



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
ABRIL 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.....	4
1.1.3. Canal Presencial	7
1.1.3.1 Nivel Central	7
1.1.3.2 Nivel Local	9
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	14
1.1.5.2 Gestión correo familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co	14
1.1.5.3 Solicitudes de Cobertura	15
1.1.6. Tipificaciones	16
1.1.7. Satisfacción en los canales de atención.....	17
1.1.8. Trámites	18
1.2. Gestión de riesgos.....	19
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

ACTIVIDADES Y AVANCES CANALES DE ATENCIÓN

1.1. Estadísticas de la operación

1.1.1. Antecedentes

Se presenta informe correspondiente al mes de abril del año 2021. En el siguiente mes se presentaron las siguientes novedades que impactaron la operación:

1) Durante el mes de abril se tomaron medidas Distritales teniendo en cuenta el tercer pico (incremento exponencial de contagios) de la Pandemia causada por el virus Covid-19. A continuación se dan a conocer los decretos y las medidas que impactaron el servicio:

- Decreto Distrital 135 del 5 de abril del 2021- "Por medio del cual se adoptan medidas adicionales en el marco del aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable para los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C."; a través de este los ciudadanos debieron ingresar por pico y cédula, por tanto, se procedió a llamar a dichas personas para reprogramar las agendas. Adicionalmente, dicho informe declaraba cuarentena obligatoria, por tanto, no se prestó servicio en la RedCade, para lo cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, generó la Circular 20, indicando la no prestación del servicio el día 9 de abril; de igual manera, no se prestó atención de manera presencial en las sedes de la Secretaría de Educación, fortaleciendo los canales virtuales.
- Decreto Distrital 144 del 15 de abril del 2021 - a través de este los ciudadanos debieron ingresar por pico y cédula, por tanto, se generó la alerta necesaria en la página de agendamiento y se publicó un cartel en las afueras de la Oficina de Nivel Central dicha información. Adicionalmente, dicho informe declaraba cuarentena obligatoria, por tanto no se prestó servicio en la RedCade, para lo cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, generó la Circular 25, indicando la no prestación del servicio el día 16 de abril; de igual manera, no se prestó atención de manera presencial en las sedes de la Secretaría de Educación, fortaleciendo los canales virtuales.
- Decreto Distrital 148 del 20 de abril del 2021 - a través de este los ciudadanos debieron ingresar por pico y cédula, por tanto, se generó la alerta necesaria en la página de agendamiento y se publicó un cartel en las afueras de la Oficina de Nivel Central dicha información. Adicionalmente, dicho informe declaraba cuarentena obligatoria, por tanto, no se prestó servicio en la RedCade, para lo cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, generó la Circular 28, indicando la no prestación del servicio el día 16 de abril; de igual manera, no se prestó atención de manera presencial en las sedes de la Secretaría de Educación, fortaleciendo los canales virtuales.
- Decreto Distrital 157 del 2021 - a través de este los ciudadanos debieron ingresar por pico y cédula, por tanto, se generó la alerta necesaria en la página de agendamiento y se publicó un cartel en las afueras de la Oficina de Nivel Central dicha información. Adicionalmente, dicho informe declaraba cuarentena obligatoria, por tanto, no se prestó servicio en la RedCade, para lo cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, generó la Circular 29, indicando la no prestación del servicio el día 30 de abril; de igual manera, no se prestó atención de manera presencial en las sedes de la Secretaría de Educación, fortaleciendo los canales virtuales.

Por otra parte, en el Decreto Distrital se suspendió hasta el 9 de mayo el Regreso Gradual Progresivo y Seguro de los Colegios, por ende desde la Secretaría de Educación se realizó la siguiente publicación:

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/noticia/desde-este-lunes-y-durante-dos-semanas-se-suspenden-clases-presenciales-en-bogota

- 2) Dada la puesta en producción del aplicativo dexon como administrador del correo contactenos@educacionbogota.edu.co, se generaron acciones de mejora como el cargue de PDF acorde al correo que se está gestionando, envío de respuesta al correo del peticionario correcto (en algunas ocasiones los ciudadanos envían correos a funcionarios de la Entidad, por ende, se redireccionan al buzón oficial).
- 3) Se continua con el fortalecimiento del grupo de fondo prestacional, generando controles en la gestión y reportes diarios.
- 4) A partir del 15 de abril, se realizó cambio del correo novedadespae@educacionbogota.gov.co dado que presentó novedades técnicas. El nuevo correo es novedadespae2021@educacionbogota.gov.co, el cual fue socializado con la ciudadanía en general: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/noticia/atencion-familias-conozca-el-nuevo-correo-electronico-para-tramitar-novedades-del-programa
- 5) El día 28 de abril del 2021 hubo Paro Nacional, por temas de movilización la red CADE laboró hasta las 2:00 pm y en las instalaciones de la Oficina de Nviol Central se laboró hasta las 4:00 pm.
- 6) El día 20 de abril la Dirección Local de Suba realizó cambio del punto de atención dado que tendrá mejoras en su infraestructura
- 7) Se continúan con 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.

1.1.2. Análisis general

En el presente informe se realiza ajuste a la información suministrada en el canal virtual para el primer trimestre del año 2021, dado que se incluye la información de solicitud de cupo por novedad a través del aplicativo disponible para ello. Es por esto, que para el mes de enero se incrementan 59.969, para el mes de febrero 35.467 y para el mes de marzo 6.743.

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

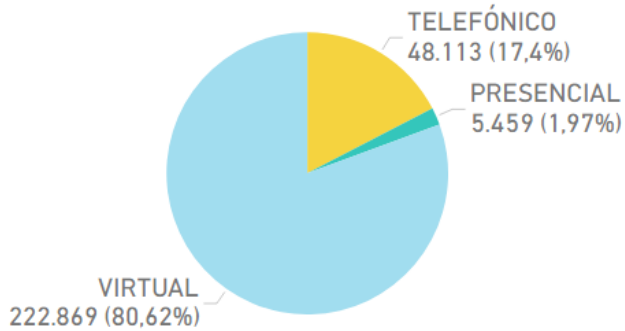


Gráfico 1 Volumen y participación de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante el mes de abril se recibieron un total de 276.441 solicitudes de atención, un 31,9% inferior al valor obtenido en el mes inmediatamente anterior. Del total de las atenciones, el 80,62% 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.

- Defensordelciudadano@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.

Como se mencionó anteriormente, este mes se realiza alcance a los primeros tres meses del año 2021, dado que se incluyen las solicitudes de cupo por novedad, que realizan los ciudadanos a través del formulario disponible para ello: <http://sedmatriculas.educacionbogota.edu.co/ords/f?p=100:37>.

A su vez el canal telefónico tiene una participación del 17,4% 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 1,97% al tener 5.459 atenciones durante el mes de abril, cifra inferior a la obtenida en el mes de marzo, como resultado de las medidas implementadas en el Distrito Capital para la mitigación del contagio del COVID-19, descritas anteriormente; en este canal se cuenta con la participación de las Direcciones Locales de Engativá, Ciudad Bolívar, Antonio Nariño, y Kennedy, los supercadenas de Manitas, Suba, Bosa y Américas, y con el Nivel Central.

Al validar el comportamiento de los canales de atención en la línea del tiempo de enero a abril del 2021, se observa que, los canales de atención disminuyeron el volumen de solicitudes considerablemente: Por su parte, el canal virtual se encontró por encima del mes de enero y por debajo de los meses de febrero y marzo, dada la disminución en los buzones de correo que administra la Oficina de Servicio al Ciudadano, pero en menor proporción que la disminución del buzón de

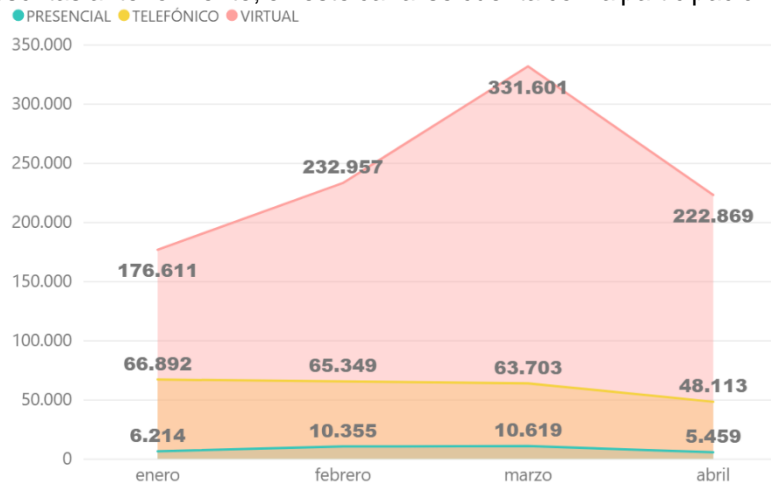


Gráfico 2 Histórico de cantidad de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

novedadespae2021@educacionbogota.gov.co; también se vieron impactadas las solicitudes del Formulario de Radicación Virtual y la Ventanilla Única de Radicación al disminuir un 28% respecto al mes anterior, adicional del volumen de solicitudes de cupo que pasaron de ser 59.969 en enero a 2.294 en abril.

Por su parte, el canal telefónico disminuyó respecto a los meses anteriores, dado que respecto al mes anterior disminuyeron 5.327 llamadas recibidas en la línea 3241000 , y en la línea 195 se pasó de recibir 23.596 llamadas a 13.333 en el mes de abril.

El canal presencial, disminuyó en un 48,59% respecto al mes anterior, dadas las restricciones de movilidad mencionadas anteriormente.

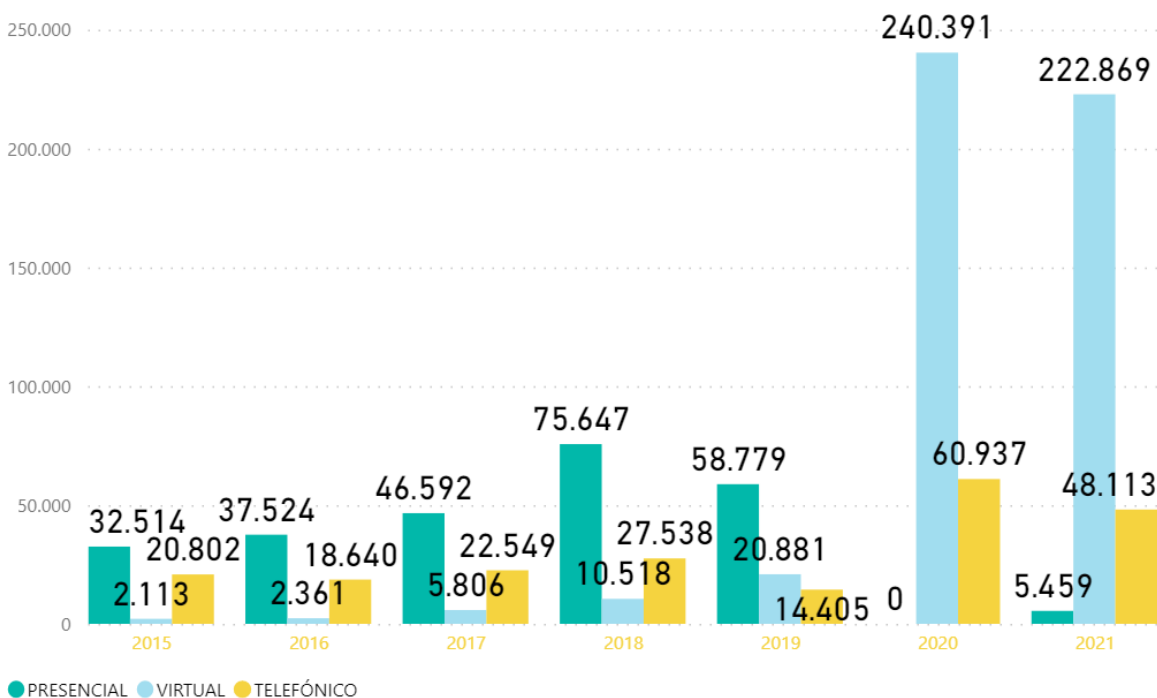


Gráfico 3 Volumen atenciones por canal durante los últimos siete años. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Es importante mencionar, que el canal virtual ha tenido una participación considerable en el año 2021, sin embargo, con respecto al año 2020, disminuyó en un 7,2%, como consecuencia de la permanencia de la emergencia sanitaria en el territorio nacional, y a la leve normalización en los procesos, dado que en el mes de abril del año 2020 se continuó con el aislamiento preventivo obligatorio declarado desde el 24 de mayo a nivel nacional, y se implementaron estrategias virtuales, que impactaron el volumen de atenciones en el canal virtual tales como el Programa de Alimentación escolar. Este mismo resultado, se ve reflejado en el canal telefónico que del año 2020 al 2021 decreció en 12.854 llamadas recibidas.

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.

1.1.3.1 Nivel Central

La atención para el nivel central, teniendo en cuenta el artículo 9 del decreto distrital 143 del 2020, 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.

Ahora bien, tal como se menciona al inicio de este documento, los días 9, 16, 23 y 30 no se prestó atención de manera presencial, y se reforzaron los canales virtual y telefónico, dadas las medidas tomadas en el Distrito para mitigar el .

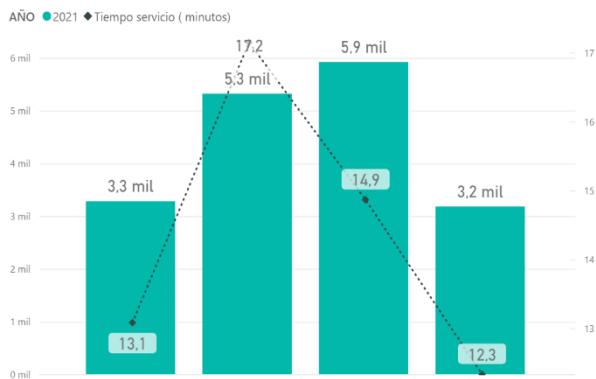


Gráfico 4 Trazabilidad comportamiento nivel central 2021. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

El comportamiento de la demanda por servicios en agendamiento dentro del mes correspondió a un 58,64% de la ventanilla de radicación, seguido por el 21,19% en la servicio de notificaciones; y con el 7,54% con los turnos para reclamar documentos, manteniendo el ranking de los tres de mayor participación. Los demás servicios estuvieron repartidos en radicación e información de prestaciones sociales para docentes, incentivos ganadores olimpiadas y nombramiento docentes.

Ahora bien, respecto a la demanda en la prestación del servicio, se tiene que el 47.91% se acercan

La atención en el nivel central continuó bajo solicitud de agendamiento en el mes de abril, donde la ciudadanía pudo realizar la solicitud de su cita según su necesidad a través del aplicativo web de agendamiento. En el mes de abril se generaron 2.793 agendas de las cuales asistieron el 51,7. Es importante tener en cuenta que el primer día de cuarentena estricta se realizaron los reagendamientos correspondientes, así como, se realizó el mismo procedimiento para poder dar cumplimiento al pico y cédula.

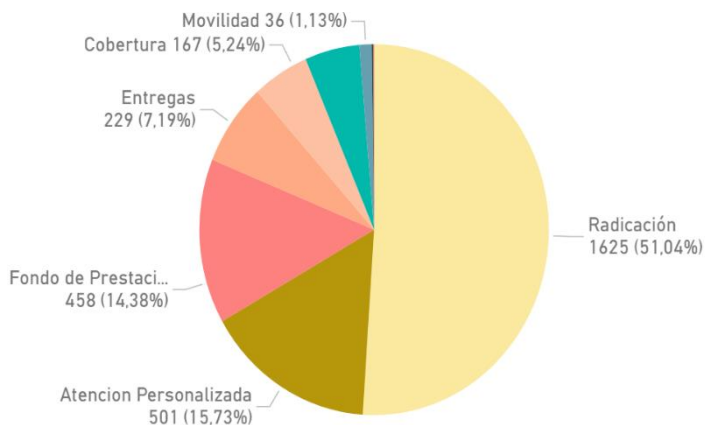


Gráfico 5 Participación por servicio en atención del nivel central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

para el servicio de radicación, seguido de un 15.89% para atención personalizada, un 13.56% para servicios de Fondo Prestacional, un 10.45% para el servicio de entregas de documentos, y el restante entre cobertura

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.

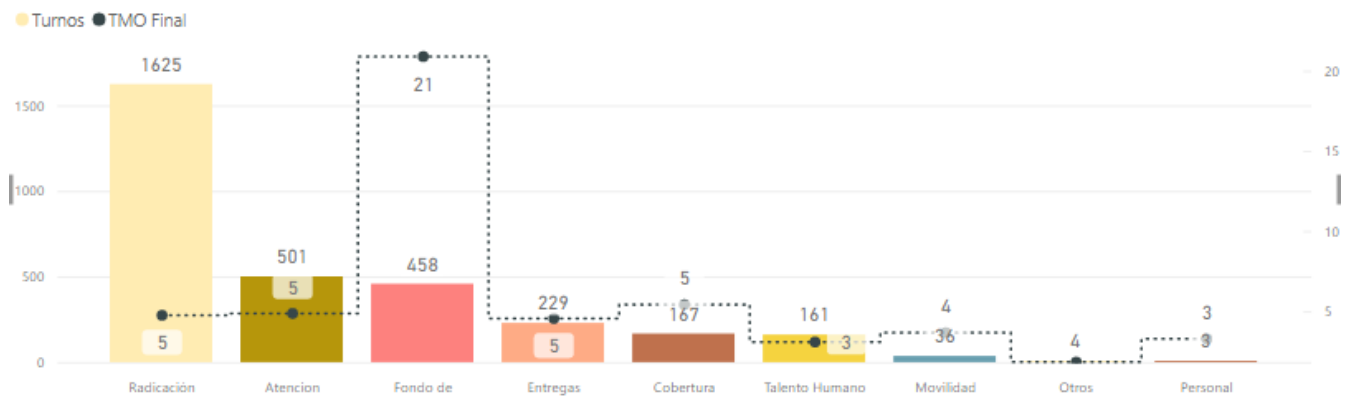


Gráfico 6 TMO por servicio Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Buscando la optimización del agendamiento se lleva un control permanente del cumplimiento de las citas, durante este periodo se evidencia que del total de agendas asignadas por el servicio de radicación solo el 49.5% fue efectivo. En las ventanillas de fondo prestacional la efectividad alcanzó el 56,5%, y en la de entregas fue del 49,5%.

Es importante tener en cuenta que como acción de mejora en el proceso de fondo prestacional se cuenta con agendamiento para fondo prestacional radicación, destinando un recurso para dicho servicio; para este servicio se solicitaron 161 citas, de las cuales fueron atendidas 97, con un 60,2%.

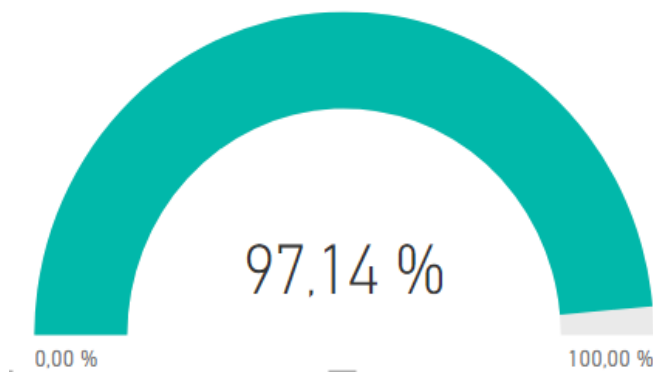
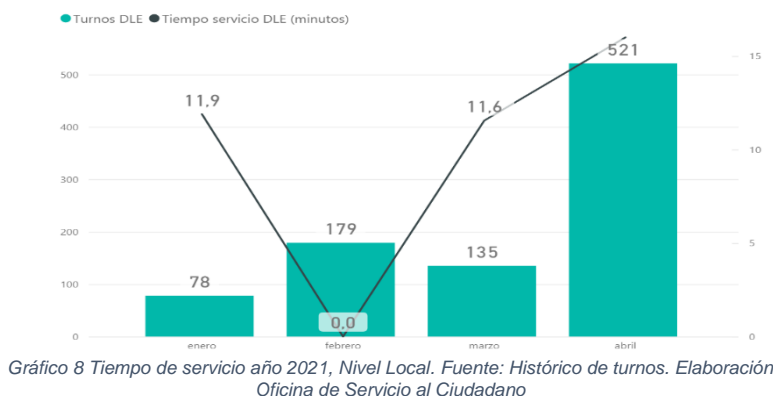


Gráfico 7 Nivel de efectividad Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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 es información de cobertura) y otros porque de manera presencial consideran encontrarán respuesta a su solicitud, aunque en algunos casos no es así, dado que la información la suministra otra dependencia, por ejemplo, la Oficina de nómina.

1.1.3.2 Nivel Local

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



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		09:00 am a 04:00 pm			
	Radicación	09:00 am a 04:00 pm	09:00 am a 04:00 pm	09:00 am a 04:00 pm		09:00 am a 04:00 pm
	Supervisión	09:00 am a 04:00 pm	09:00 am a 04:00 pm	09:00 am a 04:00 pm		09:00 am a 04:00 pm

La Dirección Local de Suba, actualmente tiene agendamiento para el servicio de radicación y supervisión todos los días de lunes a viernes de 9:00 am a 4:00 pm, sin embargo, no se cuenta con registro de atención.

1.1.3.3 Red Cade

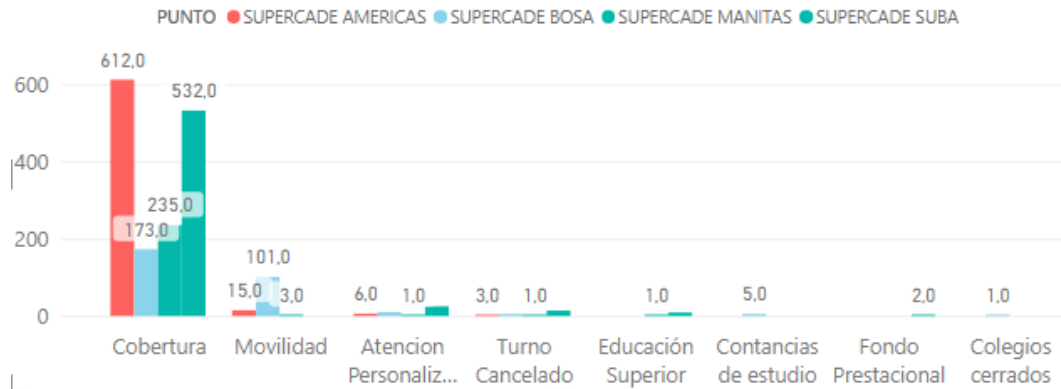


Gráfico 9 Atención por servicio Supercade. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En la Red Cade se presentó apoyo en el SuperCade de Américas, Bosa, Suba y Manitas (Ciudad Bolívar) se generaron 1.754 atenciones, lo que representa una disminución de un 62% respecto al mes anterior. Como se observa en la gráfica, el servicio de servicio de cobertura con un 88,48% 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

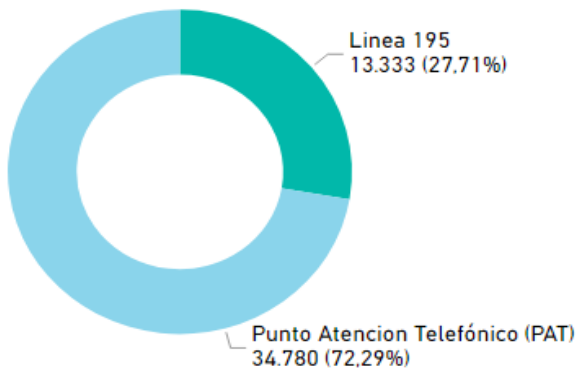


Gráfico 10 Participación Punto de Atención Telefónico. Fuente: Consolidado Canales OSC 2021. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

El canal telefónico se subdivide en Línea 195, Punto Atención Telefónico (PAT), y transferencias. Se continua 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 48.113 solicitudes, de las cuales el 27.71% 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, Conalcréditos BPS, que obtuvo un 72.29% del total de la participación.

Respecto al mes anterior, la línea 195 disminuyó su participación en 10 puntos porcentuales en la totalidad del canal, y respecto al mes anterior, el volumen en la línea 195 disminuyó un 43,49%; ahora bien, dada la mesa de trabajo sostenida con la Alcaldía, se llevaron a cabo socializaciones desde las áreas de cobertura, movilidad y programa de alimentación escolar.

En el punto de atención telefónico PAT, disminuyó en un 13,3% la cantidad de llamadas ingresadas, mejorando la cantidad de llamadas contestadas en un 11,1% respecto al mes anterior.

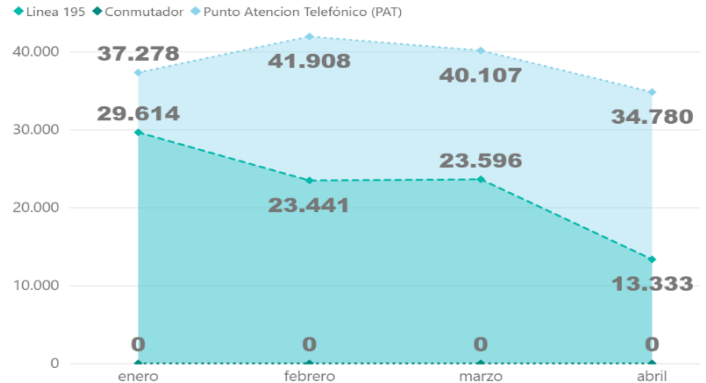


Gráfico 11 Canal telefónico en el año 2021. Fuente: Consolidado Canales OSC 2021. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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 el mes de abril, en comparación al año 2020 se disminuyó en el canal telefónico un 21% del total de llamadas ingresadas en la línea 195 y en la línea 3241000.

El nivel de servicio es un indicador de mayor relevancia en la línea telefónica, el cual es determinado por la cantidad de llamadas contestadas dentro del umbral, es decir, en menos de 40 segundos, y ha sido afectado dado la volumetría de llamadas por hora; al ingresar las llamadas al mismo tiempo, no permite que se contesten en menos de lo establecido.

En el mes de abril del año 2021, el nivel de servicio mejoró dado que se pasó de un 26.07% a un 63.99%, ocasionado por una disminución en la cantidad de llamadas ingresadas, y a las mejoras que desde el proveedor se han implementado. Ahora bien, la eficiencia en el servicio se encontró 11,1 puntos porcentuales por encima al mes de marzo.

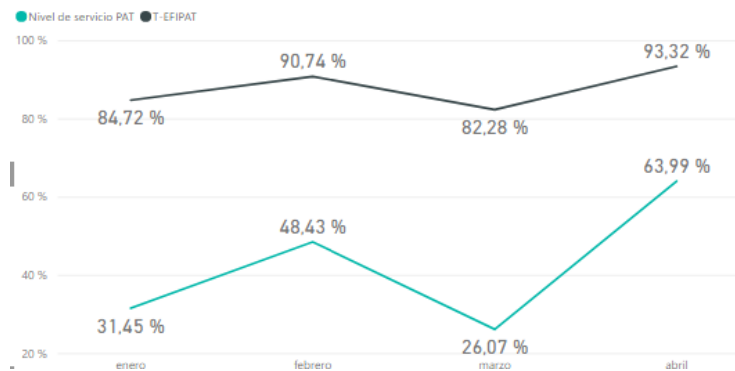


Gráfico 12 Nivel de servicio PAT 2021 Fuente: Consolidado Canales OSC 2021.. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.1.5 Canal de Atención Virtual

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

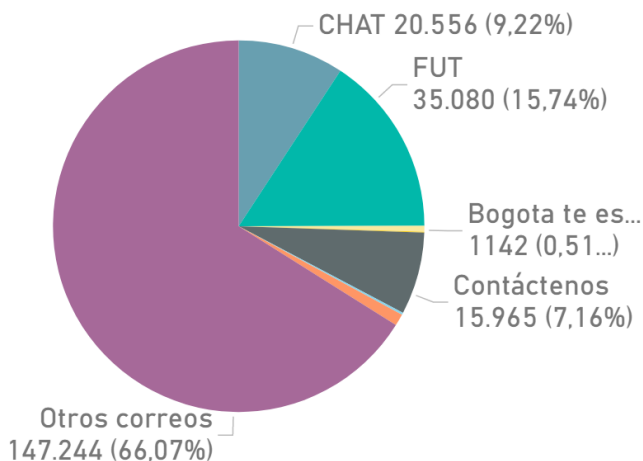


Gráfico 13. Discriminado por fuente canal virtual agosto 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2021. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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

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

buzonentidades@educacionbogota.gov.co y defensorciudadano@educacionbogota.gov.co, para el mes de abril del año 2021, disminuyó su participación considerablemente al pasar de 21.959 correos para gestión en marzo a 15.965 correos electrónicos en abril, lo cual representa un decrecimiento en un 27,3%.

Este mismo comportamiento se observó en la Ventanilla de Radicación Virtual que durante el mes de abril tuvo una participación de un 15,74% del total y que con respecto al mes anterior disminuyó un 28,3%. Es importante mencionar que del total 8.656 requerimientos son gestionados a través de asesores que analizan las peticiones y responden o escalan a un tercer nivel, para mayor profundidad en la respuesta; para este mes un 28% fue resuelto en el primer nivel, y el restante escalado a las dependencias.

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.

Es de resaltar que dentro del proceso de estabilización del aplicativo Dexon se realizaron mejoras en la funcionalidad del aplicativo como:

1. Inclusión de una nueva columna con la fecha de cierre del caso en el reporte que se descarga de la herramienta, permitiendo así llevar un seguimiento al ANS de gestión del caso.
2. Inclusión de una nueva columna con asunto del correo en el reporte que se descarga de dexon.
3. Inclusión de una nueva columna en el reporte que se descarga con el correo electrónico del remitente.

Así mismo se reportaron los siguientes hallazgos que se encuentran en validación con el proveedor:

- Error en el cargue automático de archivos al caso en dexon
- Error de cargue automático de archivos de un caso con otro (archivos cruzados de un peticionario con otro)
- Imposibilidad de cierre de casos en dexon por información incompleta cargada erróneamente por el mismo aplicativo (no trae información del solicitante)
- No creación de usuarios para gestión en dexon
- Usuarios creados sin perfiles para cerrar un caso
- Funcionalidad “send email” intermitente para incluir cuentas adicionales de correo en el caso.

De igual manera, se continua con el manejo de los correos para temas específicos como Plan de alimentación escolar, que para este mes, se generó el cambio de dirección a novedadespae2021@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.

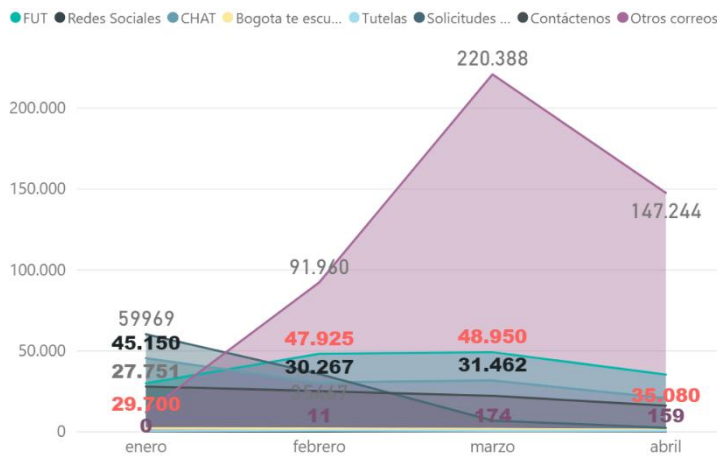


Gráfico 14 Comportamiento canal virtual 2021. Fuente: Consolidado Canales OSC. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Aunado a lo anterior, durante el mes de abril 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 interacciones de las cuales fueron atendidas 19.325; en el mes de febrero ingresaron 30.267 siendo el porcentaje de eficiencia un 62,36%, para el mes de marzo ingresaron 31.462, de las cuales se atendieron 18.290; y para el mes de abril con 20.556 chats recibidos la eficiencia fue de un 70,53%.

El aplicativo de la Alcaldía, Bogotá Te Escucha, funcionó en todas las franjas y presentó una disminución del 25,72% frente al mes anterior.

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*.

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 novedadespae2021@educacionbogota.gov.co.

Durante el mes de marzo se recibieron un total de 147.215 novedades. 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 familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co

Durante el periodo del presente informe (01 al 30 de abril), se recibieron 29 solicitudes, se dispuso de 1 agente los resultados del proceso de radicación y traslado a la dependencia correspondiente fue el siguiente:

Fecha	Recibidos	Gestionados
04/04/2021	1	1
05/04/2021	1	1
06/04/2021	1	1
07/04/2021	2	2
09/04/2021	2	2
12/04/2021	3	3
13/04/2021	11	11
21/04/2021	7	7
26/04/2021	1	1
Total	29	

DETALLE COMPORTAMIENTO CANAL

Tipo de Gestión	Cantidad
Radicado BTE	13
Radicado SIGA	8
Ampliación de Información	4
Traslado por competencia	2
Ampliación de Información	2
Total general	29

1.1.5.3 Solicitudes de Cobertura

Como se mencionó anteriormente, este informe da alcance a las solicitudes de cupo gestionadas por la Dirección de Cobertura y los Profesionales de Sistemas de Información (PSI) de las Direcciones Locales de Educación. Aquí, se puede evidenciar la incidencia que generó la volumetría en las solicitudes en los canales de atención, en la medida que incrementaban las solicitudes recibidas pero las gestionadas no respondían a la demanda:

MES	Solicitudes ingresadas	Solicitudes atendidas del mismo mes	Solicitudes totales atendidas acumuladas
Enero	59.969	8.050	9.744
Febrero	35.467	20.644	62.595
Marzo	6.743	2.731	17.829
Abril	2.294	1.908	15.241
Total	104.473		105.409

En la tabla se puede evidenciar que en el mes de enero se atendieron 8050 de las solicitudes ingresadas en el mismo mes; en el mes de febrero a pesar que ingresaron menos (36.467), no se logró suplir la necesidad de demanda dado que del mismo mes se gestionaron 20.644 solicitudes, y dado el rezago del mes anterior, en total fueron atendidas 62.595 solicitudes. Ahora bien, en marzo disminuyeron las solicitudes considerablemente al igual que en abril, lo cual ha logrado estabilizar, y satisfacer las expectativas de la ciudadanía respecto a la asignación de cupo.

Aquí es importante mencionar, que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se presta apoyo a cuatro direcciones locales de Educación (Suba, Kennedy, Ciudad Bolívar, y Bosa), con 9 agentes que realizan labores administrativas como la asignación de cupos por novedad y la proyección de respuestas a padres de familia que solicitan cupo. A continuación, se da a conocer la distribución de las actividades realizadas durante el mes de abril:

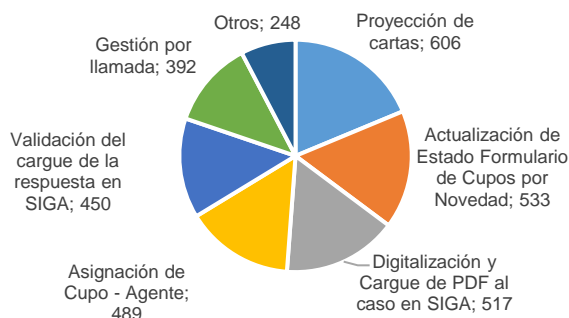


Gráfico 15 Actividades realizadas en Direcciones Locales. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.1.6 Tipificaciones

Los diferentes canales tuvieron el siguiente comportamiento durante el mes de abril:

La categoría de bono estudiantil o refrigerio representó el 71,57% del total de las cuales el 81,% corresponden al canal telefónico respecto a la redención del bono, y el 18,9% corresponde a inquietudes acerca del agendamiento teniendo una participación similar en el canal telefónico y chat, y una participación del 10% en el correo electrónico donde se daba respuesta inmediata; seguido de este tema, se encuentra la asignación de cupo escolar con un 17,58%, luego por debajo de la decena se encuentran, información general de trámites y servicios con un 5,07%, seguido de temas relacionados con docentes como Certificaciones (1,07), Inicio de labores (1,02%), Cesantías para docentes (0,75%), Pensión de docentes (0,72%), Monto de cesantías docentes (0,62%), Beneficios para docentes (0,60%), Certificado de factores salariales (0,48), y otros temas generales que abarcan el 4,03% de las atenciones directas en los canales de atención.

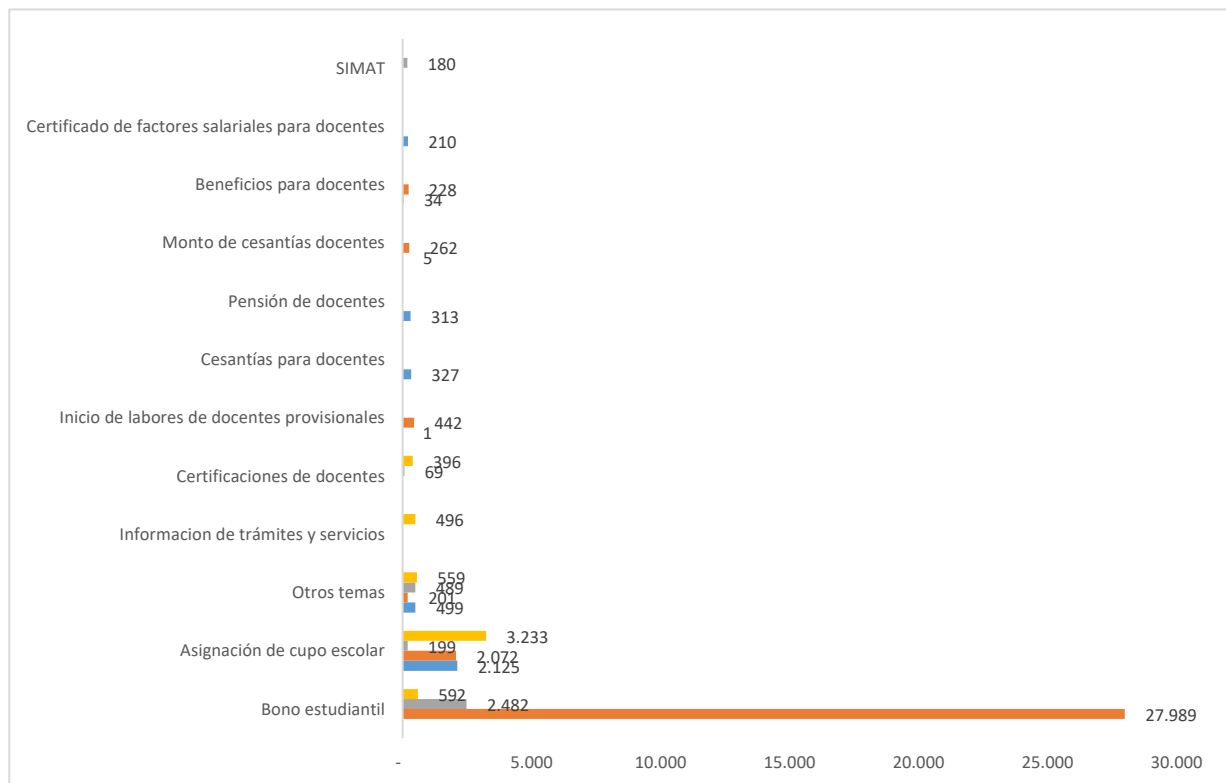


Gráfico 16 Tipificación en canales de atención. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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 abril los resultados de cuantificación son: Canal Telefónico 81,77%; Correo electrónico 43,35%; Canal presencial 80,77%, y el canal Chat 82,44% incrementando en este canal 45.33 puntos porcentuales, al estar el mes anterior en un 37,08%; obteniendo un promedio ponderado del 80,57%. En el cuatrimestre el porcentaje obtenido es del 72,67%, incrementando 11,41 puntos porcentuales, lo cual permite superar la meta anual del 70%.

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Chat	80%	%	37,08%	82,44%
Correo electrónico	48,08%	45,07%	38,46%	43,35%
Presencial	71,64%	75,63%	73,26%	80,77%
Tel	59,72%	52,25%	83,89%	81,77%
Total	57,93%	57,35%	65,72%	80,57%

Como acción de mejora relevante, la aplicación de encuestas se realizó insitu, es decir, una vez se finalizaba la atención:

- Para el chat institucional se mejoró el guion de despedida invitando al ciudadano a calificar el servicio, así mismo, se realizó monitoreo para revisar los chats que se cerraban sin interacción alguna, lo cual era una observación recurrente en meses anteriores.
- Para el canal presencial, se están realizando encuestas una vez finaliza la atención, tanto en el nivel central como en los Supercade.
- Para el correo electrónico, se envía como respuesta automática, una vez el aplicativo Dexon envía el consecutivo asignado.
- Para el canal telefónico, se invita al ciudadano a calificar el servicio una vez finaliza la llamada.

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

Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Atenciones presencial nivel central	3.172	5.087	5.718	3.093
Atenciones presencial nivel local	77	179	114	391
Atenciones presencial supercade	2.677	4.708	4.469	1.731
Atenciones telefónico	31.590	38.026	32.999	32.456
Atenciones chat	19.325	18.873	18.290	14.499

INFORME DE GESTIÓN

Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Atenciones correo	28.024	25.534	22.355	15.965
Encuestas presencial	275	439	516	468
Encuestas telefónico	653	423	987	5.841
Encuestas chat	20		329	860
Encuestas correo	547	477	455	233
Cantidad satisfechos presencial	197	332	378	378
Cantidad satisfechos telefónico	390	221	828	4.776
Cantidad satisfechos chat	16		122	709
Cantidad satisfechos correo	263	215	175	101
% Satisfacción presencial	71,64%	75,63%	73,26%	80,77%
% Satisfacción telefónico	59,72%	52,25%	83,89%	81,77%
% Satisfacción chat	80,00%		37,08%	82,44%
% Satisfacción correo	48,08%	45,07%	38,46%	43,35%
Total	57,93%	57,35%	65,72%	80,57%
Total esperado				
Acumulado	57,93%	57,66%	61,26%	72,67%

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

Formulario	Diligenciamiento del ciudadano
Chat Institucional	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUNDIXSFZKOUlwUII5RkILTDVHVE1VUjExSy4u
Correo electrónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVJWU09LWU81SUFVTKtBVzBGOE5DNkiYSy4u
Canal Presencial	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVdYOvhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u
Canal telefónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUQU9SVUU1MkgwNzY5MjJSM0Y2R01NMVpEQy4u

1.1.8 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
03 - LEGALIZACION DOCUMENTOS AL EXTERIOR (15 DÍAS)	2.341	3.364	3.340	2.785
04 - REGISTRO DE DIPLOMA (15 DÍAS)	136	137	109	112
Total general	2.477	3.501	3.449	2.897

En total se han generado 12.324

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

Fecha	Canal	Duración Horas	Evento	Plan utilizado	Implementación acciones de contingencia	Eventos presentados	Efectividad acciones de contingencia
05-abr-21	Nivel central	1,25	Caída digiturno	Planillas de contingencia	5	5	100%
20-abr-21	Chat	0,5	Caída del chat institucional	Canal telefónico			
23-abr-21	Todos	0,5	Caída SIMAT	Se toma nota de la información que requiere el padre de familia			
23-abr-21	Todos	1,25	Siga	Se continuó con la gestión de los correos que no necesitaban radicado			
30-abr-21	Chat	2	Los chats no conectan para gestión	Canal telefónico			

- Nivel de Servicio

A continuación, se da a conocer el nivel de servicio discriminado por mes. Es importante mencionar que a partir de este mes, se incluyen las atenciones del correo de notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co, por tanto las cifras anteriores pueden incrementar en unas décimas:

MES	INDICADOR
Enero	78,55%
Febrero	90,08%
Marzo	86,73%
Abril	92,41%
Acumulado Anual	86,66%

Para el mes de abril

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial – Nivel Central	3.184	3.093	97,14%
Presencial – Nivel Local	521	391	75,00%
Presencial – SuperCade	1.754	1.731	98,68%
Telefónico	34.780	32.456	93,32%
Ventanilla de radicación virtual	35.080	35.080	100,00%
Chat	20.556	14.499	70,53%
Correo electrónico	16.394	16.394	100,00%
Redes	160	160	100,00%
SDQS	1.142	1.142	100,00%
TOTAL	113.571	104.946	92,41%

Acumulado anual:

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial – Nivel Central	17.710	17.070	96,39%
Presencial – Nivel Local	913	761	83,32%
Presencial – SuperCade	14.024	13.584	96,87%
Telefónico	154.073	135.071	87,67%
Ventanilla de radicación virtual	161.655	161.655	100,00%
Chat	127.435	70.987	55,70%
Correo electrónico	92.307	92.307	100,00%
Redes	345	345	100,00%
SDQS	6.336	6.336	100,00%
TOTAL	574.798	498.117	86,66%

- Cumplimiento de las acciones definidas

Acciones de mejora planteadas	Acciones de mejora cumplidas	Indicador
26	18	69,23%

- Nivel de satisfacción

MES	INDICADOR
Enero	57,93%
Febrero	57,35%
Marzo	65,72%
Abril	80,57%
Acumulado Anual	72,67%

Canal	Cantidad de encuestas	Numero de encuestas de 7 a 10	% Satisfacción (numero de encuestas de 7-10/total de encuestas)
Presencial	468	378	80,77%
Telefónico	5.841	4.776	81,77%
Chat	860	709	82,44%
Correo electrónico	233	101	43,35%
Total	7.402	5.964	80,57%

1.3 Cualificación del servicio

A continuación, se presentan 40 socializaciones realizadas a distintos grupos de interés de la SED, en las cuales participaron 1.130 colaboradores entre administrativos, outsourcing, y contratistas:

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
07/04/2021	Teams	Capacitación aplicativo SIGA DLE Tunjuelito	Funcionarios de la DLE Tunjuelito y colegios	18
09/04/2021	Teams	Capacitación manejo DEXON	Personal OSC	10
12/04/2021	Teams	Apoyo radicación correos electrónicos	Personal OSC	9
13/04/2021	Teams	Modulo 2 Escuchando nuestro lenguaje	Personal de la SED y OSC	96
13/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las areas SED	Funcionarios de las DLES	33



INFORME DE GESTIÓN

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
13/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios de las áreas SED	11
13/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios de las áreas SED	18
13/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios de las áreas SED	11
14/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios de las áreas SED	10
14/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios de las áreas SED	12
14/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios de las áreas SED	9
14/04/2021	Teams	Inducción Bogotá te Escucha	Personal colegios	4
14/04/2021	Teams	Inducción SIGA	Personal colegios	1
15/04/2021	Teams	Modulo 1 concepto de servicios	Funcionarios SED y OSC	107
15/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios de las áreas SED	7
15/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios de las áreas SED	9
15/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios de las áreas SED	8
15/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios de las áreas SED	9
16/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios de las áreas SED	7
16/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios de las áreas SED	19
16/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios de las áreas SED	20
16/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios de las áreas SED	36
16/04/2021	Teams	Socialización funcionamiento aplicativo humano	Personal de la SED y OSC	42
19/04/2021	Teams	Socialización Servicio Integral a la Ciudadanía para personal de la Red Cade 19 abril 2021	Personal de atención de la red cades	41
19/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios colegios de Usme y Bosa	87
19/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios colegios de Tunjuelito y Kennedy	84
20/04/2021	Teams	Inducción inicial conocimientos SED y OSC	Personal nuevo Conalcréditos	1

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
20/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios colegios de Suba y Fontibon	61
20/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios colegios de Engativá, Barrios Unidos, Martires y Teusaquillo	78
20/04/2021	Teams	Inducción SIGA y Bogotá te Escucha	Personal nuevo Conalcréditos	1
21/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios colegios de Antonio Nariño y Puente Aranda	36
21/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Funcionarios colegios de RUU, Ciudad Bolívar y Sumapaz	104
22/04/2021	Teams	Capacitación movilidad escolar	Personal línea 195 Alcaldía Mayor de Bogotá	15
22/04/2021	Teams	Capacitación programa Cobertura	Personal línea 195 Alcaldía Mayor de Bogotá	14
22/04/2021	Teams	Socialización gestión correspondencia con las áreas SED	Personal de las áreas de la SED	21
23/04/2021	Teams	Socialización gestión de e correspondencia OSC	Personal de la OSC	31
23/04/2021	Teams	Socialización programa cobertura	Personal línea 195 Alcaldía Mayor de Bogotá	10
28/04/2021	Teams	Inducción SIGA	Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	15
28/04/2021	Teams	Mapa de Riesgo	OSC	20
30/04/2021	Teams	Inducción Bogotá te Escucha	Personal de IED	5

1.4 Logros alcanzados con la realización de las actividades

Mejorar la percepción de la calidad del servicio que se ve reflejado en el indicador de satisfacción a nivel general pasando de un 65,72% en el mes de marzo, a un 80,57% en el mes de abril.

Mejorar el nivel de servicio, ubicando el total en un 86,6%.

Mejorar el nivel de servicio en el canal telefónico pasando de un 26,07% en marzo a un 63,99% en abril.

Articular la información suministrada en la línea 195 a través de una actividad de socialización con la Dirección de Bienestar Estudiantil y Cobertura.

1.5 Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad

La mayor dificultad se ha presentado en la gestión de los resultados de cupos por novedad pendientes, 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.

Por otra parte, no contar con un aplicativo de chat óptimo para la gestión, al no permitir relacionar la gestión hecha con el ciudadano. Frente a esto se están llevando a cabo mesas de trabajo con la Oficina Administrativa de RedP.

Adicionalmente de las diferentes mejoras en el aplicativo Dexon para su óptimo funcionamiento, frente a lo cual se reportaron los siguientes hallazgos que se encuentran en validación con el proveedor:

- Error en el cargue automático de archivos al caso en dexon.
- Error de cargue automático de archivos de un caso con otro (archivos cruzados de un peticionario con otro)
- Imposibilidad de cierre de casos en dexon por información incompleta cargada erróneamente por el mismo aplicativo (no trae información del solicitante)
- No creación de usuarios para gestión en dexon
- Usuarios creados sin perfiles para cerrar un caso
- Funcionalidad “send email” intermitente para incluir cuentas adicionales de correo en el caso.

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	30/04/2021	Sistema de Información	https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
Sistema distrital de quejas y soluciones SDQS	30/04/2021	Sistema de Información	https://bogota.gov.co/sdq/
Agendamiento	30/04/2021	Sistema de información	http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8814/
Actas Comité de operaciones	30/04/2021	Reunión Teams - Actas	Archivo OSC
Informe de gestión del proveedor Américas BPS	30/04/2021	Documento informe mensual	Archivo OSC
Tablero de Indicadores OSC	30/04/2021	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	30/04/2021	Documento seguimiento Mapa de riesgos	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&viewpath=%2Fsites%2FC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2DBa27%2D8a720a8c51aa&id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F021%2FMAPA%20DE%20RIESGOS%20DE%20GESTI%C3%93N%20OSC
Informe mensual de operaciones	30/04/2021	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	30/04/2021	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	30/04/2021	Consolidado	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&viewpath=%2Fsites%2FC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2DBa27%2D8a720a8c51aa&id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F021%2FPLANES%20DE%20MEJORAMIENTO
Seguimiento a indicadores	30/04/2021	Consolidado	https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/programacion/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B726A9A38-BF5D-4A42-9ADD-D1C029020D0A%7D&file=02%20Febrero%20-%20Reporte%20General%20Radicados%20Sede%20-2021.xlsx&action=default&mobileredirect=true
Análisis tipificación	30/04/2021	Consolidado	Archivo OSC