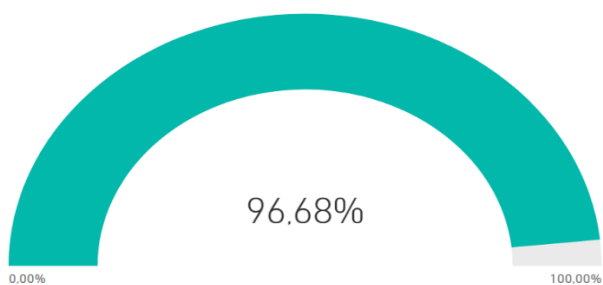


Gráfico 7 Nivel de efectividad Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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 96.68%, cifra superior a la presentada en meses anteriores, manteniendo este comportamiento los últimos meses.

1.1.3.2 Nivel Local

En el nivel local se tuvo operación en la dirección local de Barrios Unidos. La solicitud de agendamiento por diferentes servicios; el total de atenciones fue de 78 turnos. El tiempo promedio de atención de los turnos de las localidades esta por fuera del rango.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

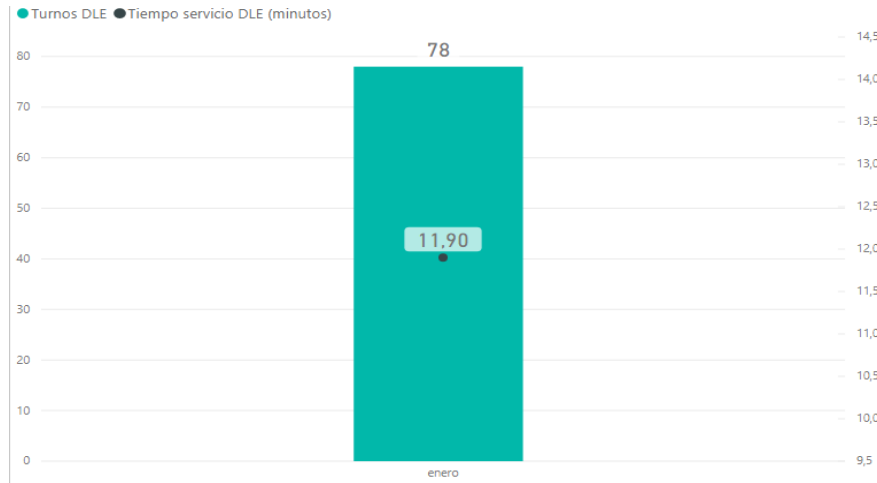


Gráfico 8 Tiempo de servicio año 2021, Nivel Local. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Dirección Local	Servicio	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	Cobertura		10:00 a.m. a 3:00 p.m.			10:00 a.m. a 3:00 p.m.
	Notificación	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	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.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.		10:00 a.m. a 3:00 p.m.

1.1.3.3 Red Cade

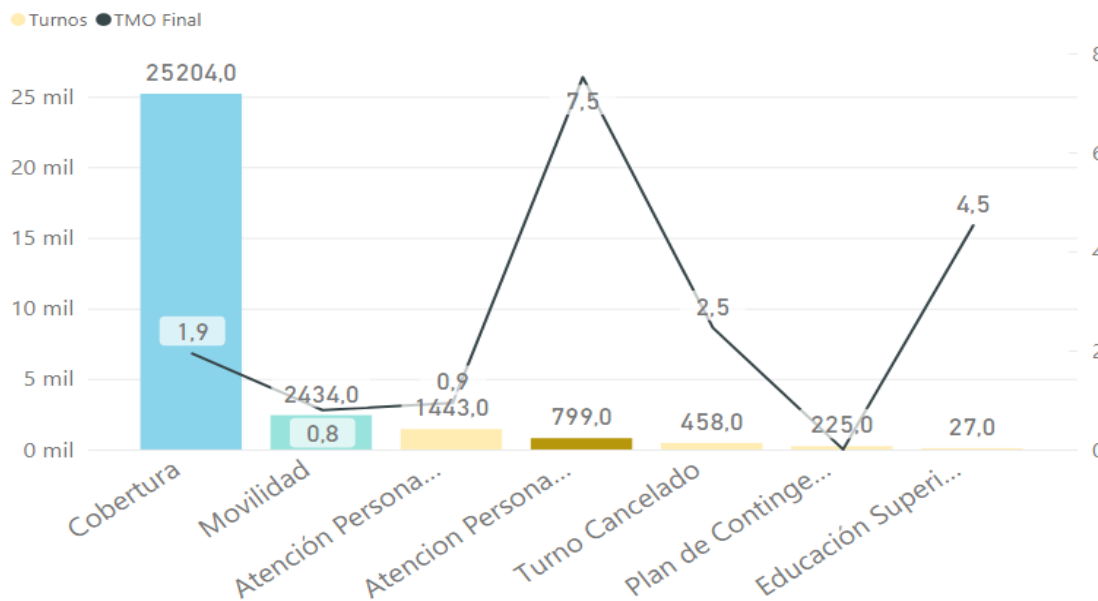
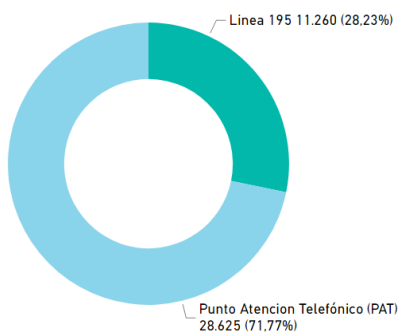


Gráfico 9 Atención por servicio Supercade. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En la Red Cade se presentó apoyo en el SuperCade de Américas, Bosa, Suba y Manitas (Ciudad Bolívar) se generaron 2.855 atenciones en plan de contingencia para servicios de cobertura, atención personalizada, movilidad.

1.1.4 Canal de Atención Telefónico



El canal telefónico usualmente se subdivide en Línea 195, Punto Atención Telefónico (PAT), y conmutador. Se continúa con la instrucción de no asistir a las instalaciones de la SED permanentemente lo que influye en que no se realicen transferencias de 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, traslados docentes.

(
(
Ciudadano

El canal telefónico tuvo un total de 66.892 solicitudes, de las cuales el 44.27% perteneció a la línea 195, la cual es atendida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, la línea 3241000 es atendida por el outsourcing de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Américas Business Process Service que obtuvo un 55.73% del total de la participación.

Respecto al mes anterior, la línea 195 incrementó su participación en un 146.88%. 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, se ha mantenido un promedio de 19 personas, según la necesidad del servicio.

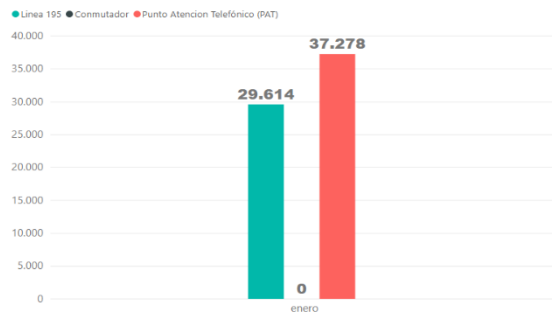


Gráfico 11 Canal telefónico en el año 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2021. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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 del 2020 que inició el aislamiento. En este canal el comportamiento del año 2020 fue variable durante todo el año siendo un promedio de atenciones recibidas de 36.592 comunicaciones durante el último trimestre, lo que se confirma con el comportamiento del mes de enero de 2021 donde se recibieron 37.278 interacciones.

Por su parte, la línea 195 el comportamiento para el último trimestre del año 2020 correspondió a un promedio de llamadas recibidas de 10.227, mostrando un incremento sustancial para el mes de enero de 2021 donde se recibieron 29.614 llamadas.

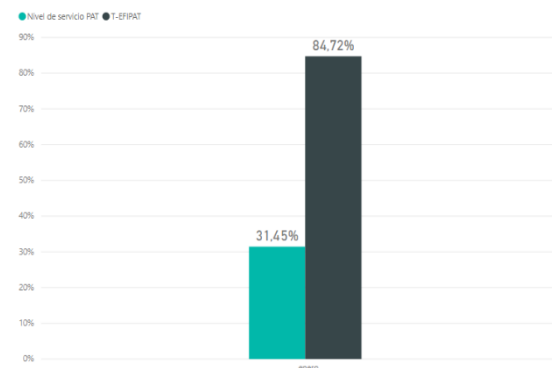


Gráfico 13 Nivel de servicio PAT 2021. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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, durante los meses de octubre con un 19.79%; noviembre con un 51.40% y el mes de enero con el 60.73%; así mismo cabe aclarar que en el mes de enero por los procesos misionales de la entidad se incrementó el tráfico en este canal el cual alcanzo un 31.45% que frente al mes inmediatamente anterior disminuyó en 20.05 puntos porcentuales, este comportamiento se presentó respondiendo al

flujo de solicitudes para matriculas escolares.

1.1.5 Canal de Atención Virtual

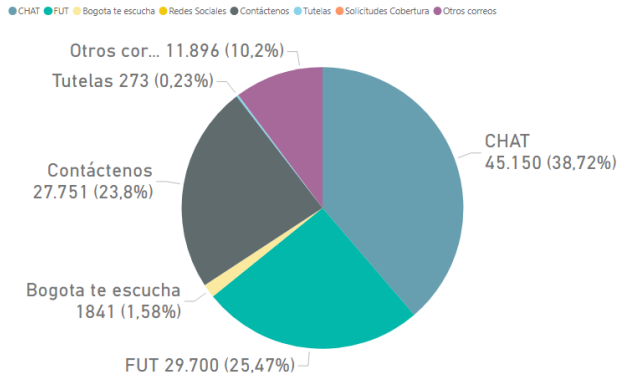


Gráfico 14 Discriminado por fuente canal virtual agosto 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2021. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

A partir de marzo de año 2020, se inició la etapa de cuarentena a nivel nacional, lo que llevó al fortalecimiento de los canales virtuales de la entidad, viendo un incremento en los medios de acceso de Chat, correo electrónico, FUT, SDQS.

El correo institucional mostró durante el 2020 un incremento en un 4550% frente al año anterior, para el mes de enero de 2021, el comportamiento continuó con el mismo con 39.829 que frente al mismo mes del año anterior presento un incremento del 1620%.

Igualmente se continua con el manejo de los correos para temas específicos como Plan de alimentación escolar novedadespae@educacionbogota.gov.co; así mismo el establecido por 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.

El chat institucional finalizó el año 2020 con 282.525 atenciones, siendo el promedio del último trimestre de 21.058 interacciones y durante el mes de enero de 2021 el comportamiento continuó por esa línea con 45.150 interacciones solicitudes por dicho canal y , el alto tráfico se produjo por los temas de matrículas escolares.

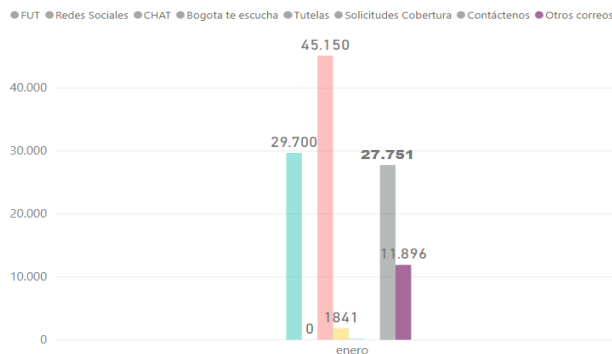


Gráfico 15 Comportamiento canal virtual 2021. Fuente: Consolidado Canales OSC. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

El aplicativo de la Alcaldía, Bogotá Te Escucha, funcionó sin novedad y presentó un incremento del 35.18% frente al mes anterior, continuando con la misma tendencia 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**.

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 8 personas, y para el correo electrónico un promedio de 12.

1.1.5.1 Gestión correo novedades PAE

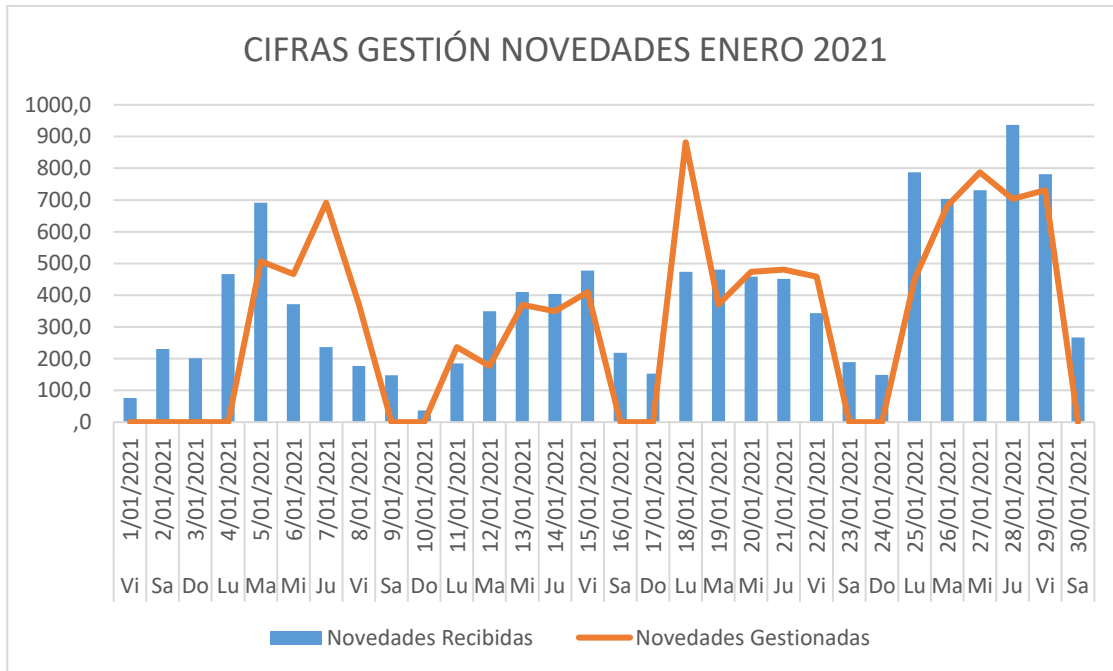


Gráfico 16 Ingreso correos diario novedadespae. Fuente: Cifras de novedadespae. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Continuando para el año 2021 con el programa de Plan Alimentación Escolar – PAE, de un bono de \$50.000 para alimentos, mientras permanezca la emergencia sanitaria

Se revisa un total de 11.805 solicitudes para el mes de enero, donde la etapa de estudios inicia para el 25 del mes de acuerdo con lo establecido por el gobierno distrital.

1.1.5.2 Gestión correo familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co

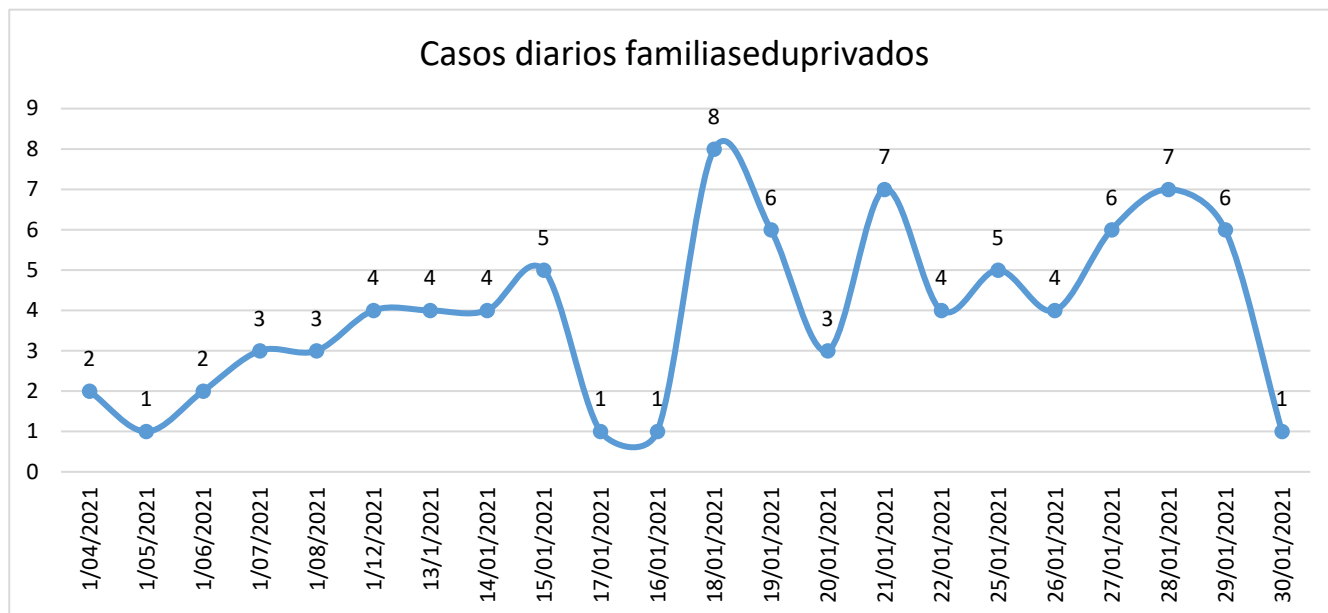


Gráfico 17 Comportamiento diario correo colegios privados. Fuente: Consolidado Canales OSC. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Igualmente se mantiene la gestión del correo familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co donde los ciudadanos se comunican si tienen inconvenientes con los colegios del sector privado donde de algún modo la Secretaría de educación pueda mediar.

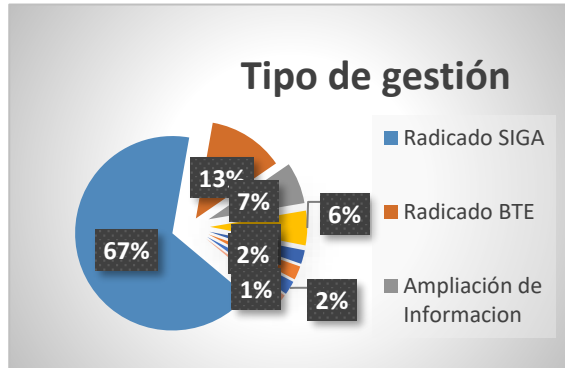


Gráfico 18 Solicitudes correos colegios privados. Consolidado Canales OSC. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante el periodo se recibieron a este buzón 87 correos, de los cuales el 58.62% correspondió al pago de pensión, el 13.79% a inquietudes, sobre las clases el 12.64%, por último, el 14.94% 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.

1.1.6 Tipificaciones

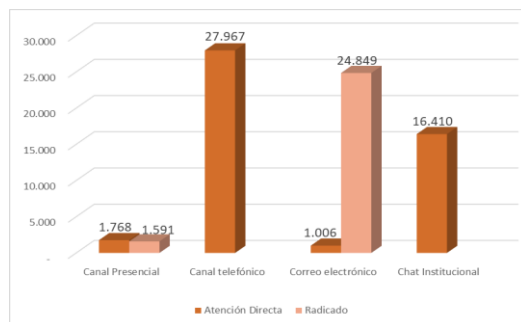


Gráfico 20 Temas por canales atención directa enero 2021. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Los diferentes canales tuvieron el siguiente comportamiento durante el mes de enero. En el canal presencial el 47.36% de las atenciones corresponden al servicio de radicación, aunque su porcentaje de participación entre los diferentes canales de acceso corresponde a un 4.56%.

Dentro de los canales el de mayor participación es la línea telefónica con un 38.00%, seguido por el correo electrónico con un 35.13%, continua el chat institucional con un 22.30%,

Para el mes de enero el canal virtual a través del chat institucional genero 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 47.151 atenciones analizadas de atención directa se encuentra que el 64.07% corresponde a temas del proceso de matrículas escolares con 57,80%, bonos de alimentación escolar, bien sea por el mensaje de agendamiento, por inconvenientes en la redención del bono, aún por inscripciones, entre otros.

1.1.7 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 enero los resultados de cuantificación son: Canal Telefónico 59.72%; Correo electrónico 48.08%; Canal

presencial 71.64%, en el chat institucional solo se generaron 20 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 80%, obteniendo un promedio ponderado del 57,93%

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=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNUNDIXSFZKOUiwUII5RkILTDVHVE1VUjExSy4u
Correo electrónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNURVJWU09LWU81SUFVTktBVzBG0E5DNkIYSy4u
Canal Presencial	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNURVdYOvhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u
Canal telefónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNUQU9SVUU1MkgwNzY5MjJSM0Y2R01NMVpEQy4u

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.

1.1.8 Trámites

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

TRÁMITE	TOTAL
03 - LEGALIZACION DOCUMENTOS AL EXTERIOR (15 DÍAS)	2.341
04 - REGISTRO DE DIPLOMA (15 DÍAS)	136
Total general	2.477

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:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

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

Fecha	Canal	Duración Horas	Plan utilizado	Implementación acciones de contingencia	Eventos presentados	Efectividad acciones de contingencia
6/01/2021	Correo electrónico	128	Se realizaron radicaciones masivas con el objetivo de ingresar las peticiones en el mismo día de la solicitud por parte del peticionario	8	8	100%
7/01/2021	Correo electrónico	120				
12/01/2021	Correo electrónico	32				
15/01/2021	Correo electrónico	40				
19/01/2021	Correo electrónico	8				
25/01/2021	Correo electrónico	2				
26/01/2021	Correo electrónico	80				
27/01/2021	Correo electrónico	48				

- Nivel de Servicio

Canal	Atenciones realizadas	Solicitudes recibidas	Resultado
Presencial – Nivel Central	3.172	3.281	96,68%
Presencial – Nivel Local	77	78	98,71%
Presencial – SuperCade	2.629	2.807	93,65%
Telefónico	31.590	37.278	84,74%
Ventanilla de radicación virtual	29.700	29.700	100%
Chat	19.325	45.150	42,80%
Correo electrónico	28.024	28.024	100%
TOTAL	114.517	146.318	78,27%

- Cumplimiento de las acciones definidas

Acciones de mejora planteadas	Acciones de mejora cumplidas	Indicador
7	6	85,71%

- Nivel de satisfacción

Canal	Cantidad de encuestas	Numero de encuestas de 7 a 10	% Satisfacción (numero de encuestas de 7-10/total de encuestas)
Chat	20	16	80%
Correo electrónico	547	263	48,08%
Presencial	275	197	71,64%
Tel	653	390	59,72%
Total	1516		57,93%

1.3 Cualificación del servicio

A continuación, se presentan 31 socializaciones realizadas a distintos grupos de interés de la SED, en las cuales participaron 237 colaboradores entre administrativos, outsourcing, y contratistas:



INFORME DE GESTIÓN

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
4/01/2021	Teams	Taller de Escucha Centro de Contacto	Personal OSC	8
5/01/2021	Teams	Taller de Escucha Centro de Contacto	Personal OSC	8
5/01/2021	Teams	Inducción conocimientos generales SED	Funcionario de Planta OSC	1
6/01/2021	Teams	Taller de Escucha Centro de Contacto	Personal OSC	8
6/01/2021	Presencial	Introducción al Programa de movilidad escolar	Personal Américas	8
6/01/2021	Presencial	Inducción conocimientos generales SED	Personal Américas	8
6/01/2021	Presencial	Inducción resolución matriculas y SIMAT	Personal Américas	8
6/01/2021	Teams	Inducción SIGA y Bogotá Te Escucha	Funcionario de Planta OSC	1
7/01/2021	Teams	Inducción rutas escolares	Personal Américas	10
7/01/2021	Teams	Inducción aplicativos de inscripción	Personal Américas	11
8/01/2021	Teams	inducción medios alternativos	Personal américas	10
8/01/2021	Teams	Inducción operaciones y calidad	Funcionario de Planta OSC	1
13/01/2021	Teams	Socialización proceso radicación correos en aplicativo SIGA sesión 1	Personal Américas	5
13/01/2021	Teams	Socialización proceso radicación correos en aplicativo SIGA sesión 2	Personal Américas	5
14/01/2021	Teams	Inducción conceptos generales SED y OSC y SIGA	Personal Américas	1



INFORME DE GESTIÓN

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
14/01/2021	Teams	SIGA y Bogotá Te Escucha	Funcionaria Administrativa Colegio Villemar IED	1
20/01/2021	Teams	Correo electrónico DLE Tunjuelito	Funcionarios administrativos DLE	7
20/01/2021	Teams	SIGA	Funcionarios Colegio Monte Verde	5
20/01/2021	Teams	SIGA	Funcionarios Colegio Orlando Fals Borda	3
21/01/2021	Teams	SIGA	Funcionarios Dirección relaciones con el sector educativo	7
22/01/2021	Teams	Actividad despedida OSC	Personal OSC	80
22/01/2021	Teams	Correo electrónico	Personal Américas	8
26/01/2021	Teams	Conocimientos generales SED y OSC	Personal Américas	4
26/01/2021	Teams	SIGA y Bogotá te Escucha	Personal OSC	3
26/01/2021	Teams	Proceso movilidad escolar	Personal Américas	3
27/01/2021	Teams	Proceso matriculas	Personal Américas	3
27/01/2021	Teams	Fondo prestacional	Personal Américas	3
28/01/2021	Teams	Canal chat	personal OSC	3
28/01/2021	Teams	Canal FUT	Personal OSC	5
28/01/2021	Teams	SIGA	Funcionarios colegio SaludCoop norte	1

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
29/01/2021	Teams	SDQS	Funcionarios DLE Tunjuelito	8

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.

Se inicia el año con la continuidad de “Matriculas 2020-2021” con el proceso de novedades, realizando los refuerzos requeridos y el acompañamiento permanente para todo el equipo y en la parte normativa de este proceso que se maneja para esto contamos con el apoyo de la Dirección de Cobertura.

Se mantuvieron los lineamientos de productividad y seguimiento constante en todos los canales para cumplir con lo establecido.

Se implementó para este mes la radicación masiva desde SIGA para que los agentes realicen actualización de soportes y correos para la asignación a las áreas, igualmente se continúa trabajando con el equipo de respuestas para mantener informados a los ciudadanos.

En la línea telefónica se incrementó la cantidad de agentes para cubrir el alto tráfico que para este mes se presenta.

Como metodología para el incremento de tráfico en el canal del FUT se elimina la tipificación alterna a través de forms que se venía realizando de estas interacciones

1.5 Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad

La mayor dificultad se ha presentado en el no funcionamiento de la página para las fechas establecidas dentro del proceso de matrículas lo que genera incremento en las solicitudes de todos los canales.

Fallas y lentitud en los aplicativos durante algunos días en el transcurso del mes.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
			d5%2D4758%2Db51e%2D0252a5b3eb5a&id=%2Fsites%2Fprogramacion%2FShared%20Documents%2FSEGUIMIENTO%20INDICADORES%2F2021
Análisis tipificación	31/01/2021	Consolidado	Archivo OSC