



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
MARZO 2021

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

Elaboró:

PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZALEZ
Contratista

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA 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.....	3
1.1.3. Canal Presencial	6
1.1.3.1 Nivel Central	6
1.1.3.2 Nivel Local	8
1.1.3.3 Red Cade.....	10
1.1.4. Canal de Atención Telefónico.....	10
1.1.5. Canal de Atención Virtual	12
1.1.5.1 Gestión correo novedades PAE	13
1.1.5.2 Gestión correo familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co	14
1.1.6. Tipificaciones	15
1.1.7. Satisfacción en los canales de atención.....	16
1.1.8. Trámites	18
1.2. Gestión de riesgos.....	18
1.3. Cualificación del servicio	21
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.....	24

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 marzo del año 2021, mes en el cual aún se presentan situaciones atípicas en el territorio nacional relacionadas con la pandemia causada por el virus COVID 19, entre otras:

- 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.
- 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, se continua con la solicitud y asignación de cupos por novedad lo cual se ha realizado de manera virtual. El volumen ha alcanzado las 45.000 solicitudes pendientes, lo que ha ralentizado el proceso.
- 3) Para el mes de marzo se inició el agendamiento para el Programa de Alimentación Escolar a partir del 9 de marzo.
- 4) Igualmente se brinda la instrucción de que la actualización de los datos por parte de los beneficiarios del PAE que se debe realizar con el colegio inicialmente, que si no es posible el cambio debe enviar un correo directamente al área a novedadespae@educacionbogota.gov.co
- 5) El día 23 de marzo, se inicia el manejo del correo electrónico a través de la plataforma Dexon.
- 6) Se inician los apoyos por parte de la OSC a las direcciones locales de Bosa, Suba, Kennedy y Ciudad Bolívar para temas de la dependencia de cobertura, bien sea asignación de cupos o proyección de correspondencia. Ahora bien, se inició con apoyo a la Dirección Local de Bosa con una persona, luego se realizó una ampliación a cada DILE.
- 7) El día 4 de marzo se finalizó la orden de compra 54947 correspondiente a Centro de Contacto con el proveedor Americas Business Process, por tanto, el día 5 de marzo da inicio la orden de compra 64168 con el proveedor Conalcréditos.

1.1.2. Análisis general

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

● TELEFÓNICO ● PRESENCIAL ● VIRTUAL

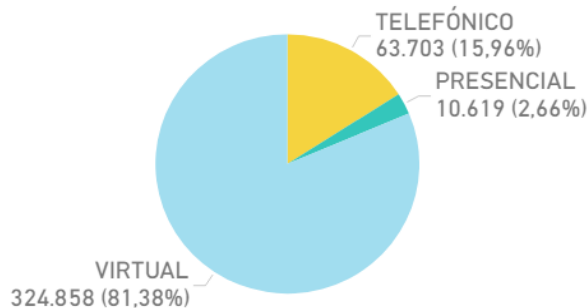


Gráfico 1 Volumen y participación de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante el mes de marzo se recibieron un total de 399.180 solicitudes de atención, un 46,11% superior al valor obtenido en el mes inmediatamente anterior. Del total de las atenciones, el 81,38% correspondieron al canal virtual compuesto por las solicitudes de:

- El 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.

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 15,96% 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.

Por último, se encuentra el canal presencial con un 2,66% al tener 10.619 atenciones durante el mes de marzo, cifra similar a la obtenida durante el mes de febrero; en este canal se cuenta con la participación de las Dirección Locales de Engativá, Ciudad Bolívar, Antonio Nariño, y Kennedy, los supercade de Manitas, Suba, Bosa y Ciudad Bolívar, y con el Nivel Central.

Al validar el comportamiento de los canales de atención en la línea del tiempo de los primeros tres meses transcurridos en el año 2021, se observa que, el canal virtual incrementó su participación y volumen, lo anterior producto del aumento de solicitudes al buzón de correo de novedadespae@educacionbogota.gov.co que con 220.347 solicitudes superó la cifra mas alta presentada en el año 2020 con 123.916 en el mes de abril, y un 1766% superior al mes de enero de 2021; esto debido a las inquietudes de la ciudadanía por el agendamiento para la redención del bono, lo cual se vio afectado por el proceso de formalización y renovación pertenecientes a la gestión de cobertura,.

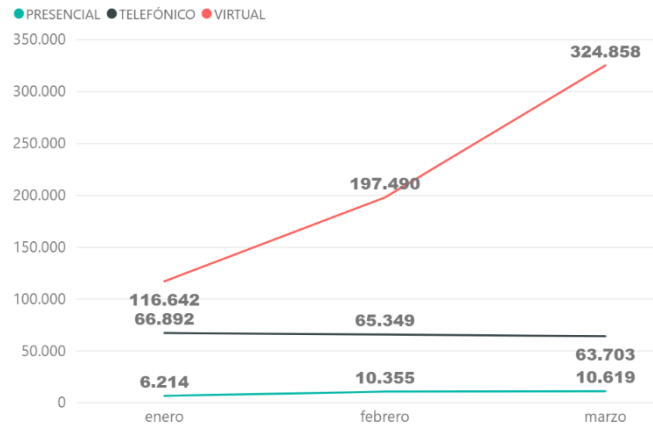


Gráfico 2 Histórico de cantidad de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Por su parte, el canal telefónico se ha encontrado dentro del promedio mensual, dado que solo disminuyeron 1801 llamadas recibidas en la línea 3241000, y la línea 195 durante los meses de febrero y marzo se ha encontrado entre 23.000 y 24.000 llamadas recibidas.

El canal presencial, se mantuvo en el rango del mes inmediatamente anterior, pasando de 10.355 a 10.619.

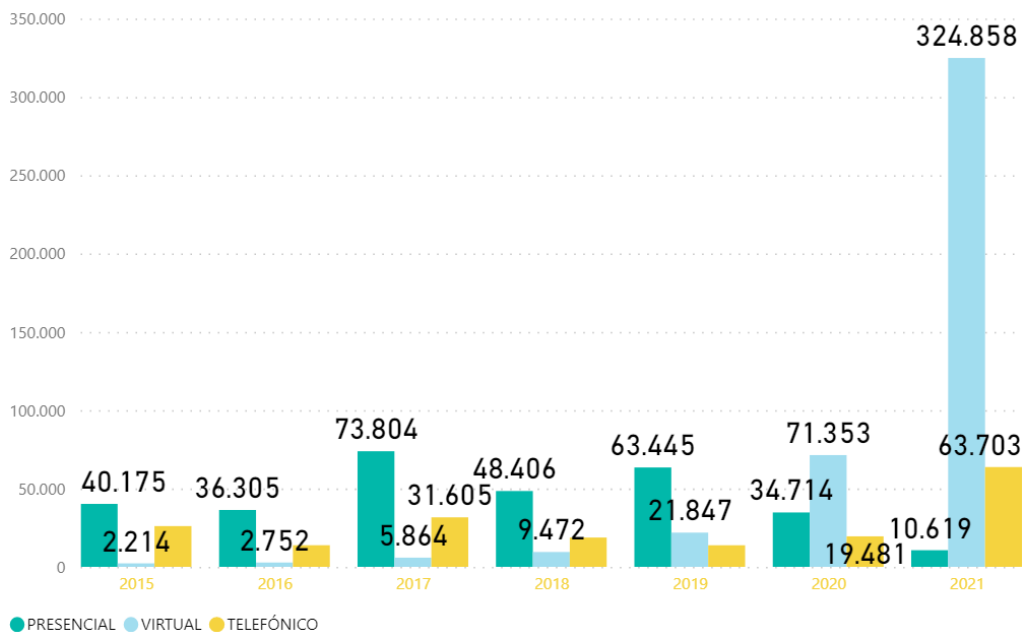


Gráfico 3 Volumen atenciones por canal durante los últimos siete años. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

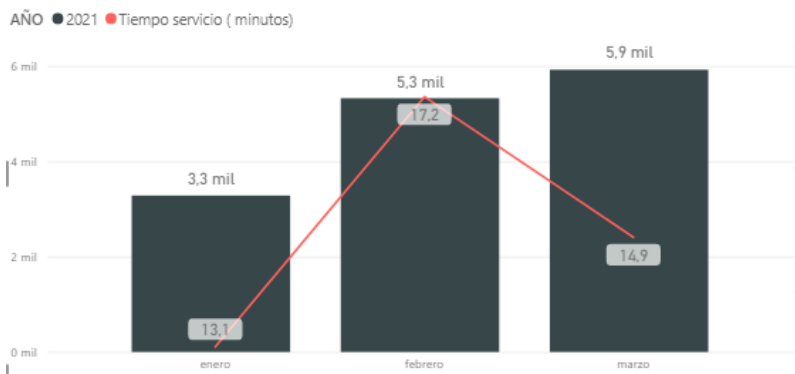
Es importante mencionar, es importante mencionar que el canal virtual ha incrementado su participación durante el año 2021 en comparación con el año 2020. Tal es el caso del mes de marzo que el canal telefónico incrementó un 312% con respecto al año 2020 al pasar de 9733 a 40107 llamadas telefónicas. Así mismo, en el año 2021 el

canal virtual en su totalidad obtuvo 324858 atenciones un 355% superior al año 2020. Lo anterior siendo consecuencia de la disminución generada en el canal presencial dadas las condiciones ocasionadas por la pandemia que durante el mes de marzo fue del 69%.

1.1.3 Canal Presencial

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 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. Para el mes de marzo se da inicio del agendamiento para la Dirección Local de Kennedy en el servicio de cobertura.

1.1.3.1 Nivel Central



En la atención para el nivel central, según el artículo 9 del decreto distrital 143 del 2020, la atención fue a partir de las 10:00 am. La hora de finalización de la jornada es hasta las 6:00 pm en el nivel central.

La atención en el nivel central continuó bajo solicitud de agendamiento en el mes de marzo, donde la ciudadanía pudo realizar la solicitud de su cita según su necesidad a través del aplicativo web de agendamiento. Durante este mes el agendamiento tuvo un promedio de efectividad de este en un 57.14% con la solicitud de 4.819 agendas durante el mes, de las cuales se atendieron 2.754; ahora bien, el total de atendidos en este mes fue de 5.922, es decir, que el excedente correspondió a ciudadanos que se presentaron sin cita, y a los mensajeros de las empresas de correspondencia certificada que ingresan sin cita.

Con respecto al mes anterior, se disminuyó el tiempo de servicio al pasar de 17 minutos con 9 segundos, a 14 minutos con 52 segundos, siendo el servicio de mayor participación, radicación.

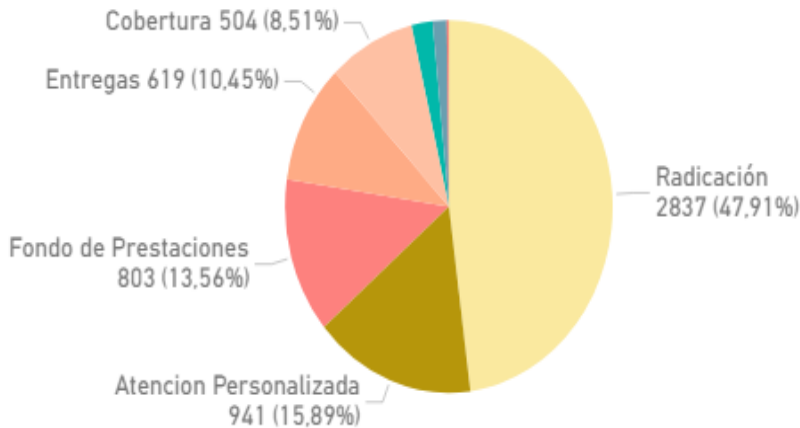


Gráfico 5 Participación por servicio en atención del nivel central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

El comportamiento por servicios dentro del mes correspondió a un 47.91% de la ventanilla de radicación, seguido por el 15.89% en la atención personalizada; y con el 13.56% con los turnos para información de fondo prestacional, manteniendo el ranking de los tres de mayor participación. Los demás servicios estuvieron repartidos en Matriculas, notificaciones y entregas.

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

Buscando la optimización del agendamiento se lleva un control permanente del cumplimiento de las citas, durante este período se evidencia que del total de agendas asignadas por el servicio de radicación solo el 54.81% fue efectivo. En las ventanillas de fondo prestacional la efectividad alcanzó el 68.33%, y en la de entregas fue del 61,46%.

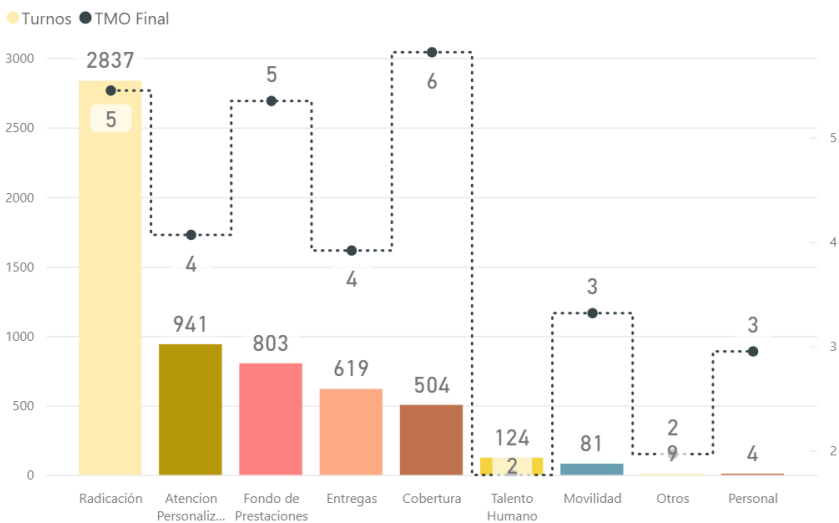


Gráfico 6 TMO por servicio Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Es importante tener en cuenta que teniendo en cuenta como acción de mejora en el proceso de fondo prestacional se implementaron las agendas para fondo radicación a partir del 24 de marzo, destinando un recurso para dicho servicio; para este servicio se solicitaron 59 citas, de las cuales fueron atendidas 38, con un 64,41%.

Analizando las atenciones que llegan con o sin agendamiento se evidencia que 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

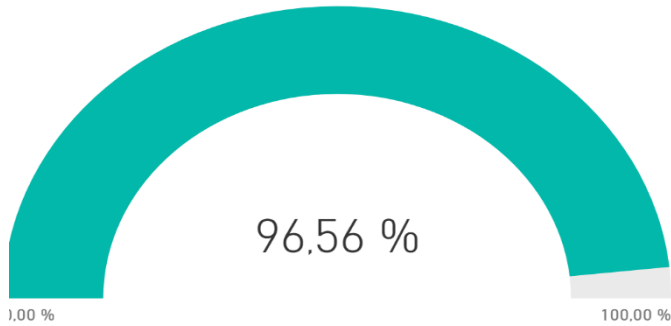


Gráfico 7 Nivel de efectividad Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

es información de cobertura) y otros porque de manera presencial consideran encontraran respuesta a su solicitud, aunque en algunos casos no es así.

Actualmente se continua con la mejora en el tiempo de servicio como se mencionó anteriormente, y el tiempo promedio de operación, también reflejó una mejora disminuyendo 59 segundos, al pasar de 5 minutos 57 segundos a 4 minutos 58 segundos. Este comportamiento anterior, se ve reflejado en el nivel de servicio que también incrementó en un punto porcentual.

1.1.3.2 Nivel Local

En el nivel local se tuvo operación en las direcciones locales de Antonio Nariño, Engativá, y Kennedy que inició la atención en el servicio de operación. A la fecha se atendieron bajo previo agendamiento, exceptuando la Dirección Local de Ciudad Bolívar, que generó tres atenciones reflejadas en digiturno.

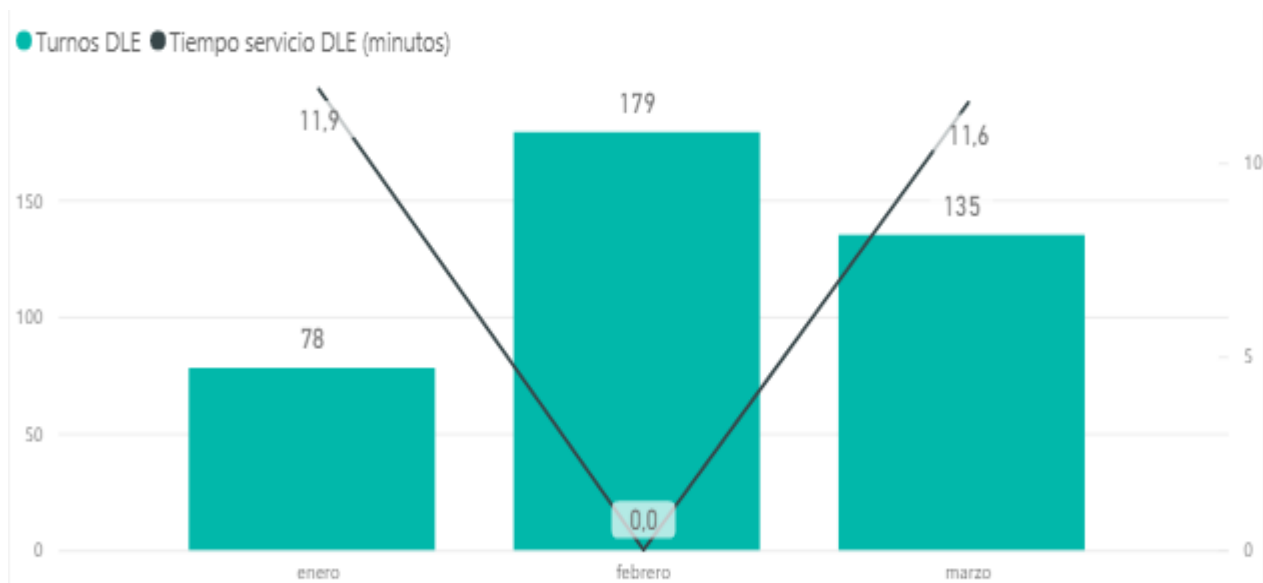


Gráfico 8 Tiempo de servicio año 2021, Nivel Local. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Igualmente, los horarios de atención se mantuvieron:

Dirección Local	Servicio	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Dirección Local De Antonio Nariño	Radicación		10:00 a.m. a 1:00 p.m.		10:00 a.m. a 2:00 p.m.	
Dirección Local de Educación de Engativá	Radicación	8:00 am – 4:00 pm	10:00 am – 4:00 pm	8:00 am – 4:00 pm	8:00 am – 4:00 pm	8:00 am – 4:00 pm
Dirección Local de Educación de Kennedy	Cobertura	7:00 am a 3:30 pm	7:00 am a 3:30 pm	7:00 am a 3:30 pm	7:00 am a 3:30 pm	7:00 am a 3:30 pm
Dirección Local de Educación de Suba	Cobertura		10:00 am a 03:00 pm			
	Radicación	10:00 am a 03:00 pm	10:00 am a 03:00 pm	10:00 am a 03:00 pm		10:00 am a 03:00 pm
	Supervisión	10:00 am a 03:00 pm	10:00 am a 03:00 pm	10:00 am a 03:00 pm		10:00 am a 03:00 pm

La Dirección Local de Suba, actualmente tiene agendamiento para el servicio de radicación y supervisión todos los días de lunes a viernes exceptuando los jueves de 10:00 am a 3:00 pm, sin embargo, no se cuenta con registro de atención.

1.1.3.3 Red Cade

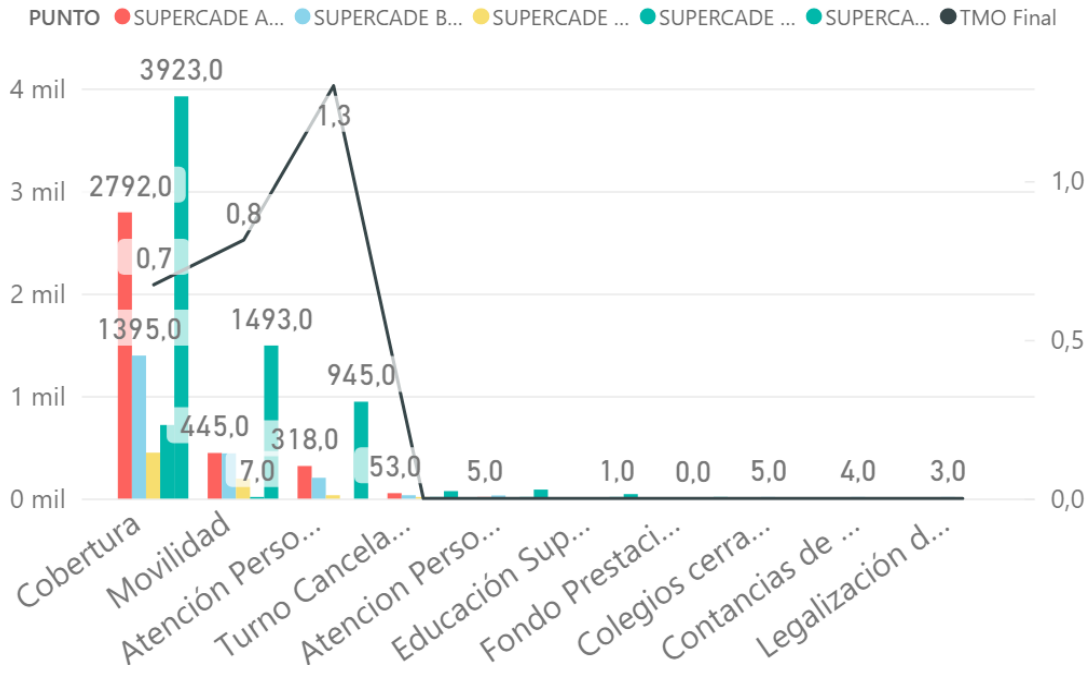
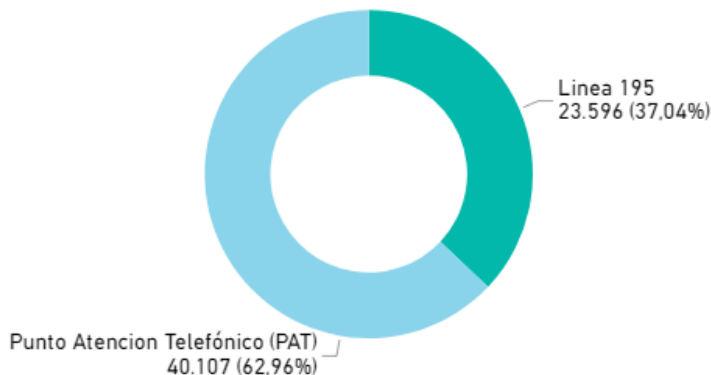


Gráfico 9 Atención por servicio Supercade. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En la Red Cade se presentó apoyo en el SuperCade de Américas, Bosa, Suba y Manitas (Ciudad Bolívar) se generaron 4.562 atenciones. Como se observa en la gráfica, el servicio de servicio de cobertura es el que tiene mayor incidencia en el total de atenciones, seguido por movilidad, atención personalizada con inquietudes de docentes.

1.1.4 Canal de Atención Telefónico



El canal telefónico 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.

El canal telefónico tuvo un total de 63.703 solicitudes, de las cuales el 37.04% 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 hasta el 4 de marzo, y Conalcréditos a partir del 5 de marzo, quienes obtuvieron el mejor precio para los servicios de BPO, que obtuvo un 62.96% del total de la participación.

Respecto al mes anterior, la línea 195 mantuvo su participación; ahora bien, desde la Alcaldía nos generaron la alerta acerca del comportamiento que ha generado la línea 195, dado que ha incrementado la atención, afectando los indicadores de eficiencia de este centro de contacto, para lo cual se generó una mesa de trabajo y se están gestionando socializaciones desde las áreas de cobertura, movilidad y programa de alimentación escolar.

En el punto de atención telefónico PAT, teniendo en cuenta el ingreso del nuevo proveedor la cantidad de asesores comprada fue de 15, siendo 13 a 8 meses, y 2 a 3 meses.

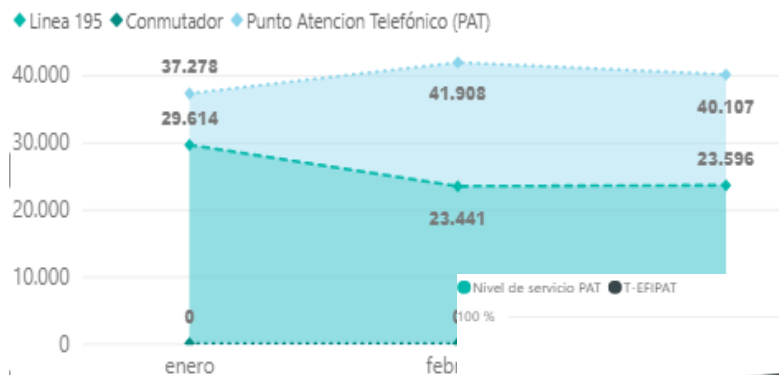


Gráfico 11 Canal telefónico en el año 2021. Fuente: Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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. Durante los tres meses del año 2021, en comparación al año 2020 se ha incrementado en el canal telefónico un 258% en promedio.

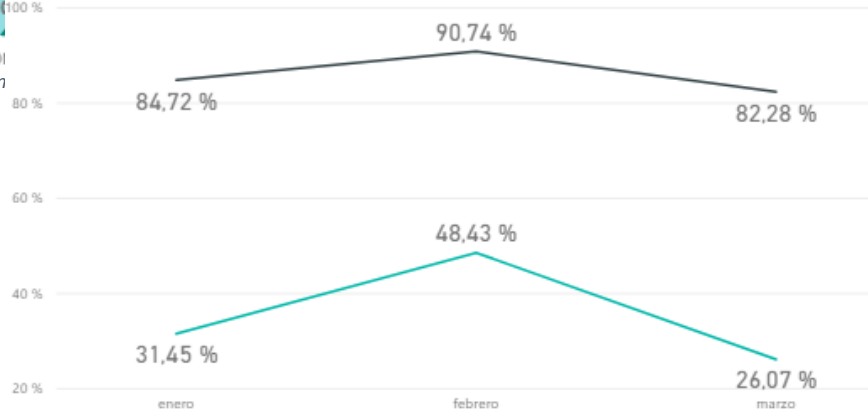


Gráfico 12 Nivel de servicio PAT 2021 Fuente: Consolidado Canales OSC 2021.. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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, 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.

Durante el primer trimestre del año 2021, el nivel de servicio ha sido variable pasando en enero del 31,45%, al 48,43% en febrero y disminuyendo al 26,07% en marzo. El comportamiento durante el mes de marzo se debió al inicio de la orden de compra 64168 con un nuevo proveedor que se encuentra por dos meses en un período de estabilización, y donde se generarán las alertas necesarias para el incremento de estos.

1.1.5 Canal de Atención Virtual

● CHAT ● FUT ● Bogota te escucha ● Redes Sociales ● Contáctenos ● Tutelas ● Solicitudes Cobertura ● Otros correos

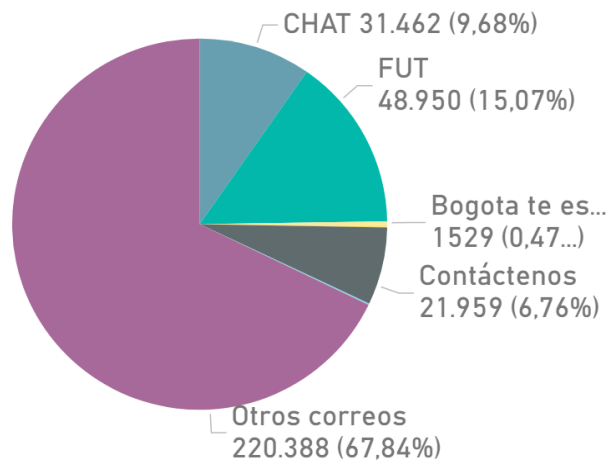


Gráfico 13. Discriminado por fuente canal virtual agosto 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2021. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

en el mes de enero con 27.751 a 24.922 en febrero, y en marzo cerró con 21.959, lo anterior teniendo en cuenta que la Ventanilla de radicación virtual ha incrementado su participación al pasar de 29.700 en enero, a 47.925 en febrero, y a 48.950 en marzo.

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.

Dentro del desarrollo de las actividades para automatizar el correo electrónico, se tiene el ingreso de Dexon, un administrador de correo a partir del 23 de marzo, el cual ha tenido oportunidades de mejora dentro del proceso de asignación, gestión y descargas de reportes.

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.

Durante el primer trimestre del año 2021 el chat institucional ha ido mejorando su comportamiento siendo directamente proporcional con el número de chats recibidos: en el mes de enero se recibieron 45.150

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 para el mes del primer trimestre 2021, ha mostrado un comportamiento negativo, al disminuir

interacciones de las cuales fueron atendidas 19.325; en el mes de febrero ingresaron 30.267 siendo el porcentaje de eficiencia un 62,36%, y para el mes de marzo ingresaron 31.462, de las cuales se atendieron 18.290.

El aplicativo de la Alcaldía, Bogotá Te Escucha, funcionó en todas las franjas y presentó una disminución del 14,72% frente al mes anterior.

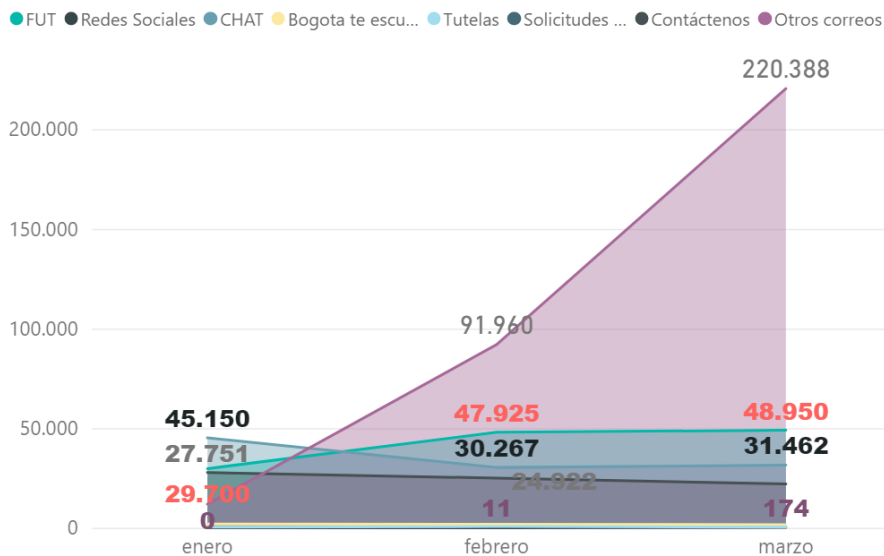


Gráfico 14 Comportamiento canal virtual 2021. Fuente: Consolidado Canales OSC. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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 15.

1.1.5.1 Gestión correo novedades PAE

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

Para este mes es importante mencionar, que, en común acuerdo con las Instituciones Educativas Distritales, las actualizaciones de datos se deben realizar a través del correo novedadespae@educacionbogota.gov.co.

Durante el mes de marzo se recibieron un total de 220.347 novedades de las cuales se les dio trámite a 147.388. De las novedades anteriormente mencionadas es importante resaltar que su gran participación pertenece a la actualización de datos, o novedades en la redención del bono.

1.1.5.2 Gestión correo familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co

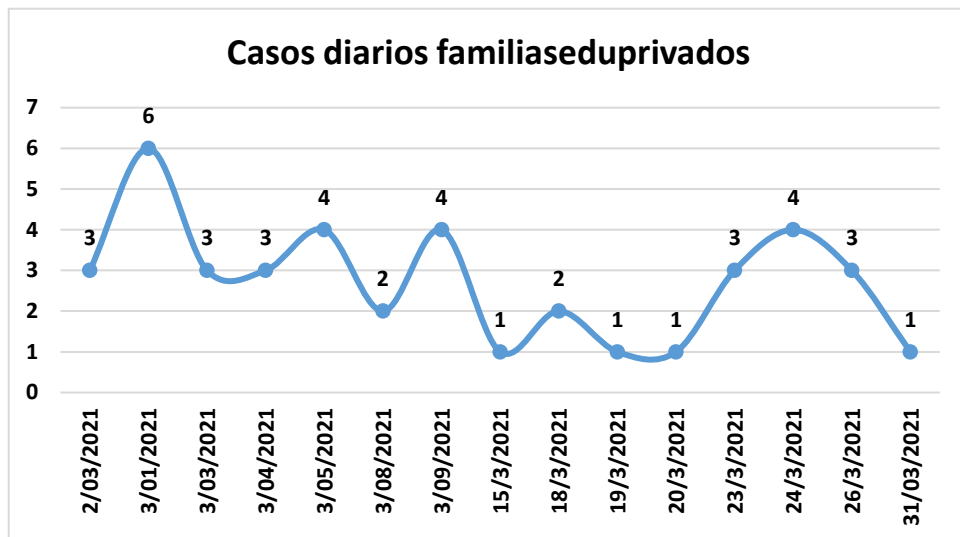


Gráfico 15 Comportamiento diario correo colegios privados. Fuente: Consolidado Canales OSC. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Igualmente se mantiene la gestión del correo familiaseducprivados@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.

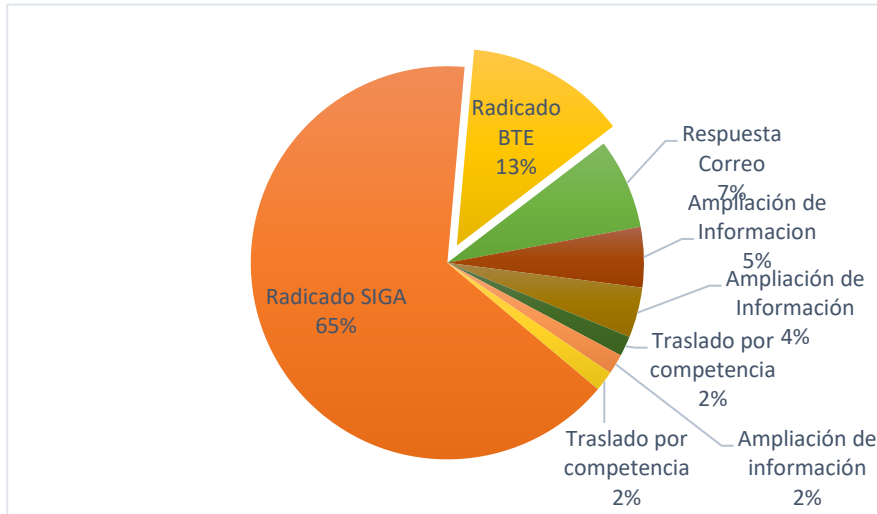


Gráfico 18 Solicitudes correo colegios privados. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante el periodo se recibieron a este buzón 41 correos, de los cuales el 57,50% correspondió al pago de pensión, el 15% a inquietudes, el 12.5% quejas, manteniendo el mismo ranking de los tres mas importantes.

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

Los diferentes canales tuvieron el siguiente comportamiento durante el mes de marzo.

La categoría de bono estudiantil o refrigerio representó el 51,43% del total, seguido de la asignación de cupo escolar con un 19,25%, luego por debajo de la decena se encuentran, comunicaciones por inquietudes con traslado de estudiantes antiguos con un 6,61%, inquietudes sobre el acceso a aplicativos de la entidad con un 5,91%, y en el quinto lugar, Cesantías para docentes con un 3,48%.

En la categoría de bono estudiantil, el canal de mayor participación es el telefónico con un 77,52%, seguido del chat institucional con un 14,42%, y por último el correo electrónico con un 8,4%. Ahora bien, es importante destacar que dentro de la categoría de refrigerios el 60% corresponde a inquietudes o inconvenientes con la redención del bono, seguido de un 34,6% que se comunicaban para consultar sobre el agendamiento para redimir el bono.

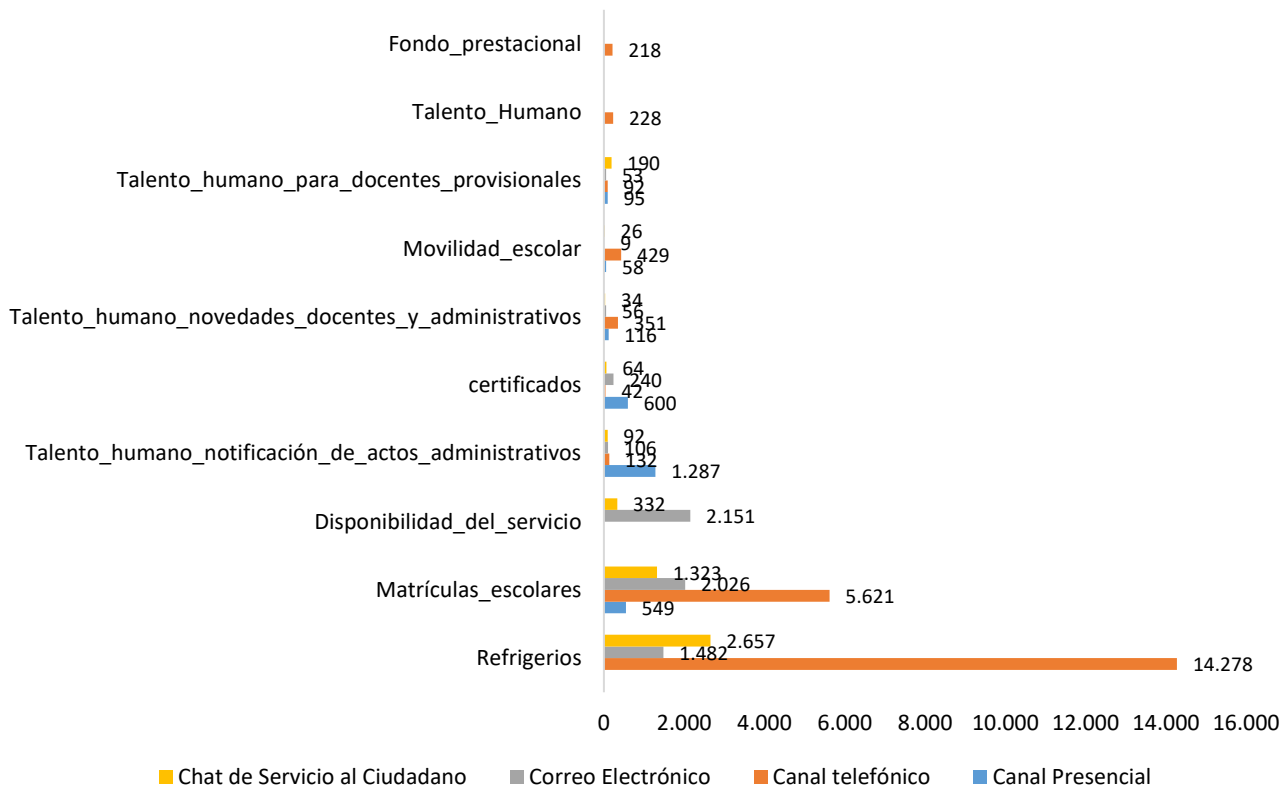


Gráfico 17 Tipificación en canales de atención. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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 marzo los resultados de cuantificación son: Canal Telefónico 83,89%; Correo electrónico 38,46%; Canal presencial 73,26%, y el canal Chat 37,08%; obteniendo un promedio ponderado del 65,72%. En el trimestre el porcentaje obtenido es del 61,26%.

Canal	Enero	Febrero	Marzo
Chat	80%	%	37,08%
Correo electrónico	48,08%	45,07%	38,46%
Presencial	71,64%	75,63%	73,26%

Tel	59,72%	52,25%	83,89%
Total	57,93%	57,35%	65,72%

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=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNUNDIXSFZKOUlwUII5RkILTDVHVE1VUjExSy4u
Correo electrónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNURVJWU09LWU81SUFVTKtBVzBGOE5DNkIYSy4u
Canal Presencial	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNURVdYOVhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u
Canal telefónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNUQU9SVUU1MkgwNzY5MjJSMOY2R01NMVpEQy4u

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.

Con respecto a las acciones de mejora implementadas en el chat institucional durante el trimestre se encuentra que:

- Se incorporó al grupo a un coordinador y dos miembros de calidad por parte del proveedor de personal de la OSC (Conalcréditos) para generación de reportes, atención de situaciones críticas, que se presenten, coordinación de operación y demás actividades que permitan mejorar la operación, gestión y oportunidad del grupo.
- Se monitorea diariamente la productividad y el TMO de los agentes que atienden el canal, con el fin de identificar situaciones particulares que puedan afectar el nivel diario del grupo para la toma de decisiones.
- Se han escalado a la Oficina Administrativa de RedP las diferentes fallas tecnológicas que presenta el aplicativo a diario con el fin de que se pueda brindar soporte técnico a los agentes y que se pueda brindar una atención sin interrupciones de este tipo.
- Se solicitaron a la Dirección de Cobertura usuarios del aplicativo SIMAT para los agentes que faltan por tenerlo, con el fin de que puedan atender de primera mano solicitudes que tengan que ver con el tema de cobertura.
- Se comparte con el grupo de agentes que atienden el canal las bases de datos de mensajes de texto que se envían a padres de familia con información de reclamación de bono de alimentación escolar PAE, con el fin de que puedan brindar información de primera mano a los padres de familia.

- Se cambió el horario del chat de las 08:00 am a las 05:00 pm con el fin de brindar la atención en las horas pico de solicitud del servicio por parte de la comunidad educativa
- Se actualiza horario de horas de almuerzo y break de los agentes con el fin de que estos espacios se puedan rotar entre los agentes del grupo.
- Se espera que para el mes de abril entre a operar el aplicativo contratado que permita realizar las mejoras que a la fecha no se han podido escalar por ser un aplicativo libre.

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)	3.340
04 - REGISTRO DE DIPLOMA (15 DÍAS)	109
Total general	3.449

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:

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Fecha	Canal	Duración Horas	Evento	Plan utilizado	Implementación acciones de contingencia	Eventos presentados	Efectividad acciones de contingencia
5-Mar-21	Canal telefónico	0,1	Internet	No aplica	17	18	94,4%
8-Mar-21	Canal telefónico	1	Luz	3 Asesores desde las casas			
9-Mar-21	Todos	1,5	Siga	Atención de correos electrónicos asignados			
9-Mar-21	Canal telefónico	1,5	Siga	Atención de correos electrónicos asignados			
11-Mar-21	Todos	0,25	Siga	Atención de correos electrónicos asignados			
11-Mar-21	Canal telefónico	0,3	Siga	Se continuó con la prestación del servicio			
11-Mar-21	Canal telefónico	0,5	Pagina Sed	Se continuó con la prestación del servicio			
15-Mar-21	Nivel Central	3	Office 365	Se continuó con la prestación del servicio			
15-Mar-21	Nivel Central	3	Correo Contactenos	Se tenían correos para asignación.			
17-Mar-21	Todos	0,4	Siga	Se tenían correos para asignación.			
23-Mar-21	Todos	0,6	Siga	Gestión de correos para respuesta inmediata			
23-Mar-21	Supercade Manitas	1	Sat	Se continuó con la prestación del servicio			
23-Mar-21	Todos	4	Siga	Gestión de correos para respuesta inmediata			
24-Mar-21	Nivel Central	0,1	Dexon	Asignación manual de correo			
25-Mar-21	Nivel Central	1	Dexon	Asignación manual de correo			
26-Mar-21	Nivel Central	0,15	Dexon	Asignación manual de correo			
29-Mar-21	Nivel Central	2	Dexon	Asignación manual de correo			

INFORME DE GESTIÓN

Fecha	Canal	Duración Horas	Evento	Plan utilizado	Implementación acciones de contingencia	Eventos presentados	Efectividad acciones de contingencia
31-Mar-21	Nivel Central	6	Actualización Del Servidor	Asignación manual de correo			

- Nivel de Servicio

MES	INDICADOR
Enero	78,27%
Febrero	89,96%
Marzo	86,55%
Acumulado Anual	85,06%

Canal	Atenciones realizadas	Solicitudes recibidas	Resultado
Presencial – Nivel Central	5.718	5.922	96,56%
Presencial – Nivel Local	114	135	84,44%
Presencial – SuperCade	4.469	4.562	97,96%
Telefónico	32.999	40.107	82,28%
Ventanilla de radicación virtual	48.950	48.950	100,00%
Chat	18.290	31.462	58,13%
Correo electrónico	21.959	21.959	100,00%
TOTAL	132.499	153.097	86,55%

- Cumplimiento de las acciones definidas

Acciones de mejora planteadas	Acciones de mejora cumplidas	Indicador
38	22	57,89%%

- Nivel de satisfacción

MES	INDICADOR
Enero	57,93%
Febrero	57,35%
Marzo	65,72%
Acumulado Anual	61,26%

Canal	Cantidad de encuestas	Numero de encuestas de 7 a 10	% Satisfacción (numero de encuestas de 7-10/total de encuestas)
Presencial	516	378	73,26%
Telefónico	987	828	83,89%
Chat	329	122	37,08%
Correo electrónico	455	175	38,46%
Total	2.287	1.503	65.72%

1.3 Cualificación del servicio

A continuación, se presentan 39 socializaciones realizadas a distintos grupos de interés de la SED, en las cuales participaron 491 colaboradores entre administrativos, outsourcing, y contratistas:

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
01/03/2021	Teams	Inducción tablero electrónico	Personal OSC	13
03/03/2021	teams	Inducción conocimientos generales SED-OSC	Personal nuevo centro de contacto	14
03/03/2021	Teams	Inducción SIGA y Bogotá te Escucha	Personal nuevo centro de contacto	15
03/03/2021	Teams	Socialización Nuevo aplicativo cesantías	Personal OSC	8
04/03/2021	Teams	Inducción Formulario Único de Trámite	Personal nuevo centro de contacto	18
04/03/2021	Teams	Inducción canal presencial y correo electrónico	Personal nuevo centro de contacto	17
04/03/2021	Teams	Inducción funcionamiento canal telefónico	Personal nuevo centro de contacto	16
04/03/2021	Teams	Inducción aplicativo CRM	Personal nuevo centro de contacto	17
04/03/2021	Teams	Inducción Cobertura	Personal nuevo centro de contacto	16
04/03/2021	Teams	Inducción Canal chat	Personal nuevo centro de contacto	16
05/03/2021	Teams	Inducción SIGA	Funcionarios oficina Talento Humano	41
08/03/2021	Teams	reunión jefatura OSC Calidad	Personal OSC	20

INFORME DE GESTIÓN

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
10/03/2021	Teams	Reunión redireccionamiento	Personal OSC	21
10/03/2021	Teams	Capacitación Bogotá te Escucha	Funcionarios nuevos SED	94
12/03/2021	Teams	Inducción conocimientos generales SED-OSC	Personal nuevo centro de contacto	2
12/03/2021	Teams	Socialización procesos de certificación	Personal OSC	18
12/03/2021	Teams	Inducción SIGA	Personal nuevo centro de contacto	3
15/03/2021	Teams	Inducción Aplicativo SIGA Colegio Rufino José Cuervo - 15 marzo 2021	Personal administrativo	7
16/03/2021	Teams	Inducción proceso certificación servicio integral a la ciudadanía - 16 marzo 2021	Personal OSC	1
16/03/2021	Teams	Inducción Aplicativo SIGA y Bogotá Te Escucha Colegio Compartir de Suba - 16 marzo 2021	Funcionarios administrativos	1
17/03/2021	Teams	REGISTRO DE ASISTENCIA CUALIFICACION CONCEPTOS DE SERVICIO 17 MARZO	Personal OSC	8
19/03/2021	Teams	Socialización proceso de certificación 19 marzo 2021	Personal OSC	9
19/03/2021	Teams	Reinducción DEXON 19 marzo 2021	Personal OSC	21
19/03/2021	Teams	Inducción aplicativo SIGA Dirección Local Antonio Nariño y colegios 19 marzo 2021	Funcionarios administrativos DLES y Colegios	12
19/03/2021	Teams	Socialización proceso de certificación OSC 19 marzo 2021	Personal OSC	9
23/03/2021	Teams	Inducción Sistema Bogotá Te Escucha DLE Antonio Nariño 23 marzo 2021	Funcionarios administrativos DLE	6
24/03/2021	Teams	Inducción SIGA y Bogotá te Escucha 24 marzo 2021	Personal nuevo Conalcréditos	4
24/03/2021	Teams	Inducción Inicial SED y OSC 24 marzo 2021	Personal nuevo Conalcreditos	3
24/03/2021	Teams	Inducción Formulario Único de Trámites 24 marzo 2021	Personal nuevo Conalcréditos	4
24/03/2021	Teams	Inducción Canal presencial y correo electrónico 24 marzo 2021	Personal nuevo Conalcreditos	4
25/03/2021	Teams	Inducción Movilidad escolar personal nuevo Conalcréditos- 25 marzo 2021	Personal nuevo Conalcréditos	4
25/03/2021	Teams	Inducción Cobertura personal nuevo Conalcréditos- 25 marzo 2021	Personal nuevo Conalcreditos	4
25/03/2021	Teams	Inducción Canal Chat personal nuevo Conalcréditos- 25 marzo 2021	Personal nuevo Conalcréditos	4
25/03/2021	Teams	Inducción Canal Telefónico personal nuevo Conalcréditos- 25 marzo 2021	Personal nuevo Conalcreditos	5

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
25/03/2021	Teams	Socialización proceso certificación OSC - 25 marzo 2021	Personal OSC	10
26/03/2021	Teams	Socialización gestión de correspondencia a las áreas de la SED Talento Humano- 26 marzo 2021	Personal Talento Humano	11
26/03/2021	Teams	Inducción Programa Alimentación PAE a personal nuevo Conalcréditos- 26 marzo 2021	Personal nuevo Conalcréditos	4
26/03/2021	Teams	Inducción CRM a personal nuevo del centro de contacto 26 marzo 2021	Personal nuevo Conalcréditos	7
26/03/2021	Teams	Inducción protocolos de atención y lenguaje claro	Personal nuevo Conalcréditos	4

1.4 Logros alcanzados con la realización de las actividades

Inicio de la orden de compra 64168 con el proveedor Conalcréditos sin ningún inconveniente.

Incrementar el nivel de satisfacción en el canal telefónico implementando la encuesta in situ.

Contratación de 5 personas adicionales en el centro de contacto por tres meses para canal presencial, correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual y chat, y 2 personas para el canal telefónico.

Inicio de la operación el 23 de marzo con el administrador de correo Dexon.

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.

Apoyo a la Dirección de Cobertura y con ello a las Direcciones Locales de Bosa y Ciudad Bolívar en gestión de correspondencia con 5 personas, y Suba y Kennedy con 4 personas para la asignación de cupos.

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

Estabilización de la gestión de la Ventanilla de radicación virtual, estando a un día de gestión.

Para el mes de marzo en los diferentes canales se implementaron estrategias en busca de mejorar los indicadores:

- En el FUT se incrementó la cantidad de agentes para la atención.
- En el correo electrónico se definió un grupo exclusivo de agentes para la gestión, a la que se le definió una meta y se realizó seguimiento a la misma; igualmente se le entrego la meta a las personas de apoyo (por horas, por días), mejorando no solamente la productividad de los agentes sino se mejoraron los tiempos de atención del canal
- En el canal telefónico el supervisor ajusto horarios para la atención y poder realizar apoyos a los demás canales.

- d. En el canal chat se realizaron movimientos de agentes buscando mejorar la productividad y los tiempos de atención.

1.5 Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad

La mayor dificultad se ha presentado en la demora de los resultados de cupos por novedad, dado que genera expectativa en la ciudadanía; así mismo, del no agendamiento de los bonos del Programa de Alimentación Escolar, dado que no se encuentra la información del acudiente registrada.

En esto último, es importante mencionar que a partir de este año, se integró la información de SIMAT, para el agendamiento de los bonos de alimentación escolar, por ende la actualización de dicho aplicativo es de vital importancia.

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

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	31/03/2021	Sistema de Información	https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/
Sistema distrital de quejas y soluciones SDQS	31/03/2021	Sistema de Información	https://bogota.gov.co/sdq/s/
Agendamiento	31/03/2021	Sistema de información	http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8814/
Actas Comité de operaciones	31/03/2021	Reunión Teams - Actas	Archivo OSC
Informe de gestión del proveedor Américas BPS	31/03/2021	Documento informe mensual	Archivo OSC
Tablero de Indicadores OSC	31/03/2021	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	31/03/2021	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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
			&viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FMAPA%20DE%20RIESGOS%20DE%20GESTI%C3%93N%20OSC
Informe mensual de operaciones	31/03/2021	Informe mensual operaciones	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	31/03/2021	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	31/03/2021	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%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FPLANES%20DE%20MEJORAMIENTO
Seguimiento a indicadores	31/03/2021	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%20Radicaos%20Sede%20-2021.xlsx&action=default&mobileredirect=true
Análisis tipificación	31/03/2021	Consolidado	Archivo OSC