



**INFORME EJECUTIVO
OCTUBRE 2022**

INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Elaboró:

Eva Maria Vera Cruz.

EVA MARIA VERA CRUZ

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ

**Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C.,**

Introducción.....	4
1. Canales de atención.....	5
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.....	6
1.2 Volumen de participación mensual.....	7
1.2.1 Presencial.....	8
1.2.1.5 Otros puntos de Atención.....	13
1.2.2 Telefónico.....	14
1.2.3 Virtual.....	16
1.3 Nivel de servicio.....	20
2. Satisfacción.....	20
2.1 Canal presencial.....	21
2.2 Canal telefónico.....	23
2.3 Canal virtual – Chat institucional.....	23
2.4 Canal virtual – Correo electrónico.....	26
2.5 Tramite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma.....	28
3. Partes interesadas.....	29
3.1 Caracterización.....	29
3.3 Gestión Atención Accesible.....	31
3.3.1 Acceso página web.....	31
3.3.2 Atención Presencial.....	32
4. Soluciones estratégicas.....	33
4.1 Actividades y avances.....	33
4.2 Gestión Correo Electrónico.....	33
4.3 Acciones en territorio.....	34
4.4 Indicadores de Seguimiento.....	36
5. Seguimiento ANS.....	37
6. Servicios OSC.....	40
6.1 Notificaciones.....	40
6.2 Legalizaciones y registro de diploma.....	41
6.3 Correspondencia.....	41
6.3.1 Correspondencia de entrada.....	41

6.3.2 Correspondencia de Salida	42
6.3.3 Correo electrónico certificado.....	44
6. Monitoreos y seguimiento.....	44
6.1 Ficha Técnica	44
6.2 Calculo cifras de monitoreo	45
7. Cualificación y promoción.....	47
7.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos.....	48
7.2 Estrategias de Comunicación	51
7.3 Resultados evaluación de conocimientos	52
8. Riesgo	52
8.1 Gestión del proceso.....	52
8.2 Anticorrupción.....	54
9. Seguimiento Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.....	54
9.1 Seguimiento objetivos de calidad	55
9.2 Seguimiento No conformidades.....	55
9.3 Evaluación del sistema	56
10. Seguimiento acciones de mejora	56
11. Conclusiones y análisis.....	59
12. Acciones de mejora.	60

Introducción

La oficina de Servicio al Ciudadano (OSC) de la Secretaría de Educación del Distrito, en su proceso integral de servicio a la ciudadanía contempla la elaboración y publicación del informe de gestión de operaciones mensual, el cual relaciona volúmenes de atención por canales, medición de la satisfacción, relación de las partes interesadas con la entidad, servicios prestados y resultados de gestión de los procedimientos de la Oficina de Servicio.

Las fuentes de información para la elaboración del presente informe están formadas por los sistemas de información como lo son: SIGA, Bogotá Te Escucha, Formularios Web, CRM, Digiturno, Inconcert, Aplicativo consulta cobertura y adicional los de elaboración propia de la oficina de servicio al ciudadano.

1. Canales de atención

La Secretaría de Educación del Distrito presta atención a la ciudadanía a través de los siguientes canales de comunicación:

- **Presencial:**

- Los puntos de atención Nivel Central y en Direcciones Locales de educación para la ciudadanía mediante agendamiento previo a través del siguiente enlace: <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/educacionbogota.gov.co>).
- La atención en los SuperCades (Suba, Américas, Manitas y Bosa) se realizará acorde a los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

- **Telefónico:**

- Línea 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá) y 3241000 (Operada por el centro de contacto de la entidad)

- **Virtual:**

- El buzón oficial de solicitudes y comunicaciones oficiales en la Ventanilla de radicación virtual es <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/>.
- Para las entidades que requieran enviar comunicaciones de naturaleza judicial podrán hacerlo en el buzón notificacionesutelas@educacionbogota.edu.co
- Para las solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distritales podrán hacerlo a través del correo electrónico buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- Para solicitar trámites administrativos, los estudiantes, padres de familia, docentes, servidores y contratistas de la SED, deberán radicar sus requerimientos, con los respectivos soportes, en la Ventanilla de radicación virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>
- Para radicación de denuncias de corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información pública en el sistema “Bogotá te Escucha” <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- Para información general y orientación a la ciudadanía puede escribir al correo electrónico contactenos@educacionbogota.edu.co

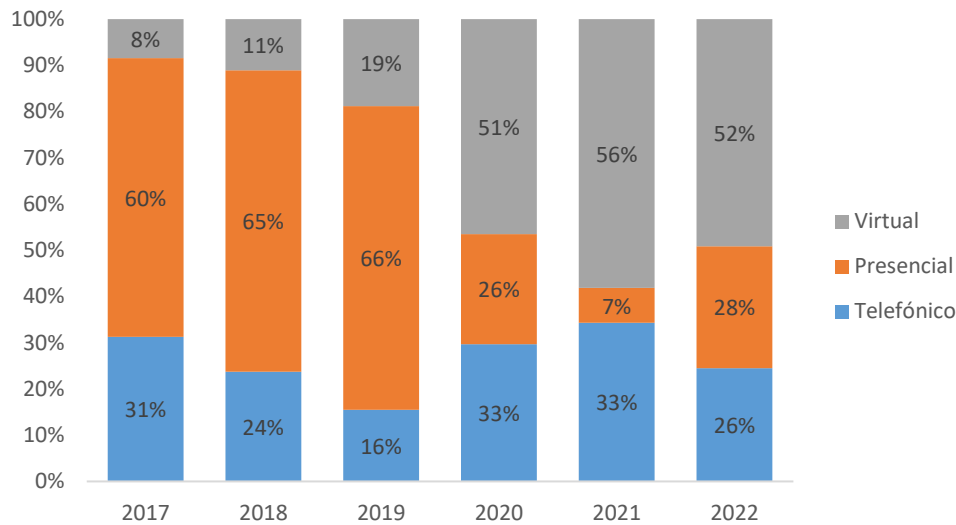
Redes sociales

Nota: el horario para la recepción virtual de comunicaciones oficiales es de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **Chat Institucional**

- Contactos a través del enlace del chat interpuesto en la página web de la Secretaría de Educación https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/.

1.1 Volumen de participación histórico acumulado.



Gráfica 1 Participación Canales acumulado al mes de octubre. Fuente: Datos Canales OSC.

En la gráfica 1 presenta el comportamiento histórico con acumulado a octubre de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que debido a situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19 en el año 2020, se hizo necesario el fortalecimiento de la atención virtual reportando un 51% de participación de este canal en el total de atenciones, por otro lado, se evidencia un incremento del 14% en el canal telefónico con respecto al año anterior.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual
2017	289911	560900	74964
2018	209457	569246	96760
2019	160852	677419	191207
2020	316496	287697	514788
2021	407577	76947	828218
2022	253474	276466	503994

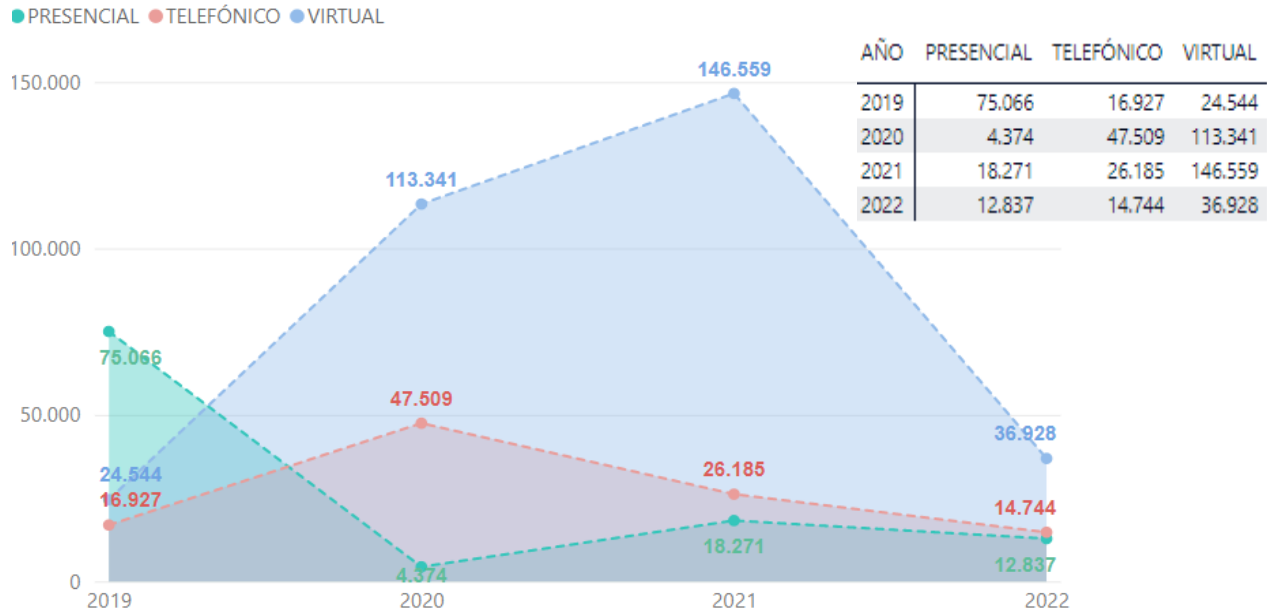
Tabla 1 Participación Canales Acumulados. Fuente: Datos Canales OSC.

En el año 2021 se mantuvo la tendencia de aumento de participación del canal virtual con 5%, y para el canal telefónico se mantiene la participación; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial tuvo un 7%.

Adicional se puede inferir que, en el 2022, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 26% y 28%; aunque el canal virtual tiene una disminución del 4% esta

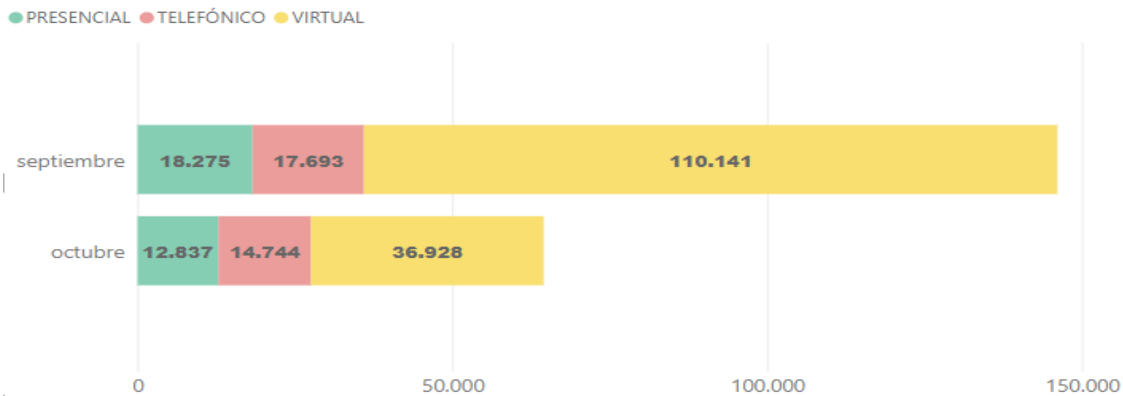
sigue manteniendo la tendencia de mayor participación.

1.2 Volumen de participación mensual



Gráfica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico Octubre. Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

A través de sus canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito durante octubre presentó una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento de 66.22% respecto al mismo periodo en el año 2021. El canal presencial reportó una disminución del 29.74%, así mismo el canal telefónico y virtual respectivamente en 43.69% y 74.80% con respecto a octubre 2021.



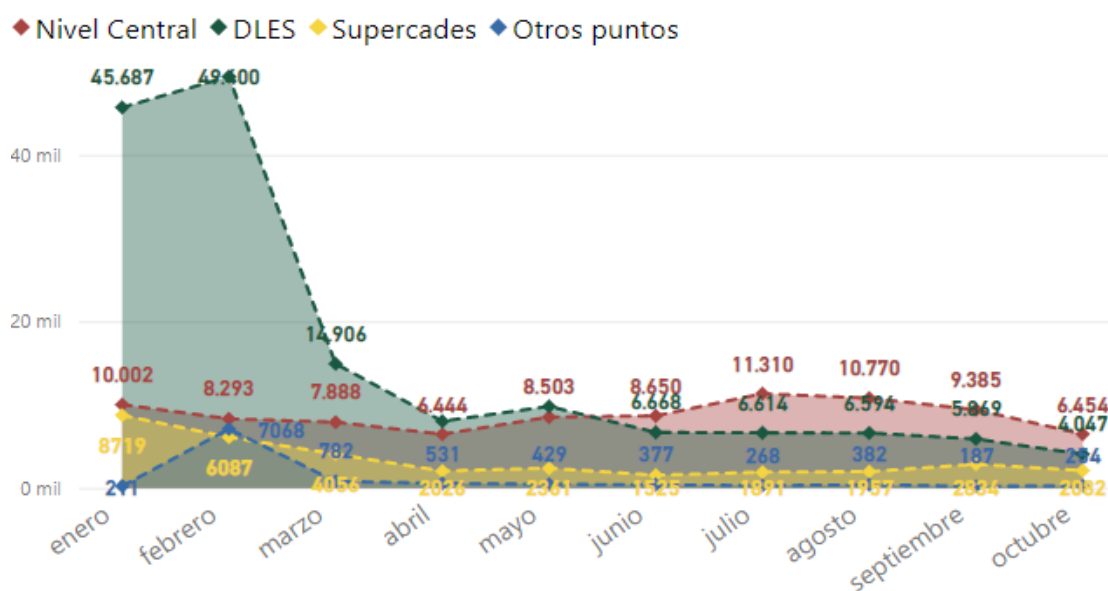
Gráfica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales. Fuente: Datos Canales OSC.

Para el mes de octubre, se muestran las variaciones en comparación con el mes de

septiembre 2022:

- Canal Presencial disminuyó un 29.75%
- Canal Telefónico disminuyó un 16.66%
- Canal Virtual disminuyó en un 75.55% es preciso señalar que en septiembre se reportaron 72.642 atenciones solucionadas por cobertura que representaron el 77.76% de este canal y para el mes de octubre se registraron 2347.

1.2.1 Presencial

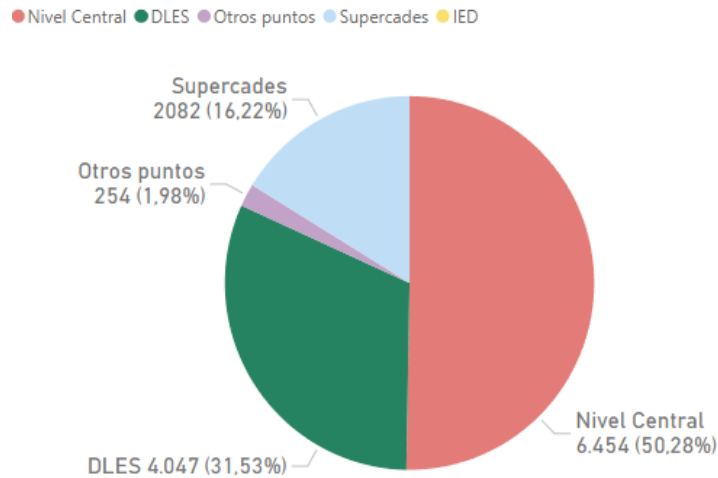


Gráfica 4 Volúmenes de atención presencial anual. Fuente: Datos Canales OSC.

MES	Nivel Central	DLES	Supercades	Otros puntos
enero	10.002	45.687	8.719	211
febrero	8.293	49.400	6.087	7.068
marzo	7.888	14.906	4.056	782
abril	6.444	8.005	2.026	531
mayo	8.503	9.787	2.361	429
junio	8.650	6.668	1.525	377
julio	11.310	6.614	1.891	268
agosto	10.770	6.594	1.957	382
septiembre	9.385	5.869	2.834	187
octubre	6.454	4.047	2.082	254

El canal presencial como se mencionó anteriormente presentó un disminuío un 29.74% respecto al año anterior, recordando que a partir del 1 de abril de 2022 no es obligatorio el uso del tapabocas en espacios de atención o en oficinas.

Cabe resaltar que el 31.53% de las atenciones correspondieron a Direcciones Locales de Educación, teniendo en cuenta las jornadas de matrículas y movilidad, la atención a nivel central corresponde al 50.28%, el 16.22% a SuperCade y otros puntos 1.98%. Respecto a octubre, las direcciones locales de educación disminuío su participación 31.04%, por otro lado, la Redcade disminuío en 26.53%.



Gráfica 5 Participación por puntos de atención. Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendieron 6.454 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue radicación con 2072 atenciones, seguido por fondo prestacional con 1744 atenciones y atención personalizada con 1706 atenciones.

El tiempo de espera en sala fue de 15 minutos con 16 segundos, con un TMO de 6 minutos con 36 segundos y un nivel de atención del 96%.

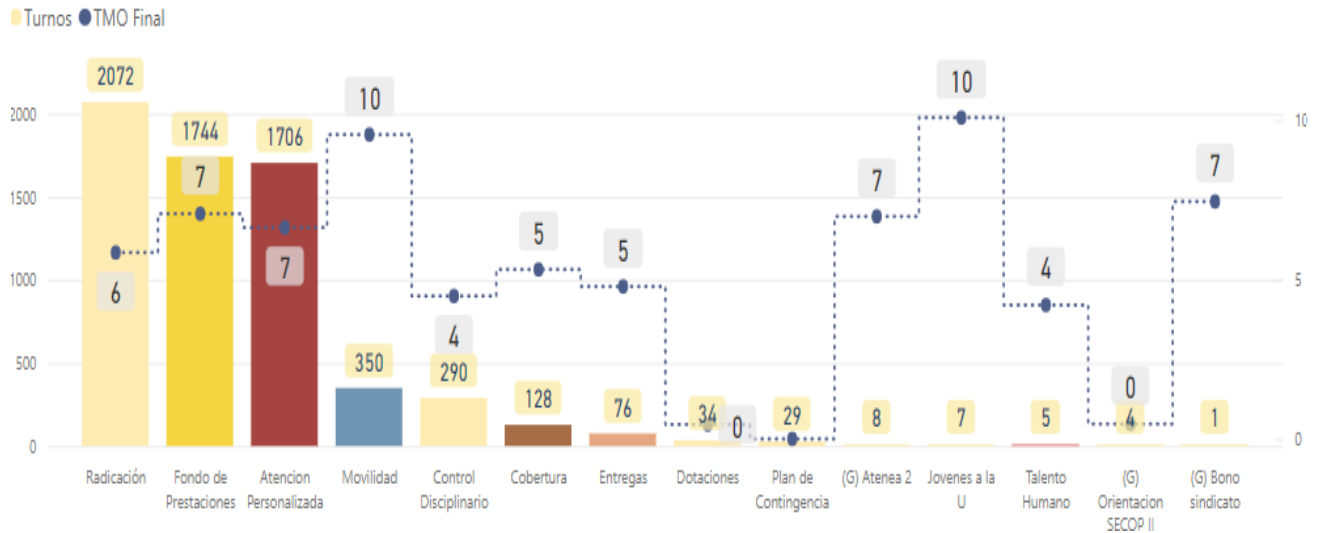
	Mayo	junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Turnos Nivel Central	8.503	8.650	11.310	10.770	9.385	6.454
Tiempo de espera	0:12:02	0:11:54	0:31:06	0:23:58	0:18:42	0:15:16

Tabla 2 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2022. Fuente: Datos Canales OSC.

Servicios	Turnos
(G) Atenea 2	8
(G) Bono sindicato	1
(G) Orientacion SECOP II	4
Atencion Personalizada	1706
Cobertura	128
Control Disciplinario	290
Dotaciones	34
Entregas	76
Fondo de Prestaciones	1744
Jovenes a la U	7
Movilidad	350
Plan de Contingencia	29
Radicación	2072
Talento Humano	5
Total	6454

Este mes se continua con dos ventanillas fijas de atención personalizada 1706, los usuarios más atendidos son docentes, lo más consultado fue fondo prestaciones con 1744, aclaración de pagos, licencias no remuneradas, resoluciones de posesión, renunciaciones y orientación Secop II.

Tabla 2 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central. Fuente: Datos Canales OSC.



Gráfica 6 Comportamiento TMO (minutos) Nivel central por servicio. Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.2 Nivel Local

En general las Direcciones Locales atendieron 4047 solicitudes, atendiendo el 97% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 12 minutos con 57 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 07 minutos con 08 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 27 segundos y el tiempo de atención fue de 5 minutos con 52 segundos (disminuyendo en 1 minuto y 36 segundos). En general se logró mantener la atención a la ciudadanía con altos estándares de



calidad y siempre en función de poder brindar solución oportuna, transparente y efectiva al ciudadano.

La dirección local con más atención en el primer lugar estuvo DLE-Ciudad Bolívar con 892, seguida de DLE- Bosa con 809 y la tercera posición por DEL-Kennedy con 492.

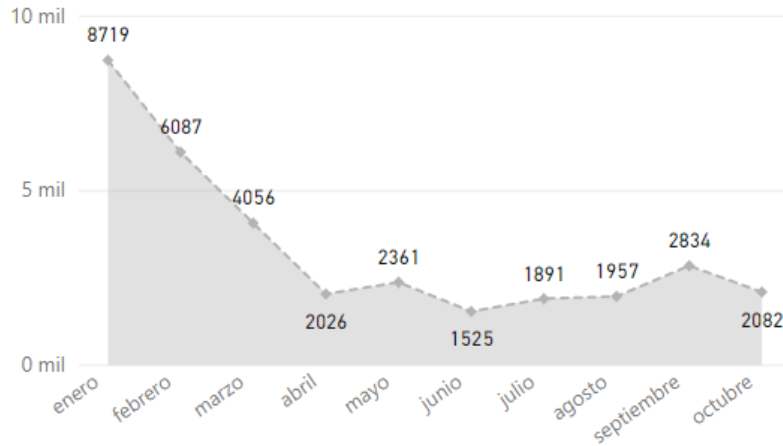
PUNTO	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total
01 - DLE Usaquén		97			14					111
02 - 13 DLE Teusaqu-Chap		26								26
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria		7					4	1		12
04 - DLE San Cristobal		145	1		152		4			302
05 - DLE Usme		116	36		39		45	23	46	305
06 - DLE Tunjuelito		60	1		4			1	2	68
07 - DLE Bosa		586		1	143	15	14	46	4	809
08 - DLE Kennedy	7	276			69		132	7	1	492
09 - DLE Fontibon		165			1		39			205
10 - DLE Engativa		61			26		1			88
11 - DLE Suba		199	2		65		1		2	269
12 - DLE Barrios Unidos		56		7	55		34	15		167
14 - DLE Mártires		16			1		10			27
15 - DLE Antonio Nariño		45			1	15	1		2	64
16 - DLE Puente Aranda		24	1				2			27
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		57			3	118	5			183
19 - DLE Ciudad Bolivar		637		1	125		127		2	892
Total	7	2573	41	9	698	148	419	93	59	4047

Tabla 3 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio. Fuente: Datos Canales OSC.

	Mayo	junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Turnos Nivel Local	9.787	6.668	6.614	6.594	5.869	4.047
Tiempo de espera	0:14:21	0:12:01	0:09:22	0:07:20	0:07:09	0:07:08

Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2022. Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.3 SuperCades



Gráfica 7 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades.
Fuente: Datos Canales OSC.

La RedCade cuenta con cuatro puntos de atención (SuperCade Bosa, Manitas, Américas y Suba), en los cuales se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los tramites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En este mes se recibieron 2082 usuarios de los cuales fueron atendidos, el tiempo de atención fue de 7 minutos con 46 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.

Servicios	SUPERCADE AMERICAS	SUPERCADE BOSA	SUPERCADE CAD	SUPERCADE ENGATIVA	SUPERCADE MANITAS	SUPERCADE SUBA	Total
Atención Personalizada	7	5		1	7	19	39
Cobertura	292	205		137	219	467	1320
Colegios cerrados				1		1	2
Contancias de estudio	4	10		5	4	1	24
Educación Superior	13	2			12	8	35
Escalañón						1	1
Fondo Prestacional	3						3
Legalización de documentos para el exterior	2					3	5
Movilidad	141	9		4	106	20	280
Plan de Contingencia	5				14		19
Talento Humano	1						1
Turno Cancelado	15	36	120	35	9	136	351
Validación	1					1	2
Total	484	267	120	183	371	657	2082

Tabla 4 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio. Fuente: Datos Canales OSC.

Los servicios más solicitados están consolidados en cobertura con un total de 1320 y movilidad 280 gestiones, el Supercade de suba registro una participación del 31.55%, Supercade Américas del 23.24%.

Punto Atención	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
SUPERCADE AMERICAS	24,91%	24,33%	24,11%	23,00%	19,61%	25,64%	22,58%	32,19%	24,49%	23,25%
SUPERCADE BOSA	30,20%	30,23%	22,21%	27,69%	19,53%	13,84%	21,58%	18,19%	12,84%	12,82%
SUPERCADE CAD	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,58%	5,76%
SUPERCADE ENGATIVA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11,82%	8,79%
SUPERCADE MANITAS	24,92%	20,11%	24,14%	23,30%	26,30%	22,82%	23,43%	16,91%	15,74%	17,82%
SUPERCADE SUBA	19,97%	31,25%	29,54%	26,01%	34,56%	37,70%	32,42%	32,70%	32,53%	31,56%

Tabla 4 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2022. Fuente: Datos Canales OSC.

	Mayo	junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Turnos SuperCades	2.361	1.525	1.891	1.957	2.834	2.082
Tiempo de espera	0:17:45	0:06:30	0:09:33	0:11:02	0:05:13	0:06:27

Tabla 5 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2022. Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.4 Personería de Bogotá

MES	REQUERIMIENTOS
MAYO	11
JUNIO	28
JULIO	27
AGOSTO	49
SEPTIEMBRE	28
OCTUBRE	12
Total, general	143

Se continua con el acompañamiento a los Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá, recordemos que dicha estrategia inicio el 25 de mayo de 2022, a continuación, se relacionan las actividades realizadas durante el mes de octubre.

Se recibieron 12 solicitudes, de las cuales 2 contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería) y 10 fueron radicados a través de Bogotá Te Escucha 1 y los restantes mediante SIGA.

1.2.1.5 Otros puntos de Atención

A continuación, se puede observar las cifras de gestión para el periodo de octubre en los Centros de encuentro, en el marco del convenio de Asociación con la Corporación Opción Legal.

Punto Atención	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	Total, general
Centro de encuentro Bosa		153	227	57	139	94	62	91	136	65	1024
Centro de encuentro Kennedy - patio bonito		142	96	204	42	59	62	45	74	40	764

14

Centro de encuentro Rafael Uribe Uribe	15	97	131	18	48	69	32	44	20	45	519
Centro de encuentro Suba		142	76	19	71	26	29	56	42	37	498
Centro de encuentro Chapinero	4	88	45	25	44	42	18	29	32	24	351
Centro de encuentro ciudad Bolívar		52	42	27	45	51	27	35	40	31	350
Total, general	19	674	617	350	389	341	230	300	344	242	3506

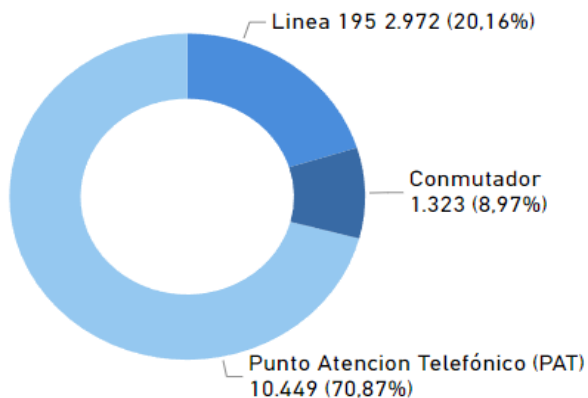
Tabla 6 Comportamiento Puntos de Atención. Fuente: Datos Dirección de Cobertura.

1.2.1.6 Voz ciudadano

Trámite de Consulta	Participación
Cupos escolares	41,89%
Movilidad escolar	16,18%
información y Radicación Prestaciones docentes	14,21%
Trámites Docentes Provisionales	8,20%
Información de trámites y servicios	7,10%
Novedades docentes y administrativos	4,26%
Información Instituciones	2,99%
Novedades estudiantes	2,52%
Notificación de actos administrativos	1,50%
información para Educación Superior	1,15%
Total, general	100,00%

Tabla 7 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial. Fuente: Datos Dirección de Cobertura.

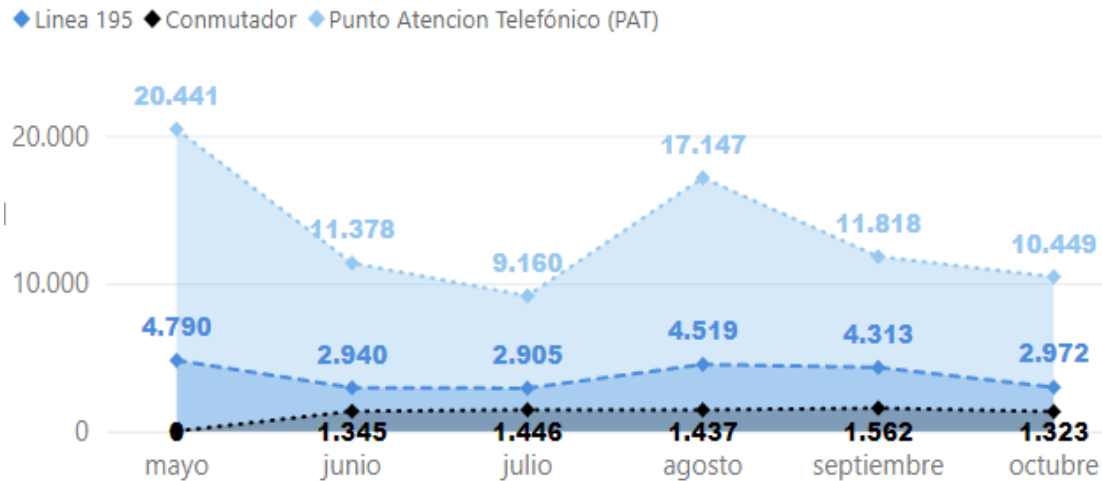
1.2.2 Telefónico



A través del canal telefónico se recibieron 14.693 (se presentó una disminución de 16.66%) llamadas, de las cuales 10.449 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), fueron atendidas por los agentes del centro de contacto.

Gráfica 8 Comportamiento canal telefónico. Fuente: Inconcert

15



Gráfica 9 Volúmenes de atención por mes. Fuente: Inconcert

La línea 195, recibió 2.972 con una participación del 20.22%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 26.40% aproximadamente. Durante el este mes se transfirieron 1.323 llamadas a las extensiones de las dependencias de nivel central, teniendo en cuenta la necesidad del usuario.

1.2.2.1 Voz ciudadano

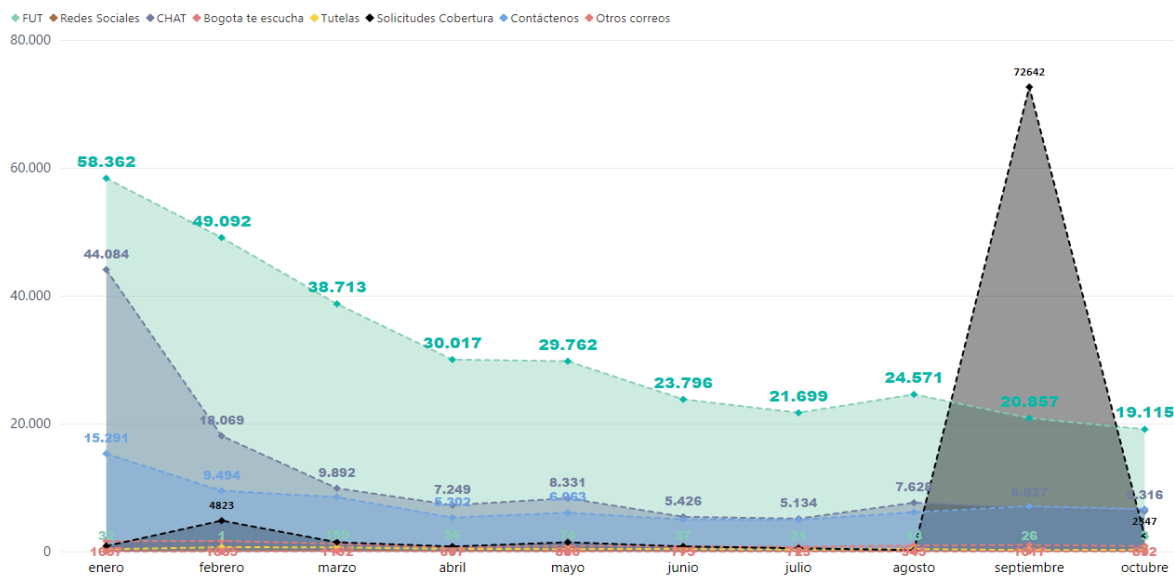
Trámite de Consulta	Participación
Movilidad escolar	32,73%
Cupos escolares	23,82%
Trámites Docentes Provisionales	9,84%
Novedades estudiantes	9,83%
Información de trámites y servicios	6,64%
Información y Radicación Prestaciones docentes	6,62%
información para Educación Superior	4,52%
Información Instituciones	4,46%
Novedades docentes y administrativos	1,32%
Notificación de actos administrativos	0,23%
Total, general	100,00%

Tabla 8 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico. Fuente: Datos Dirección de Cobertura.

1.2.3 Virtual

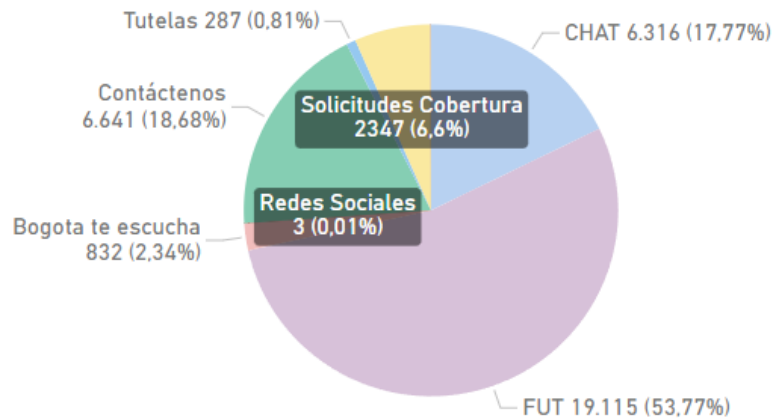
En el canal virtual se cuenta con la participación de los buzones de correo electrónico:

- contactenos@educacionbogota.edu.co
- buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- defensoralciudadano@educacionbogota.gov.co
- Familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co
- notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co



Gráfica 10 Volúmenes de atención por mes. Fuente: Datos Canales OSC.

Así mismo este canal hace parte de la Ventanilla de Radicación Virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/fut/999/Contactenos>, junto con el Formulario único de Tramites FUT <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>, las solicitudes que ingresan a Bogotá te escucha <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>, el chat institucional <https://www.educacionbogota.edu.co/servicio-ciudadania2>, las solicitudes que se realizan a través del formulario de cupos por novedad y las solicitudes de redes sociales.



Gráfica 11 Comportamiento Canal Virtual Octubre. Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante agosto recibió 6.316 solicitudes de atención (disminuyó 7.48% respecto al mes anterior), este canal es atendido por tres agentes, adicional se cuenta con el Chat Bot, quien brinda información general acerca del proceso de movilidad y traslados quien atendió 3.859 solicitudes y el restante de 2.457 fue atendido por los agentes asignados a este canal.

1.2.3.1.1 Voz ciudadano

Trámite de Consulta	Participación
Movilidad escolar	43,93%
Cupos escolares	28,86%
Novedades estudiantes	5,57%
Trámites Docentes Provisionales	5,45%
información y Radicación Prestaciones docentes	4,52%
información para Educación Superior	4,16%
Información Instituciones	3,17%
Información de trámites y servicios	2,17%
Novedades docentes y administrativos	1,99%
Notificación de actos administrativos	0,18%
Total, general	100,00%

Tabla 9 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional. Fuente: Datos Dirección de Cobertura.

1.2.3.2 Los Buzones de Correo

En los buzones de correo se recibieron 8.315 (disminuyó 5.20% respecto al periodo anterior) solicitudes de los cuales 6.641 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 1.372 correos buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 287 corresponden a tutelas, 7 al defensor del ciudadano y 8 a familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co, es importante mencionar que para la gestión de estos correos se dispone de agentes front office sin herramienta.

1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual

En la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron un total de 19.115 solicitudes (disminuyó en 8 35% respecto al periodo anterior), las cuales ingresan a través de SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. En la Oficina de Servicio al Ciudadano se dispone de un equipo para la gestión de estos, sin embargo, es importante mencionar que se alcanzó los 956 diarios, su atención es por parte de personal de planta y contratistas de la Entidad; 3.919 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual, y desde allí la ciudadanía realiza sus solicitudes que son redireccionadas a las dependencias correspondientes.

Con el fin de tener una respuesta a la ciudadanía por parte de las dependencias, es de resaltar que cuando no era clara la solicitud se realiza intento de ampliación de información, el cual es referenciado en el asunto del traslado.

1.2.3.4 Bogotá te Escucha

Para este mes se recibieron 832 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha.

1.2.3.5 Voz ciudadano

Trámite de Consulta	Participación
información y Radicación Prestaciones docentes	95,60%
Trámites Docentes Provisionales	1,90%
Información Instituciones	1,20%
Información de trámites y servicios	0,80%
Novedades docentes y administrativos	0,30%
información para Educación Superior	0,10%
Movilidad escolar	0,10%
Total, general	100,00%

Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico. Fuente: Datos Dirección de Cobertura.

1.2.3.5 Redes Sociales

Durante el mes de octubre del 2022, el equipo digital dio respuesta a 646 mensajes privados en redes sociales y 3 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
Facebook	1681	1022	428	209	273	243	257	431	519	485
Twitter	227	155	88	29	43	36	66	119	131	88
Instagram	230	138	97	26	61	72	73	95	61	73
Facebook	1681	1022	428	209	273	243	257	431	519	485
Total	2138	1315	613	264	377	351	396	645	711	646

Tabla 11 Gestión Redes Sociales. Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
Facebook	7	81	103	43	47	22	10	7	15	2
Twitter	14	4	10	2	11	5	6	2	11	0
Instagram	7	4	10	1	5	3	3	3	2	1
Otro	19	36	35	10	12	7	3	1	0	0
Total	47	125	158	56	75	37	22	13	28	3

Tabla 12. Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa. Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

	Derecho de Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia
Facebook	270	28	35	4
Twitter	38	11	15	1
Instagram	34	2	2	1
Otro	94	18	8	3
Total, general	436	59	60	9

La oficina de servicio al ciudadano a gestionado un total de 564 requerimientos los cuales ingresaron 436 como derecho de petición, 59 quejas, 60 reclamos y sugerencias 9.

Tabla 13. Tipo de Radicado Acumulado 2022. Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Total
BTE	10	16	22	7	15	8	8	2	12		100
RESPUESTAS OSC	1	18	26	20	28	17	7	8	3		128
SIGA	36	91	110	29	32	12	7	3	13	3	336

Tabla 14. Sistema de Radicación. Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

De estos requerimientos se ingresaron a través de Bogotá te Escucha 17.73%, SIGA 22.70 y respuestas OSC 59.57% los cuales se les brinda una respuesta directa.

1.3 Nivel de servicio.

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

MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
INDICADOR	93%	95%	99%	99%	99%	99%	96%	96%	98%	98%

Tabla 15 Indicador Nivel de servicio acumulado. Fuente: Canales OSC

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	326.229	326.229	100%
Redes Sociales	422	422	100%
Email OSC	92.960	92.960	100%
DLES	157.577	152.499	97%
Chat institucional	118.956	114.667	96%
Centro de Contacto	202.339	187.279	93%
OSC-NVC SCADES	131.726	117.196	89%
Total, general	1.030.209	991.252	96%

Tabla 16 Nivel de servicio detallado anual 2022. Fuente: Canales OSC

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	21.874	21.874	100%
Redes Sociales	26	26	100%
Email OSC	8.766	8.766	100%
Chat institucional	6.827	6.817	100%
Centro de Contacto	13.380	13.284	99%
DLES	5.869	5.569	95%
OSC	12.406	11.563	93%
Total, general	69.148	67.899	98%

Tabla 17 Nivel de servicio mensual. Fuente: Canales OSC

2. Satisfacción

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
ene-22	92,03%	91,58%	36,67%	36,64%	86,90%
feb-22	96,78%	91,43%	49,77%	45,14%	87,87%
mar-22	99,52%	91,47%	69,12%	46,43%	89,68%
abr-22	99,73%	92,25%	59,40%	57,24%	91,26%
may-22	99,17%	90,91%	53,19%	62,01%	89,85%
jun-22	99,46%	91,09%	53,52%	48,76%	90,44%
jul-22	99,35%	89,15%	59,93%	61,36%	89,17%
ago-22	99,68%	91,08%	59,24%	56,76%	89,91%
sep-22	96,28%	90,64%	61,47%	63,35%	88,79%
oct-22	93,21%	89,24%	66,75%	70,25%	87,43%

Tabla 18 Satisfacción detallado anual. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Respecto al nivel de satisfacción, se tiene que para octubre se encontró en el 87.43%, se aplicaron un total de 4828 encuestas, de las cuales 4221 se encontraron satisfechas.

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para el mes de septiembre los resultados de esta medición son: Canal Telefónico 89.24%, Correo electrónico 70.25% registro un aumento del 6.9%, Canal presencial 93.21% registro un descenso del 3.07%, y el canal Chat 66.75% aumentando en 5.28% respecto al periodo anterior.

2.1 Canal presencial

Se observa que en el canal presencial se evalúan aspectos como Calidad de las instalaciones, Facilidad para identificar las ventanillas, la presentación personal de los funcionarios, el tiempo de espera, la claridad de la información recibida, la respuesta efectiva a la solicitud, la actitud de servicio por parte del funcionario y el tiempo de atención.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
Muy bueno (5)	83,08%	86,17%	81,31%	83,80%	86,13%	87,28%	84,65%	84,59%	74,52%	67,95%
Bueno (4)	15,22%	11,90%	18,14%	15,93%	13,09%	11,84%	14,70%	13,22%	24,20%	30,11%
Malo (2)	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%	0,11%	0,16%
Muy Malo (1)	0,40%	0,32%	0,00%	0,00%	0,06%	0,14%	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%
Ni bueno ni malo (3)	0,90%	1,29%	0,27%	0,16%	0,28%	0,34%	0,19%	2,03%	0,96%	1,29%
No sabe/ No responde	0,30%	0,32%	0,27%	0,11%	0,44%	0,34%	0,47%	0,16%	0,21%	0,32%

Tabla 19 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones. Fuente: Encuestas de satisfacción.

La evaluación registrada en la **calidad de las instalaciones** se puede evidenciar que la ciudadanía los cataloga en muy bueno y bueno 98.07%, es preciso indicar que en los periodos de agosto y septiembre se mantienen por encima del 97%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
Muy bueno (5)	86,87%	90,03%	85,54%	87,50%	88,85%	91,81%	89,49%	90,11%	78,13%	74,15%
Bueno (4)	11,64%	7,40%	14,05%	12,29%	10,32%	7,71%	9,67%	9,73%	19,96%	22,62%
Malo (2)	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,11%	0,07%	0,00%	0,00%	0,11%	0,65%
Muy Malo (1)	0,40%	0,32%	0,00%	0,00%	0,06%	0,14%	0,09%	0,00%	0,32%	0,32%
Ni bueno ni malo (3)	0,90%	1,61%	0,20%	0,11%	0,11%	0,00%	0,09%	0,00%	1,27%	1,78%
No sabe/ No responde	0,10%	0,64%	0,20%	0,11%	0,55%	0,27%	0,65%	0,16%	0,21%	0,48%

Tabla 20 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió. Fuente: Encuestas de satisfacción.

La presentación personal de asesor que suministra la atención a la ciudadanía mantiene una calificación 96.77%, esta no ha sido afectada en los periodos anteriores manteniéndose en 95%.

22

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
Muy bueno (5)	85,97%	88,75%	84,45%	87,71%	88,46%	90,60%	88,65%	90,43%	78,77%	73,51%
Bueno (4)	10,85%	7,07%	15,01%	11,96%	10,87%	8,66%	10,33%	9,41%	17,30%	20,03%
Malo (2)	0,50%	1,61%	0,07%	0,11%	0,06%	0,07%	0,00%	0,00%	0,96%	1,62%
Muy Malo (1)	0,90%	0,32%	0,07%	0,00%	0,11%	0,14%	0,00%	0,00%	0,85%	1,62%
Ni bueno ni malo (3)	1,79%	1,61%	0,14%	0,05%	0,11%	0,14%	0,19%	0,00%	1,91%	2,58%
No sabe/ No responde	0,00%	0,64%	0,27%	0,16%	0,39%	0,41%	0,84%	0,16%	0,21%	0,65%

Tabla 21 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se presenta un 93.54% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el **conocimiento por parte del asesor** este ítem presentó una disminución del 2.43%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
Muy bueno (5)	85,77%	87,78%	84,99%	87,45%	88,85%	91,27%	89,40%	90,19%	79,19%	74,64%
Bueno (4)	10,75%	9,00%	14,32%	12,34%	10,37%	7,98%	9,77%	9,65%	17,62%	19,55%
Malo (2)	0,50%	0,64%	0,07%	0,05%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%	0,42%	1,45%
Muy Malo (1)	1,09%	1,29%	0,07%	0,00%	0,06%	0,14%	0,00%	0,00%	1,27%	2,10%
Ni bueno ni malo (3)	1,59%	1,29%	0,34%	0,05%	0,28%	0,27%	0,28%	0,08%	1,27%	1,94%
No sabe/ No responde	0,30%	0,00%	0,20%	0,11%	0,44%	0,27%	0,56%	0,08%	0,21%	0,32%

Tabla 22 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida. Fuente: Encuestas de satisfacción.

La Claridad en la información refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 94.18%, generando una disminución respecto al anterior en 2.64%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
Muy bueno (5)	86,97%	90,03%	86,22%	88,14%	89,46%	92,42%	90,70%	92,46%	81,00%	75,93%
Bueno (4)	10,75%	6,75%	13,51%	11,64%	9,76%	6,83%	8,47%	7,22%	15,92%	20,19%
Malo (2)	0,30%	0,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%	0,64%	0,65%
Muy Malo (1)	0,80%	1,29%	0,00%	0,05%	0,06%	0,14%	0,09%	0,00%	0,85%	1,62%
Ni bueno ni malo (3)	1,09%	1,29%	0,07%	0,05%	0,17%	0,14%	0,00%	0,00%	1,27%	1,45%
No sabe/ No responde	0,10%	0,32%	0,20%	0,11%	0,55%	0,41%	0,74%	0,32%	0,32%	0,16%

Tabla 23 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor. Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el periodo de octubre se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno se presentaron el porcentaje más alto en **actitud de servicio** se obtuvo 96.12%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
Si	95,32%	93,89%	98,23%	97,26%	97,50%	97,50%	99,16%	97,57%	95,12%	92,08%
No	4,68%	6,11%	1,77%	2,74%	2,50%	2,50%	0,84%	2,43%	4,88%	7,92%

Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Es importante resaltar, que el 92.08% de la ciudadanía manifestó que hubo una **respuesta efectiva** a su solicitud en la atención este reporta similitud al periodo anterior.

2.2 Canal telefónico

En el canal telefónico se destacan tres preguntas. El tiempo de espera, la respuesta efectiva a su solicitud y la **experiencia al comunicarse** esta destaca que el 89.30% se encuentra entre 4 y 5.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
5	80,85%	81,73%	81,39%	69,09%	81,11%	80,90%	79,25%	81,47%	80,86%	79,79%
4	10,73%	9,75%	10,17%	12,17%	9,97%	10,18%	9,89%	9,61%	9,78%	9,51%
3	2,14%	2,08%	2,03%	2,80%	1,51%	2,04%	2,44%	2,16%	1,94%	2,00%
2	1,02%	1,00%	0,98%	1,77%	1,14%	0,89%	1,31%	1,18%	0,87%	1,11%
1	5,27%	5,45%	5,42%	4,50%	6,26%	5,99%	7,10%	5,58%	6,55%	7,59%
(en blanco)	0,00%	0,00%	0,00%	9,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Tabla 25 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor. Fuente: Encuestas de satisfacción.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jul	Jun	Ago	Sept	Oct
1	72,94%	74,20%	74,36%	65,02%	74,57%	73,17%	73,47%	73,10%	74,96%	73,88%
2	7,66%	7,78%	8,17%	7,02%	7,93%	10,11%	8,83%	7,85%	8,04%	9,32%
(en blanco)	19,40%	18,01%	17,47%	27,96%	16,02%	11,10%	11,30%	12,78%	11,82%	11,16%
No Aplica	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	1,47%	5,62%	6,40%	6,27%	5,18%	5,64%

Tabla 26 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Por otra parte, el 73.88% manifiesta que hay **respuesta efectiva** a su solicitud, como temas **cupos escolares debido al inicio formal del proceso de cobertura establecido bajo la resolución 2797 del 06 de septiembre 2022**, movilidad escolar por el cronograma establecido por la Dirección de Bienestar Estudiantil, donde la ciudadanía beneficiaria de Subsidio de Transporte está a la espera del pago del tercer ciclo, consulta solicitudes radicadas, pago de nómina, vacantes provisionales los cuales son requerimientos resueltos directamente por las áreas, es preciso indicar que este canal es de orientación e información

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
5	58,57%	68,01%	68,29%	1,18%	65,91%	64,70%	66,59%	65,40%	65,37%	61,64%
4	14,53%	11,20%	11,11%	0,09%	12,21%	12,94%	12,40%	11,70%	11,75%	14,06%
3	6,42%	3,14%	3,08%	0,00%	3,61%	4,39%	3,48%	3,34%	3,98%	4,44%
2	2,62%	1,64%	1,70%	7,60%	1,63%	1,89%	1,86%	2,06%	1,72%	2,00%
1	5,25%	4,34%	4,69%	76,89%	5,58%	5,17%	4,66%	4,88%	5,60%	6,88%
(en blanco)	12,61%	11,65%	11,09%	14,24%	11,03%	1,25%	1,48%	1,20%	1,32%	0,98%

Tabla 27 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **tiempo de espera** 75.70% califican entre 4 y 5.

2.3 Canal virtual – Chat institucional

Se observa que en el canal virtual- Chat institucional se evalúan aspectos como tiempo de espera en ser atendido, tiempo de atención, conocimiento del tema por parte del asesor, actitud de servicio por parte del funcionario, calidad de la información recibida y la respuesta

efectiva a la solicitud.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
Muy bueno (5)	12,64%	20,44%	39,46%	29,80%	28,94%	25,00%	31,71%	32,35%	32,29%	37,78%
Bueno (4)	10,11%	27,60%	36,69%	33,40%	25,11%	30,63%	32,06%	32,77%	35,98%	30,98%
Muy malo (1)	57,50%	29,10%	9,71%	17,80%	25,96%	25,00%	18,47%	16,60%	14,16%	15,37%
Malo (2)	10,27%	7,51%	3,30%	4,00%	5,11%	4,93%	4,53%	5,88%	4,82%	4,53%
Ni bueno ni malo (3)	9,32%	15,01%	10,41%	14,20%	14,04%	13,73%	11,85%	11,97%	10,76%	10,58%
No sabe / No responde	0,16%	0,35%	0,43%	0,80%	0,85%	0,70%	1,39%	0,42%	1,98%	0,76%

Tabla 28 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido. Fuente: Encuestas de satisfacción.

El **tiempo de espera** reportó un aumento en 0.5% respecto al mes anterior en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno pasando del 68.27% a 68.77%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
Muy bueno (5)	11,06%	19,75%	39,03%	30,40%	24,89%	26,76%	31,71%	27,94%	30,59%	34,01%
Bueno (4)	12,95%	32,56%	36,60%	34,80%	32,77%	32,39%	32,40%	38,24%	40,23%	33,25%
Muy malo (1)	54,82%	26,21%	8,33%	15,40%	23,83%	20,77%	17,42%	15,55%	12,46%	14,61%
Malo (2)	8,69%	7,27%	3,21%	4,60%	5,74%	6,34%	6,27%	4,83%	4,53%	3,78%
Ni bueno ni malo (3)	11,37%	13,74%	12,14%	14,20%	12,13%	12,68%	11,15%	13,03%	11,90%	13,10%
No sabe / No responde	1,11%	0,46%	0,69%	0,60%	0,64%	1,06%	1,05%	0,42%	0,28%	1,26%

Tabla 29 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención. Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **tiempo de atención** disminuyó en Muy bueno y Bueno pasando del 70.82% en septiembre al 67.25% en octubre.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
Muy bueno (5)	14,06%	24,36%	37,73%	31,20%	28,09%	30,99%	29,27%	30,46%	31,44%	36,78%
Bueno (4)	15,80%	28,75%	34,17%	30,00%	27,45%	22,89%	30,31%	35,08%	33,71%	30,73%
Muy malo (1)	44,71%	23,56%	9,37%	14,20%	21,06%	22,54%	18,82%	15,76%	13,31%	16,62%
Malo (2)	6,00%	6,47%	4,25%	5,60%	6,60%	5,99%	6,27%	3,78%	6,23%	3,78%
Ni bueno ni malo (3)	11,85%	13,05%	13,27%	16,40%	12,77%	14,44%	12,89%	12,39%	13,88%	11,08%

No sabe / No responde	7,58%	3,81%	1,21%	2,60%	4,04%	3,17%	2,44%	2,52%	1,42%	1,01%
-----------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Tabla 30 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Conocimiento por parte del asesor en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 67.51% aumentando en un 2.35%, en Muy malo y Malo 20.40%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
Muy bueno (5)	15,64%	29,33%	45,45%	37,80%	34,68%	34,15%	36,24%	38,66%	39,38%	44,33%
Bueno (4)	16,59%	30,02%	32,18%	30,20%	26,38%	26,41%	32,40%	32,35%	33,43%	28,46%
Muy malo (1)	43,29%	20,44%	8,24%	13,20%	20,85%	19,37%	15,68%	13,87%	12,18%	16,37%
Malo (2)	5,21%	4,73%	3,82%	3,20%	4,47%	5,28%	3,48%	3,78%	5,38%	2,02%
Ni bueno ni malo (3)	12,64%	11,89%	9,19%	13,80%	10,00%	12,68%	10,80%	9,87%	8,50%	7,05%
No sabe / No responde	6,64%	3,58%	1,13%	1,80%	3,62%	2,11%	1,39%	1,47%	1,13%	1,76%

Tabla 31 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio. Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la actitud de servicio** con un 2.02% (disminuyó 3.36% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, sin embargo, el 72.80% manifiesta que es Muy bueno y Bueno.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
Muy bueno (5)	12,80%	24,13%	34,78%	31,40%	29,57%	25,70%	33,80%	29,62%	31,73%	36,52%
Bueno (4)	15,32%	27,37%	35,73%	28,00%	25,32%	28,87%	27,87%	33,40%	33,71%	30,23%
Muy malo (1)	8,21%	6,70%	5,03%	5,60%	6,60%	5,63%	6,97%	4,62%	9,35%	5,79%
Malo (2)	48,66%	25,52%	11,36%	17,20%	22,55%	23,94%	18,12%	17,44%	13,31%	16,62%
Ni bueno ni malo (3)	9,79%	12,59%	12,23%	16,20%	12,98%	13,73%	11,50%	13,45%	10,76%	9,32%
No sabe / No responde	5,21%	3,70%	0,87%	1,60%	2,98%	2,11%	1,74%	1,47%	1,13%	1,51%

Tabla 32 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida. Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 66.75% en los ítems Muy bueno y Bueno generando un aumento del 1.31% respecto al mes anterior.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
No	69,51%	48,73%	29,75%	38,40%	45,11%	47,18%	38,33%	34,45%	36,26%	31,49%
Sí	30,49%	51,27%	70,25%	61,60%	54,89%	52,82%	61,67%	65,55%	63,74%	68,51%

Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud. Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también en el 68.51% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 16.62% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reporto una satisfacción general del 66.75% registrando un aumento del 5.26%.

2.4 Canal virtual – Correo electrónico

Se observa que en el canal virtual- Chat institucional se evalúan aspectos como Tiempo en responder su solicitud, Amabilidad en la respuesta, Conocimiento del tema, Actitud de servicio y Respuesta efectiva a la solicitud. Se reporto el indicador del 70.25%, generando un aumento respecto al mes anterior del 6.9%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
Muy bueno (5)	27,40%	29,17%	36,90%	34,21%	38,55%	27,27%	50,00%	27,93%	36,13%	38,02%
Bueno (4)	20,89%	18,06%	15,48%	22,37%	23,46%	22,31%	13,64%	27,03%	25,65%	33,88%
Muy malo (1)	32,19%	31,25%	23,81%	18,42%	25,14%	34,71%	25,00%	26,13%	18,32%	12,40%
Malo (2)	4,11%	9,72%	10,71%	9,87%	3,35%	7,44%	4,55%	6,31%	6,28%	4,13%
Ni bueno ni malo (3)	14,73%	10,42%	11,90%	15,13%	8,38%	5,79%	6,82%	9,91%	12,04%	9,92%
No sabe / No responde	0,68%	1,39%	1,19%	0,00%	1,12%	2,48%	0,00%	2,70%	1,57%	1,65%

Tabla 34 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Tiempo en responder su solicitud o requerimiento. Fuente: Encuestas de satisfacción

En **el tiempo en responder su solicitud** presenta un aumento el ítem de Muy bueno y Bueno en 10.12% respecto al mes anterior, disminuyendo así 2.15% en Malo.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
Muy bueno (5)	27,40%	36,11%	34,52%	38,16%	40,22%	33,88%	48,86%	31,53%	37,17%	43,80%
Bueno (4)	28,08%	16,67%	27,38%	29,61%	27,93%	23,14%	17,05%	32,43%	30,89%	37,19%
Muy malo (1)	20,21%	20,83%	14,29%	10,53%	17,32%	23,97%	13,64%	14,41%	13,61%	7,44%
Malo (2)	4,11%	7,64%	4,76%	5,26%	4,47%	5,79%	4,55%	2,70%	3,14%	4,13%
Ni bueno ni malo (3)	18,15%	15,97%	14,29%	14,47%	8,94%	11,57%	14,77%	14,41%	9,95%	6,61%
No sabe / No responde	2,05%	2,78%	4,76%	1,97%	1,12%	1,65%	1,14%	4,50%	5,24%	0,83%

Tabla 35 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Amabilidad en la respuesta. Fuente: Encuestas de satisfacción

La amabilidad presento aumento del 12.93% en la percepción en los ítems de Muy Bueno y Bueno, disminuyendo en juicio de valor de Muy malo en 6.17%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
Muy bueno (5)	20,21%	27,78%	32,14%	29,61%	37,99%	30,58%	45,45%	28,83%	35,60%	35,54%

27

Bueno (4)	18,15%	17,36%	20,24%	30,26%	25,14%	17,36%	11,36%	29,73%	24,08%	34,71%
Muy malo (1)	38,36%	29,17%	19,05%	17,76%	24,58%	33,88%	23,86%	21,62%	19,90%	10,74%
Malo (2)	11,64%	12,50%	15,48%	12,50%	6,15%	10,74%	11,36%	9,01%	5,24%	5,79%
Ni bueno ni malo (3)	10,96%	11,81%	9,52%	9,21%	4,47%	5,79%	7,95%	8,11%	10,99%	11,57%
No sabe / No responde	0,68%	1,39%	3,57%	0,66%	1,68%	1,65%	0,00%	2,70%	4,19%	1,65%

Tabla 36 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Calidad de la respuesta recibida. Fuente: Encuestas de satisfacción

La **calidad de la respuesta** recibida registro en los ítems positivos un 70.25% aumentando así en 10.56% respecto al mes anterior en los ítems de Muy Bueno y Bueno.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
Muy bueno (5)	21,23%	25,69%	32,14%	30,92%	36,87%	26,45%	38,64%	30,63%	34,55%	34,71%
Bueno (4)	17,47%	18,75%	19,05%	29,61%	23,46%	21,49%	23,86%	26,13%	29,32%	34,71%
Muy malo (1)	33,90%	23,61%	21,43%	14,47%	22,35%	33,06%	19,32%	16,22%	19,37%	9,09%
Malo (2)	10,96%	15,97%	13,10%	11,18%	4,47%	9,92%	5,68%	6,31%	4,19%	7,44%
Ni bueno ni malo (3)	13,70%	13,89%	11,90%	11,84%	9,50%	6,61%	10,23%	11,71%	6,81%	11,57%
No sabe / No responde	2,74%	2,08%	2,38%	1,97%	3,35%	2,48%	2,27%	9,01%	5,76%	2,48%

Tabla 37 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Conocimiento del tema. Fuente: Encuestas de satisfacción

Se disminuyó en 7.03% en **conocimientos del tema** en Muy malo y Malo, aumentando en 5.55% respecto a septiembre en los juicios de valor de Muy Bueno y Bueno obteniendo un 69.42%.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
Muy bueno (5)	21,92%	27,78%	33,33%	30,26%	39,66%	28,93%	40,91%	33,33%	36,65%	35,54%
Bueno (4)	17,81%	16,67%	20,24%	25,00%	20,67%	18,18%	18,18%	23,42%	27,23%	36,36%
Muy malo (1)	36,64%	31,94%	22,62%	17,11%	23,46%	34,71%	21,59%	20,72%	20,42%	10,74%
Malo (2)	12,33%	11,81%	15,48%	12,50%	5,59%	11,57%	10,23%	7,21%	5,24%	5,79%
Ni bueno ni malo (3)	10,62%	9,72%	5,95%	13,82%	8,38%	5,79%	9,09%	13,51%	6,28%	9,09%
No sabe / No responde	0,68%	2,08%	2,38%	1,32%	2,23%	0,83%	0,00%	1,80%	4,19%	2,48%

Tabla 38 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Actitud de servicio. Fuente: Encuestas de satisfacción

En los juicios de valor de Muy Bueno y Bueno se obtuvo un 71.90% registrando un aumento del 8.03% respecto al mes anterior.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
No	65,07%	54,86%	51,19%	42,11%	40,78%	54,55%	38,64%	40,54%	39,27%	34,71%
Si	34,93%	45,14%	48,81%	57,89%	59,22%	45,45%	61,36%	59,46%	60,73%	65,29%

Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Respuesta efectiva a la solicitud. Fuente: Encuestas de satisfacción

El 65.29% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud.

2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma

La oficina de servicio a la ciudadanía en el marco de la certificación del Proceso integral de servicio a la ciudadanía en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, implemento a partir del 25 de mayo la implementación de la medición de la satisfacción en el trámite de Legalización de documentos para el exterior y Registro de diploma mediante una encuesta virtual en la cual se evalúa la calidad de la respuesta, claridad de la información, respuesta efectiva y la recomendación del servicio.

Mes	Total_Sat	
may-22	93,35%	Para este periodo 79 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los tramites en mención, se evidencia se dio respuesta efectiva al requerimiento en 88.61%; según la clasificación Net Promoter Score el 74.68% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente a la calidad de la respuesta en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 86.08% y la claridad de la información en el ítem Muy Bueno y Bueno reporto un 84.81%.
jun-22	82,29%	
jul-22	83,58%	
ago-22	82,93%	
sep-22	83,72%	
Oct-22	85,33%	

Se registro un indicador de satisfacción general en 86.08%. Es preciso indicar se estableció como plataforma de envío de encuestas **LimeSurvey**, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Muy bueno (5)	50,53%	46,88%	37,31%	48,78%	50,00%	44,30%
Bueno (4)	32,18%	35,42%	43,28%	30,49%	30,23%	35,44%
Ni bueno ni malo (3)	9,31%	9,38%	11,94%	10,37%	9,30%	6,33%
Muy malo (1)	4,52%	7,29%	1,49%	5,49%	5,81%	7,59%
Malo (2)	3,46%	1,04%	5,97%	4,88%	4,65%	6,33%

Tabla 40 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud. Fuente: Encuestas de satisfacción

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Muy bueno (5)	60,64%	55,21%	52,24%	55,49%	63,95%	56,96%
Bueno (4)	28,46%	28,13%	32,84%	29,88%	22,09%	29,11%
Ni bueno ni malo (3)	5,05%	10,42%	10,45%	6,71%	6,98%	8,86%
Muy malo (1)	3,99%	5,21%	2,99%	6,10%	5,81%	3,80%
Malo (2)	1,86%	1,04%	1,49%	1,83%	1,16%	1,27%

Tabla 41 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida. Fuente: Encuestas de satisfacción

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Muy bueno (5)	59,31%	59,38%	49,25%	54,27%	62,79%	60,76%
Bueno (4)	29,79%	25,00%	35,82%	29,27%	22,09%	24,05%
Ni bueno ni malo (3)	5,05%	6,25%	8,96%	7,93%	8,14%	8,86%
Muy malo (1)	3,19%	6,25%	1,49%	6,71%	5,81%	3,80%
Malo (2)	2,66%	3,13%	4,48%	1,83%	1,16%	2,53%

Tabla 42 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida. Fuente: Encuestas de satisfacción

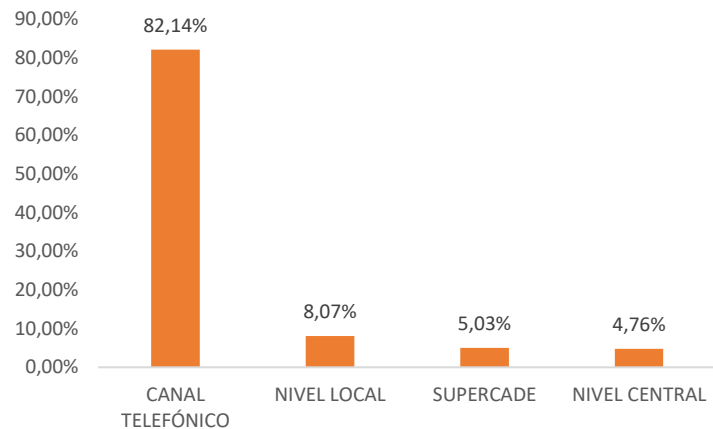
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
No	7,98%	9,38%	13,43%	12,80%	12,79%	11,39%
Si	92,02%	90,63%	86,57%	87,20%	87,21%	88,61%

Tabla 43 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud. Fuente: Encuestas de satisfacción

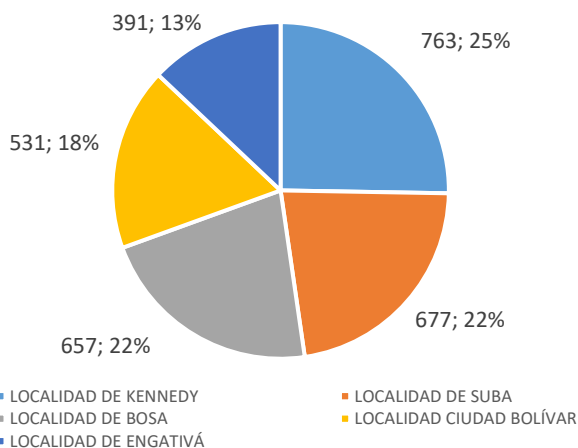
3.Partes interesadas

3.1 Caracterización

Dentro de proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de octubre de 2022, se realizaron 4.871 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 82,14% de la información fue registrada a través del canal telefónico.



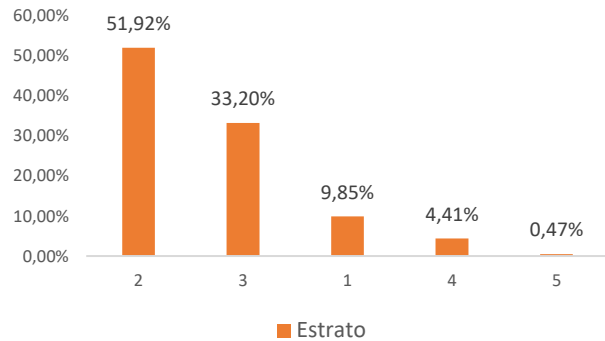
Gráfica 12 Categorización Distribución Canales. Fuente: Formulario



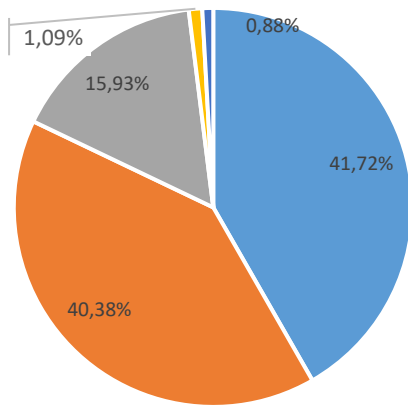
Gráfica 13 Categorización Distribución Demográfica. Fuente: Formulario de caracterización

Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, mostrando claramente que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Siendo las de mayor participación en la zona Sur Kennedy, Bosa y Ciudad Bolívar) en la zona norte (Suba y Engativá); entre estas cinco localidades representando el 61,98% de la información capturada

Los estratos atendidos se muestran en la siguiente gráfica, encontrando que el estrato dos (2) es el más representativo con un 51,92% de la población atendida, seguido por el estrato tres (3) con un 33,20%



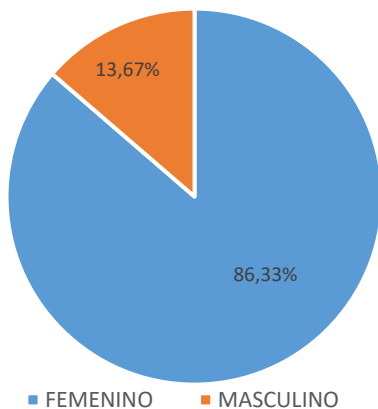
Gráfica 14 Categorización Estratificación. Fuente: Formulario de caracterización



Entre 19 y 35 Entre 36 y 50 Más de 50
No informa Entre 10 y 18

Gráfica 15 Categorización Edades. Fuente: Formulario de caracterización

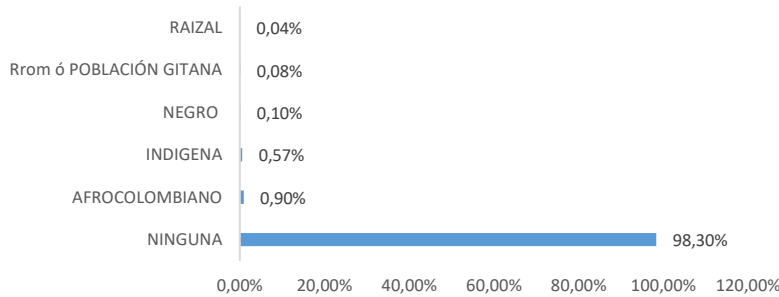
Los ciudadanos atendidos en los diferentes puntos de atención nos muestran la siguiente distribución por rango de edad, mostrando que nuestra atención se concentra entre los 19 y 50 años, representando un 82,10%; seguidos de los ciudadanos mayores de 50 años, que corresponden al 15,93%



FEMENINO MASCULINO

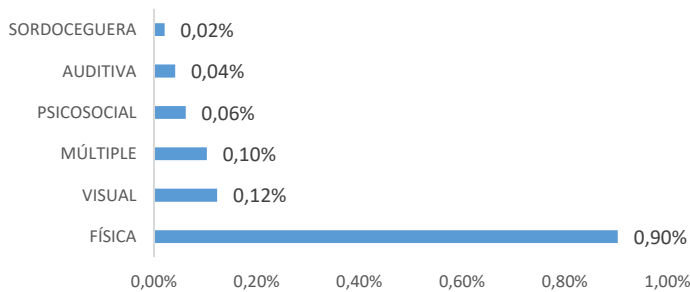
Gráfica 16 Categorización Edades. Fuente: Formulario de caracterización

El 86,33% de la población atendida durante este período por la Oficina de Servicio al ciudadano corresponde a mujeres, en especial madres de familia y docentes



Respecto a los grupos étnicos atendidos durante este período el 98.30% no pertenece a ningún grupo étnico, observándose que la comunidad Afro y de algunas comunidades indígenas que representa 1,48% para la atención en la entidad.

Gráfica 17 Categorización Grupo Étnico. Fuente: Formulario de caracterización



Respecto a la atención accesible o de grupos preferenciales solo el 1.27% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica relacionada, mostrando que la discapacidad física es la que más se presenta a ser atendidos en nuestros canales de atención.

Gráfica 18 Categorización Discapacidades. Fuente: Formulario de caracterización

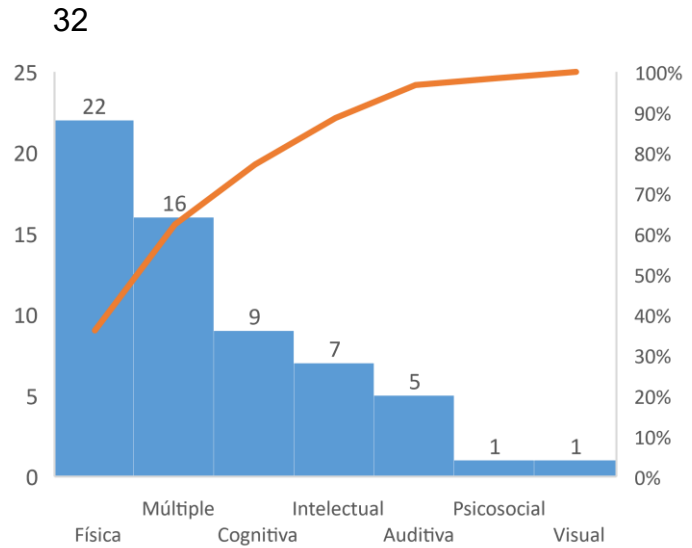
3.3 Gestión Atención Accesible

3.3.1 Acceso página web

En el enlace habilitado en el mes de octubre se registraron 208 personas, registros que fueron gestionados desde el centro de contacto, logrando contacto efectivo con 123 ciudadanos lo que equivale a 59,13%, de los cuales 61 presentan algún tipo de discapacidad.

Tipo Discapacidad	Participación	
Física	22	36,07%
Múltiple	16	26,23%
Cognitiva	9	14,75%
Intelectual	7	11,48%
Auditiva	5	8,20%
Psicosocial	1	1,64%
Visual	1	1,64%
	61	100,00%

Tabla 44. Atención accesible discapacidad.
Fuente: Formulario Web

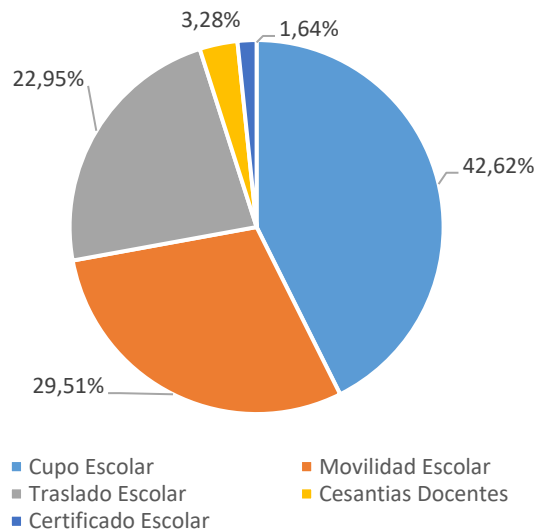


Gráfica 19 Categorización Discapacidades. Fuente: Formulario Web

Con las siguientes temáticas atendidas:

Temática	Padre o Madre de Familia	Participación
Cupo Escolar	26	42,62%
Movilidad Escolar	18	29,51%
Traslado Escolar	14	22,95%
Cesantías Docentes	2	3,28%
Certificado Escolar	1	1,64%
Total	61	100,00%

Tabla 45. Atención accesible temática. Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano



Gráfica 20 Categorización temática. Fuente: Formulario Web

3.3.2 Atención Presencial

De manera presencial durante el mes de octubre se atendieron personas distribuidas de la siguiente manera:

Tipo Discapacidad	Septiembre
Discapacidad auditiva	8
Discapacidad física	1

Total, general	9
-----------------------	----------

Tabla 46. Atención accesible temática. Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Temáticas	Discapacidad auditiva	Discapacidad física	Total, general
Temas Docentes	8	1	9
Total, general	8	1	9

Tabla 47. Atención accesible temática. Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

4. Soluciones estratégicas

Bajo el Marco de “Aliados Estratégicos”, el Modelo de Servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano, infiere en la articulación entre los 3 Niveles de la entidad, a través del apoyo de un equipo que se ha fortalecido en el ya posicionado “Equipo de Plan Padrino”, contando con 2 auxiliares administrativas competentes en los temas de seguimiento y apoyo en temas de servicio, 1 contratista bajo las mismas competencia, adicional a los procesos de bases de datos, tecnológicos y de capacitación, 1 profesional experto en el servicio de conocimiento continuo y capacitación, 1 contratista del equipo BPM competente en el manejo, registro y asignación del correo oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co y 1 profesional líder del proceso y seguimiento en el cumplimiento de las actividades implementadas para la mejora del servicio. Adicional al apoyo estratégico del personal idóneo en los diferentes temas de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

4.1 Actividades y avances

Las actividades realizadas por el equipo de soluciones estratégicas están enmarcadas en la gestión del correo de planpadrinoosc@educacionbogota.gov.co, acciones en territorio, soluciones prestadas directamente al personal de la entidad en sus tres niveles.

Adicional, el equipo realiza valoración de calidad en las respuestas, asignación de peticiones en la plataforma de Bogotá te escucha, avance de vencidos.

4.2 Gestión Correo Electrónico

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Completado	435	622	659	452	557	535	555	649	676	562

Tabla 48. Histórico de Gestión. Fuente: Correo Plan Padrino y CRM

34

TEMA	septiembre	octubre	% cierre Octubre
Completado	651	527	93%
En progreso	25	35	7%
Total, general	676	562	100%

Tabla 49. Avance de cierre de gestión. Fuente: Correo Plan Padrino

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación.

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas **24** necesidades reiterativas.

Solicitudes	Ago	Sept	Oct
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	204	175	161
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	179	160	156
Creación de Usuarios	61	116	106
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	69	74	35
Traslados a RedP	44	40	14

Tabla 50. Tipología Plan Padrino. Fuente: Correo Plan Padrino y CRM

Se evidencia la disminución de solicitudes de modificación en el aplicativo SIGA y la gestión de los aplicativos SIGA y BTE, debido a las socializaciones de manejo de sistema realizadas por el equipo, el aumento a la creación de usuarios se causa por el ingreso de personal nuevo a la entidad, igualmente la eficiencia en las solicitudes de claves de SIGA, las cuales eran competencia de REDP, disminuyendo en un 40%.

4.3 Acciones en territorio

otro lado, el equipo de plan padrino, visita constantemente a las Diles y colegios de manera presencial o virtual, con el fin de realizar diferentes actividades de seguimiento, socialización y comunicación de las estrategias de mejora en el servicio, igualmente presta el apoyo en la comunicación entre nivel central-local e institucional y participa de las ferias de servicio.

Entre las visitas territoriales, se realizó actividades de supervisión para los agentes que prestan su servicio en las 20 direcciones locales de educación y 4 Supercades, bajo el Profesional Contratista de BPM en las actividades de supervisión.

Fecha	Actividad
4/10/2022	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "Ventanilla de radicación virtual"
6/10/2022	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "Ventanilla de radicación virtual"

7/10/2022	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "Ventanilla de radicación virtual"
7/10/2022	reunión con PSI Flavio, donde se abordaron temas relacionados con el cambio y movimientos de personas de BPM, indica que no se rote a Oscar Saenz, ya que es de gran apoyo para el en el manejo de la información y proceso de cobertura, se indica que se continuara con la rotación de Miguel Useche en otras Localidades. Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "Ventanilla de radicación virtual"
10/10/2022	Realización y entrega de informe de gestión trimestral de la atención al ciudadano (turnos atendidos, agenda y satisfacción)
13/10/2022	Revisión nueva sede de la DILE, se toman fotos que servirán para colocar señalética de inclusión en el sitio y determinar algunos aspectos a tener en cuenta y que puedan afectar el servicio (RAC, en un sitio que e presume no es adecuado), se envía correo a Narda y Paola informando, se presenta al padrino de la localidad, y se brinda a poyo al Agente en sus actividades
18/10/2022	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "Ventanilla de radicación virtual"// reunión con PSI Andres, donde se habla del trabajo que se viene realizando con Xiomara, se verifica el estado de las atenciones en lo que va del mes de octubre.
19/10/2022	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "Ventanilla de radicación virtual"// asistencia a 4to comité de cobertura
20/10/2022	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "Ventanilla de radicación virtual"
21/10/2022	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "Ventanilla de radicación virtual"

Tabla 51. Visitas Territorio. Fuente: Correo Plan Padrino y CRM

• SOCIALIZACIONES

Aunque los temas de socialización corresponden directamente a la Líder Profesional de Gestión de conocimiento, el Equipo de Pan padrino, apoya en ocasiones, algunas socializaciones especialmente a áreas críticas o a personal de la OSC

Fecha	Lugar	Actividad
4/10/2022	Engativá	Socialización manejo siga y Bogotá te escucha
13/10/2022	Nivel central	socialización siga - virtual 10:00am 12:00m
14/10/2022	Chapinero/Teusaquillo	Socialización respuesta electrónica
18/10/2022	Teusaquillo	Seguimientos vencidos, nivel de oportunidad, calidad en la respuesta y digitalización
19/10/2022	Tunjuelito	Comité local de cobertura
19/10/2022	Nivel central	Socialización siga - presencial sala polivalente 10:00am 1:00m
19/10/2022	Nivel central vc	Aclaración dudas radicación y digitalización - virtual 3:30pm 4:30pm
20/10/2022	Nivel central	Socialización aplicativa siga - manejo de actividades
20/10/2022	Nivel central	socialización - siga - virtual 8:00am 10:00am
21/10/2022	Engativá	2 foro distrital de administrativos - experiencias significativas
21/10/2022	Dirección de Talento Humano	Socialización presencial del correcto uso de siga

21/10/2022	Nivel central	socialización siga - presencial auditorio contratos 10:00am 12:00m
26/10/2022	Dile bosa	Reunión calidad - vencidos - digitalizados
27/10/2022	San Cristóbal	Comité local de cobertura
27/10/2022	Suba	Socialización manejo siga y Bogotá te escucha
28/10/2022	Tunjuelito	Seguimientos vencidos

Tabla 52. Socializaciones Fuente: Correo Plan Padrino y CRM

Por otro lado; durante el mes de octubre se realizó seguimiento en vencidos generando un avance de cierre del 92% de vencidos pendientes a comparación de inicio de año en el cual pasamos de tener 13.417 peticiones a 1.455, esto gracias a los seguimientos constantes de las madrinan, y reuniones con los IED, entre algunas se destaca:

- La Dirección Local de Usaquén cerró los radicados que fueron finalizados como actividad
 - Se han realizado socializaciones del uso del aplicativo con la oficina de Apoyo precontractual, Dirección de Contratación, Dirección Financiera y sus oficinas y oficina de contratos.
 - El día 21 de octubre se realizó socialización presencial con los funcionarios de la Dirección de Talento Humano.
 - Se ha hecho seguimiento a las oficinas de personal, nómina y talento humano, enviando reporte de vencidos vía correo electrónico donde se discrimina los radicados vencidos, sin digitalización y pendientes de finalización de trámite.
 - El IED Venecia realizo el cierre de las solicitudes de certificados
 - El IED Antonio García, ha disminuido a 67 solicitudes de 147 que tenía abiertas.
- En cuanto a Bogotá te Escucha Durante las últimas dos semanas se cerraron el 58,5% de los requerimientos que presentaban vencimiento; de las 27 áreas reportadas, 13 realizaron cierres de todos los radicados, 3 redujeron la cantidad, 10 se mantienen en el número de vencidos, aunque en varias de ellas no se trata de las mismas peticiones y solo 1 aumentó.
 - En este nuevo corte hay 11 áreas nuevas con vencimientos.

4.4 Indicadores de Seguimiento

	Agosto	Septiembre	Octubre	ANUAL
NIVEL DE OPORTUNIDAD	86%	88%	91%	92%
EVALUACION DE CALIDAD	88%	87%	88%	83%
DIGITALIZADOS	74%	75%	76%	76%
CIERRE DE VENCIDOS	96%	97%	97%	95%

Tabla 53. Indicadores de Seguimiento. Fuente: SIGA, Bogotá te Escucha , RM

5. Seguimiento ANS

En el marco del procedimiento 05-PD-014 - Planeación del Servicio en los Canales de Atención, el cual consiste en Planear la prestación del servicio con las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito – SED, para el óptimo funcionamiento de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía, según los atributos de calidad, mediante la identificación de necesidades y programación de mesas de trabajo conjuntas, lideradas y monitoreadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Acorde a lo anterior, y acorde a la necesidad del servicio, se realizan entre las dependencias y la OSC, acuerdos de Servicios (ANS), con el fin de establecer criterios puntuales de seguimiento que identifiquen el correcto funcionamiento del servicio como el tiempo promedio de atención (TPA), tiempo promedio de espera (TPE). Es importante aclarar que la oficina administrativa de RedP en base al Decreto 310 de 2022, cambia a Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - (OTIC).

N°	DEPENDENCIA	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	OCTUBRE
1	APICE - OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	10/5/2022	31/12/2022	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención. Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención - 05-PD-002 Proceso Gestión Jurídica - Procedimiento 16-PD-007 “Gestionar el cobro de cartera de deudas susceptibles de cobro persuasivo”.	Prestar los servicios de atención a los deudores de créditos estudiantiles otorgados a través del convenio celebrado con APICE.	1. Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención 2. Tiempos de respuesta antes las solicitudes a respuestas escritas dentro del término de respuesta a los derechos de petición.	No. Solicitudes ingresadas/No solicitudes atendidas en términos de ley	SI	Con corte al 31 de octubre ingresaron 4 solicitudes al correo electrónico de Ápice, solicitud de información de cobros. Estos fueron radicados por SIGA, cumpliéndose los tiempos de TPA estipulados y escalados a la Oficina Asesora de Jurídica. De las cuatro (5) solicitudes radicadas se resolvieron 5 en los tiempos de ley para los solicitantes. Se revisó base de datos

38

N°	DEPENDENCIA	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	OCTUBRE
2	Oficina de las Tecnologías de la Información y la Comunicación	1/6/2022	Abierto	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención.	SOPORTE DE HARDWARE Y SOFTWARE	1. Reunión de equipo técnico integrado por funcionarios de la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina Administrativa de REDP. trimestral 2. Informe trimestral por parte de la oficina de REDP que contenga los resultados de los siguientes indicadores: * % de disponibilidad del sistema * % de incidentes resueltos * Tiempo de respuesta por tipo de criticidad * Tareas de mantenimiento realizadas	Fallas presentadas en los sistemas de información/Mejoras realizadas en tiempos oportunidad establecidos en el ANS.	NO	y SIGA. En el informe trimestral entregado por la dependencia, se informó que el sistema estuvo disponible en un 100 %, lo que significa que estuvo operando sin caídas significativas, para los incidentes resueltos se identificaron 9 reportes de los cuales la dependencia resolvió 5 para un indicador del 60% en cumplimiento en los tiempos de oportunidad del acuerdo de los Niveles de Servicio definidos por la Oficina de las Tecnologías de la Información de la Comunicación. Seguido, para el Tiempo de respuesta por tipo de criticidad se realizó un ajuste en Dexon, con el fin de conocer la criticidad de los sistemas de información a partir de noviembre. Por último, para las tareas de mantenimiento se

39

N°	DEPENDENCIA	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	OCTUBRE
3	Dirección de Dotaciones Escolares	13/7/2022	Abierto	Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. Procedimiento 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención	Realizar la entrega de 5.212 dispositivos Móviles (Tabletas) a estudiantes de colegios Distritales beneficiados	1. Cantidad de Turnos Atendidos	Total de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	han realizado en un 100%. A corte 31 de octubre se han atendido un total de 5.803 turnos, de los cuales julio y agosto fueron los picos fuertes por la entrega de la ruta 4K. TPA: 0:07:58 TPE: 1:23:36
4	Dirección de Contratos	16/8/2022	Abierto	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención. 05-PD-002 Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención.	Prestar los servicios de acompañamiento y asesoría a las IED, en el uso e implementación de SECOP II plataforma de Colombia Compra Eficiente.	1. Cantidad de Turnos Atendidos presencial y Telefónico	Solicitudes recibidas/Solicitudes asignadas a las dependencias en términos de oportunidad	SI	A corte de 31 de octubre se han atendido un total de 6 turnos, 3 presenciales y 3 telefónicos Presencial: 00:05:27 Telefónico: 00:05:27 TPT 00:60:00
5	Oficina de Talento Humano	14/7/2022	31/12/2022	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención y 05-PD-002 Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención 12-PD-Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Cesantías	Prestar los servicios de atención y gestión de la prestación social de cesantías a través del aplicativo HUMANO a los docentes de la entidad	Mesas de trabajo realizadas por las dependencias que interactúan.	Solicitudes de prestaciones sociales cesantías de los docentes de la entidad asignadas a través del aplicativo HUMANO /Solicitudes de prestaciones sociales resueltas en términos de oportunidad por la dependencia.	No aplica	

Tabla 54. Seguimiento ANS. Fuente: Indicadores de la operación.

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	18	1.51%	1172	98.49%	1190
Notificación electrónica	0	0.00%	1114	100.00%	1140
Notificación por aviso	12	3.16%	368	96.84%	380
Notificación Presencial	0	0.00%	703	100.00%	703
Publicación Pagina web	1	1.12%	88	98.88%	89
Publicación Cartelera NC	0	0.00%	149	100.00%	149
Total, general	32	0.88%	3613	99.12%	3645

Tabla 55. Estadística Notificaciones. Fuente: Correo Plan Padrino y SIGA

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 91.28% en el periodo de octubre; se estableció como medio de recepción digital para los procesos relacionados en la tabla anterior, el uso del correo electrónico oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co como canal de comunicación con las áreas. En cuanto a la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 4.13% ya que aún no cumplen con la fecha máxima para la devolución al área, en el tema de Publicaciones en Cartelera Nivel Central se ejecutó cumplimiento del 100%, por otra parte, en Notificación Electrónica se generó un 100% de cumplimiento. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 98.49% y notificación por aviso de 96.84% estos dos ítems presentan un faltante de 4.53%.

Se registraron un total de 4993 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos un aumento del 6.08%.

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	3.16%
Notificación por aviso	1.38%
Publicación Cartelera	0.05%
Notificación Presencial	4.13%

6.2 Legalizaciones y registro de diploma

La oficina de Servicio al Ciudadano tiene a su cargo la gestión de los tramites de legalización de Documentos para el exterior y registro de diploma para el mes de septiembre se comportaron de la siguiente manera:

	03- Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)	04 - Registro De Diploma (15 Días)	Total
Enero	3.267	232	3.499
Febrero	4.559	119	4.678
Marzo	4.589	197	4.786
Abril	4.344	122	4.466
Mayo	4.107	6	4.113
Junio	3.590	0	3.590
Julio	3.334	0	3.334
Agosto	4.369	83	4.452
Septiembre	4.386	89	4.475
Octubre	4.036	100	4.136

Tabla 56. Estadística Notificaciones. Fuente: SIGA

En lo que va corrido del año se han gestionado 41.588 solicitudes para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y registro de diploma. En octubre se recibieron 4.036 requerimientos a los cuales se les aplico el protocolo de legalización y 100 solicitudes de registro de diploma.

Para octubre se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los tramites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma, empleando la metodología de Net Promotore Score, donde la ciudadanía con una calificación en un rango de 1 a 10 califica el servicio, siendo de 7 a 10 satisfecho y de 1 a 6 insatisfecho.

6.3 Correspondencia

6.3.1 Correspondencia de entrada

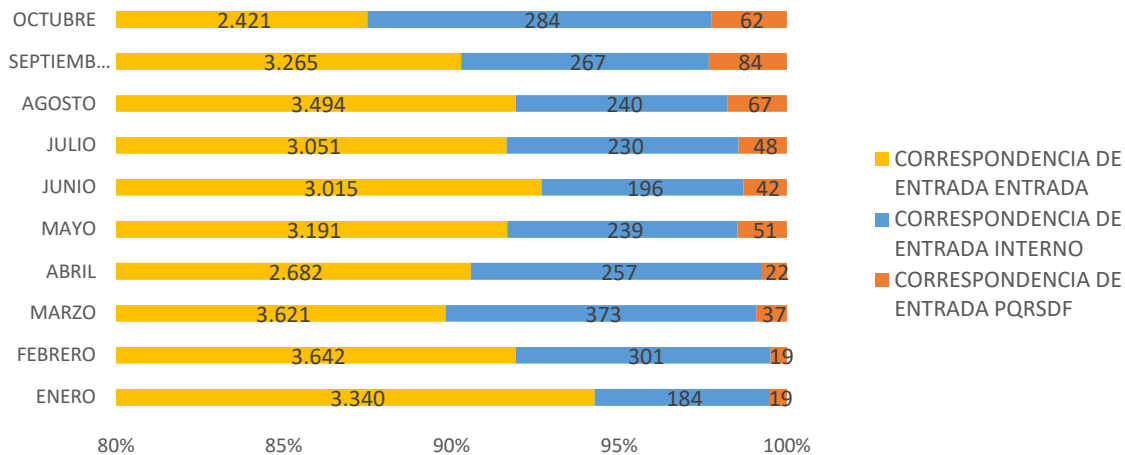
Durante el mes de octubre se recibieron 2.767 documentos radicados en las diferentes ventanillas de la Oficina de Servicio al ciudadano; al cierre del mes, en el área de correspondencia continúan en custodia 329 oficios, los cuales no han sido solicitados por las diferentes dependencias de la entidad.

CORRESPONDENCIA DE ENTRADA				
MES	ENTRADA	INTERNO	PQRSDF	TOTAL
ENERO	3.340	184	19	3.543

42

FEBRERO	3.642	301	19	3.962
MARZO	3.621	373	37	4.031
ABRIL	2.682	257	22	2.961
MAYO	3.191	239	51	3.481
JUNIO	3.015	196	42	3.253
JULIO	3.051	230	48	3.329
AGOSTO	3.494	240	67	3.801
SEPTIEMBRE	3.265	267	84	3.616
OCTUBRE	2.421	284	62	2.767
TOTAL	31.722	2.571	451	34.744

Tabla 57. Volúmenes correspondencia de entrada. Fuente: SIGA



Gráfica 21 Correspondencia de Entrada. Fuente: SIGA

6.3.2 Correspondencia de Salida

Para el envío de la correspondencia de salida, la entidad cuenta con el correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, por medio del cual, para el mes de octubre se recibieron 9.328 solicitudes por parte de las diferentes dependencias para ser notificadas a la ciudadanía, las cuales se gestionaron dentro de los tiempos previstos en los acuerdos del nivel de servicio.

CORRESPONDENCIA DE SALIDA

MES	FISICA	ELECTRONICA	TOTAL
ENERO	2.317	4.929	7.246
FEBRERO	3.139	12.158	15.297
MARZO	3.164	13.791	16.955
ABRIL	2.274	9.712	11.986
MAYO	3.022	9.890	12.912
JUNIO	2.846	11.434	14.280

JULIO	2.714	8.063	10.777
AGOSTO	2.550	9.782	12.332
SEPTIEMBRE	2.436	10.370	12.806
OCTUBRE	2.915	9.328	12.243
TOTAL	27.377	99.457	126.834

Tabla 58. Volúmenes correspondencia de salida. Fuente: SIGA y Reporteador Interrapidísimo

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico, se devolvieron 357 comunicaciones en el mes de octubre, las cuales representan el 3.98% del total frente a un 4.3 % del mes anterior, dado que, al validar los documentos, la fecha de radicación sobrepasa los tres días hábiles al momento de la solicitud de envío, además de encontrarse inconsistencias en la dirección electrónica, lo que incumple los tiempos previstos en los acuerdos de servicio. Por otro lado, los documentos no cumplen con algunos criterios de la calidad de la respuesta como lo son el criterio de coherencia y el criterio de manejo del sistema. Con el fin de llevar el seguimiento, control y mejora se diligencia a diario un informe de rechazos de las salidas físicas y electrónicas la cual se presentarán en los informes de gestión.

CORREO ELECTRONICO CERTIFICADO

MES	ENVIADO	RECHAZADO	PORCENTAJE DE GESTIÓN
ENERO	4.642	287	94,18%
FEBRERO	11.651	507	95,83%
MARZO	13.567	224	98,38%
ABRIL	9.478	234	97,59%
MAYO	9.366	524	94,70%
JUNIO	10.840	594	94,80%
JULIO	7.741	322	96,01%
AGOSTO	9.311	336	96,52%
SEPTIEMBRE	9.873	497	95,21%
OCTUBRE	8.971	357	96.02%
TOTAL	95.440	3.882	96%

Tabla 59. Volúmenes Correo Electrónico Certificado. Fuente: SIGA y Correo Sednotificaciones

Para el mes de octubre una vez revisados los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 82 % de efectividad en la entrega.

CORRESPONDENCIA DE SALIDA

MES	% Efectividad
ENERO	72
FEBRERO	72
MARZO	72
ABRIL	72

MAYO	72
JUNIO	79
JULIO	86
AGOSTO	84
SEPTIEMBRE	86
OCTUBRE	83

Tabla 60. Efectividad Correspondencia de Salida. SIGA y Reporteador Interrapidísimo

6.3.3 Correo electrónico certificado

Para el mes de octubre se realizó el envío de 15.010 comunicaciones con plena validez probatoria que da cuenta de la fecha y hora en la que el correo electrónico fue enviado y abierto por el destinatario presentando un 10% de disminución frente al mes anterior.

A partir del 1° de noviembre del presente año se inició la publicación en el sistema SIGA, del certificado emitido por la empresa CAMERFIRMAS SAS. Como soporte de prueba de envío de las gestiones realizadas.

6. Monitoreos y seguimiento

6.1 Ficha Técnica

Cálculo tamaño de la muestra población finita - Monitoreo

Fórmula original	$n = \frac{N^2 \cdot z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{(N - 1) \cdot e^2 + z^2 \cdot P(1 - P)}$
Donde	<ul style="list-style-type: none"> • N = Total de la población • Zα = 2.06 al cuadrado (si la seguridad es del 98%) • p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05) • q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95) • e² = Error
Observaciones	<p>1). El muestreo se realizará por canal (Presencial de manera general, chat institucional, buzones de correo electrónico, Bogotá Te Escucha, Legalización de Documentos al exterior y línea 3241000).</p> <p>2). El criterio de porcentaje del estadístico (Z) varía de acuerdo con el nivel contratado en Colombia Compra (Plata, Platino, Oro). Ver hoja Criterios CCE.</p> <p>3). La población es la cantidad de atenciones efectivas que se generaron del período anterior, entendiéndose aquellas donde se generó interacción con el ciudadano.</p>

Imagen 1. Ficha Técnica. Fuente: Compra Eficiente

6.2 Calculo cifras de monitoreo

Año	Mes	Presencial		Telefónico		Virtual		TOTAL, CANALES
		Población	Muestra	Población	Muestra	Población	Muestra	
2022	Julio	16.400	526	12.671	521	11.340	500	1.547
2022	Agosto	12.775	521	9.579	514	8.450	510	1.545
2022	Septiembre	18.243	527	17966	527	15115	524	1.578
2022	Octubre	8547	404	13284	411	12736	411	1.226

Tabla 61. Muestra de Monitoreos aplicables Operador. Fuente: Calculo Oficina Servicio al Ciudadano

Año	Mes	Legalización		Correspondencia		TOTAL, CANALES
		Población	Muestra	Población	Muestra	
2022	Julio					
2022	Agosto	3.300	466	8.000	508	974
2022	Septiembre	4369	483	9740	514	997
2022	Octubre	4386	483	10805	517	1.000

Tabla 62. Muestra de Monitoreos aplicables OSC. Fuente: Calculo Oficina Servicio al Ciudadano

Nota *: Se toma el total de la cifra proyectada de atenciones directas por agentes en el canal virtual

Discriminación por punto de atención canal virtual:

Punto	Monitoreos	%
BUZON	123	30%
CHAT	164	40%
BTA	82	20%
FUT	41	10%

De acuerdo con las políticas establecidas dentro del procedimiento de “Seguimiento y Reconocimiento de la Prestación del Servicio en los Canales de Atención” y los parámetros establecidos al inicio de mes respecto al muestreo y proyección de la meta mensual, se registra los siguientes resultados:

	Jan	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Sin error crítico	257	446	608	1495	2327	787	541	1008	1338	894
Con error crítico	107	142	152	190	176	194	267	371	347	424
Sin error crítico	71%	76%	80%	89%	93%	80%	67%	73%	79%	68%
Con error crítico	29%	24%	20%	11%	7%	20%	33%	27%	21%	32%

Tabla 63 Línea de tiempo acumulado monitoreos error crítico. Fuente: Formularios Web Monitoreos

	Jan	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Sin error no crítico	267	463	562	1519	2315	828	752	1346	1563	1265
Con error no crítico	97	125	198	166	188	153	56	33	122	53
Sin error no crítico	73%	79%	74%	90%	92%	84%	93%	98%	93%	96%
Con error no crítico	27%	21%	26%	10%	8%	16%	7%	2%	7%	4%

Tabla 64 Línea de tiempo acumulado monitoreos no error crítico. Fuente: Formularios Web Monitoreos

	Jan	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
cumple Usuario final	20	14	34	14	5	74	675	1241	1441	1132
No Cumple Usuario final	5	3	10	7	4	9	70	87	141	186
cumple Usuario final	80%	82%	77%	67%	56%	89%	91%	93%	91%	86%
No Cumple Usuario final	20%	18%	23%	33%	44%	11%	9%	7%	9%	14%

Tabla 65 Línea de tiempo acumulado monitoreos usuario final. Fuente: Formularios Web Monitoreos

Realizando el análisis de los indicadores del año 2022 en los 3 niveles ERROR NO CRITICO; ERROR CRITICO DE NEGOCIO; ERROR CRITICO DE USUARIO FINAL, se evidencia que el ítem de Usuario final ha mantenido un porcentaje de cumplimiento por encima del 80% observando que la atención del canal, la información que se brinda es asertiva cumpliendo los lineamientos establecidos.

Respecto al Error no critico se ha mantenido sobre el 87% observando que se el control de las llamadas y la fluidez en la atención ha ido mejorando mes a mes.

Para los ítems del error critico de negocio el promedio es del 78% resultados que se han dado debido a la rotación de personal, el cambio de contrato en el mes de julio que genera nuevo proceso de adaptación de los colaboradores por la curva de aprendizaje de los procesos y procedimientos de la entidad.

7. Cualificación y promoción

MES	No SESIONES	No DE PARTICIPANTES
Enero	11	66
Febrero	22	165
Marzo	19	270
Abril	18	278
Mayo	38	470
Junio	42	751
Julio	16	310
Agosto	16	301
Septiembre	16	322
Octubre	23	501
TOTAL	221	3434

Tabla 66. Acumulado Socializaciones y participantes. Fuente: Aula virtual, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

En el mes de octubre el equipo de formación y aprendizaje programó y desarrolló actividades de socialización y sensibilización dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano, personal de vigilancia de los niveles central y local con el objetivo de fortalecer las habilidades y conocimientos en los temas relacionados con la atención a la ciudadanía y brindar información oportuna y de calidad en los programas y proyectos que adelanta la entidad en beneficio de la comunidad educativa y la ciudadanía en general.

Con el acompañamiento del equipo de Plan Padrino se atendieron las solicitudes de capacitación que realizaron las dependencias de nivel central, Direcciones Locales y las Instituciones Educativas en el manejo de los aplicativos de atención (SIGA, Bogotá te Escucha, respuesta Electrónica y Digiturno).

Se realizan socializaciones encaminadas a dar respuesta a las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano sobre Ley de transparencia y código de ética.

Como acción correctiva al hallazgo encontrado en la auditoría externa se realizó socialización de los temas relacionados en el manual de funciones (Resolución 1865 de 2015) correspondiente a los ítems de los conocimientos básicos o esenciales del personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano. Se incluyó dentro de las temáticas de inducción y reinducción la socialización y evaluación de los ítems antes mencionados.

El indicador para el mes de octubre finalizó con un cumplimiento del 100%, se desarrollaron las actividades programadas y se dio respuesta oportuna a las necesidades del servicio en lo relacionado a la retroalimentación de conocimientos para el personal que atiende los canales.

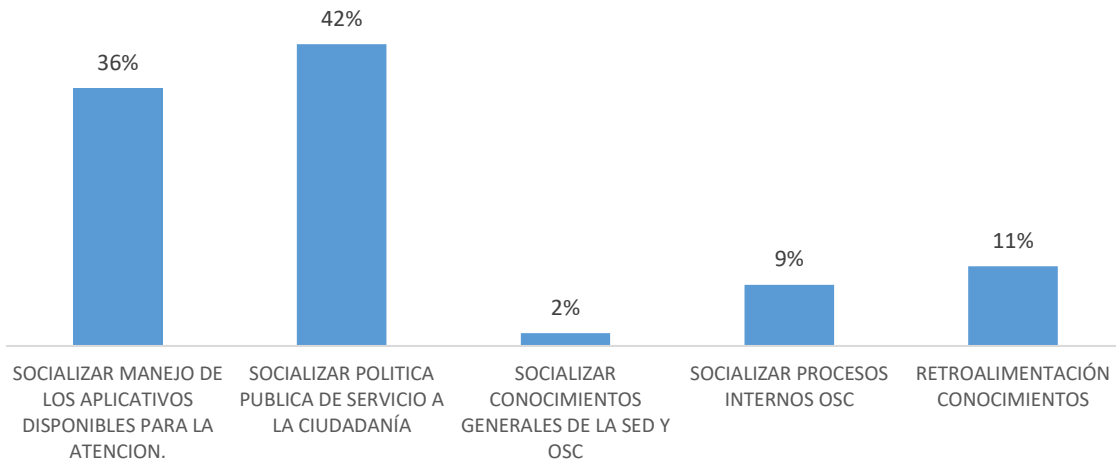
7.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

Durante el mes de octubre se realizaron actividades previamente planeadas y otras que surgieron de las necesidades del servicio y requerimientos de las dependencias de los tres niveles de la entidad.

Durante el mes de octubre de 2022 se planearon y desarrollaron 23 jornadas de socialización, sensibilización, contando con 501 asistentes entre funcionarios, contratistas y colaboradores de la entidad, las sesiones se realizaron de forma presencial y virtual respectivamente, enfocadas en los siguientes objetivos específicos:

- a) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)
- b) Socializar procesos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento)
- c) Socializar Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (Manual Servicio al Ciudadano, protocolos de atención, código de ética, transparencia)
- d) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC
- e) Retroalimentación de conocimientos

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
23	501



Gráfica 22 Cualificación Participación por Objetivos. Fuente: Fuente: Aula virtual, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

- a) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)

Desde el equipo de formación y aprendizaje se consolida la información que llega por el correo electrónico oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co con los casos de solicitud para programar y realizar las capacitaciones sobre el manejo de los aplicativos dispuestos por la entidad para la gestión de correspondencia (SIGA, Bogotá te Escucha, Digiturno) Junto con el equipo de Plan Padrino se desarrollaron las jornadas de capacitación solicitadas por parte de las dependencias de nivel central, local e institucional relacionadas con el manejo de los aplicativos.

Durante el mes de octubre se realizaron 9 capacitaciones con una asistencia de 181 personas en total, registradas en los listados de asistencia lo que equivale al 42% de participación dentro de todas las actividades realizadas.

- b) Socializar procesos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento, retroalimentación de información)

Durante el periodo de octubre se desarrolló 1 actividad de socialización y sensibilización con la asistencia de 43 personas entre contratistas y colaboradores de la OSC lo que equivale al 9% de asistencia. La actividad estuvo enfocada en hacer el reconocimiento trimestral al personal que atiende los canales los cuales se destacaron por su excelente motivación, cumplimiento y compromiso con el servicio. En este espacio se presentaron los indicadores de comportamiento de los canales, se realizó una breve reseña del proceso de certificación a cargo del jefe de la oficina.

- c) Socializar Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (Manual Servicio al Ciudadano, protocolos de atención, código de ética, transparencia)

Para dar cumplimiento a este objetivo, la OSC desarrollo 5 actividades de sensibilización en el tema de protocolos de atención con 212 asistentes que hacen parte de la línea 195, personal de vigilancia de nivel central y direcciones locales y al personal nuevo que ingresa a la oficina y sensibilización en los protocolos y ruta contra el racismo a cargo de la Dirección de Inclusión de la entidad.

- d) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC

En el mes de octubre se realizaron 2 jornadas de socialización de conocimientos generales de la SED y OSC a las líderes de calidad de los tres canales y a personal nuevo que ingresa a la oficina. La jornada de socialización se realizó con la siguiente temática:

- Inducción inicial de conocimientos generales de la Secretaría y OSC
- Fondo prestacional
- Proceso y procedimientos OSC
- Jóvenes a la U
- Proceso de cobertura – matriculas 2023

Para la profesional provisional se realizó todo el acompañamiento y formación de los diferentes temas de la entidad y conocimientos de temas específicos que se desarrollan en la oficina.

- e) Retroalimentar conocimientos

En la Oficina de Servicio al Ciudadano se fortalece el conocimiento del personal de la oficina realizando actividades de retroalimentación en temas que los requiera la oficina como acciones de mejora en la calidad de la prestación del servicio.

Para este mes se realizó 6 actividad de retroalimentación de conocimientos que contaron con la participación de 56 asistentes

Estas acciones son identificadas en los espacios de reunión de gestión de operaciones, seguimientos y monitoreos que realiza el equipo de Aliados Incondicionales, actividades que permiten identificar cuáles son los temas que requieren ser reforzados.

Los temas en los que se realizó refuerzo fueron:

Fecha	Lugar	Tema de Formación	OBJETIVO	Dirigido a	Número de asistentes
7-oct	presencial	Socialización Fondo prestacional y escalafon docente	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS	Personal lineal 195	20
11-oct	presencial	Socialización prestaciones sociales, escalafon docente, cobertura, movilidad	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS	Personal nuevo BPM	5
11-oct	presencial	Socialización conocimientos basicos y esenciales	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS	Personal Planta OSC	10
12-oct	presencial	Socialización conocimientos basicos y esenciales	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS	Personal Planta OSC	7
13-oct	presencial	Socialización aplicativo Humano en línea	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS	Personal SED	6
15-oct	virtual	Socialización Fondo prestacional	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS	Personal BPM	8

7.2 Estrategias de Comunicación

Desde el equipo de formación y aprendizaje se fortalece el tema de aprendizaje con las socializaciones a través de piezas comunicativas las cuales son enviadas al personal de atención a través de correo electrónico, WhatsApp y publicadas en el aula virtual para que puedan ser consultadas cuando el personal lo requiera. La información que se socializa hace parte de la operación diaria y son preguntas frecuentes que surgen en los canales y que requieren ser socializadas con el personal.

Durante el mes de octubre se realizaron publicaciones en el aula virtual y correo electrónico con el objetivo de brindar al personal la información actualizada sobre los programas, servicios y procesos que adelanta la entidad en beneficio de la comunidad educativa y ciudadanía en general.

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
¡Para tener en cuenta! Cesantías parciales y definitivas	Oficina Servicio al Ciudadano	3/10/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Desbloqueo usuario sistema humano en línea	Oficina Servicio al Ciudadano	6/10/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Alerta Operativa verificación certificaciones laborales	Oficina Servicio al Ciudadano	12/10/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Conoce nuestro primer valor del Código de Integridad SED	Oficina Servicio al Ciudadano	18/10/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Desbloqueo de usuarios Sistema Humano en Línea	Oficina Servicio al Ciudadano	18/10/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Alerta operativa - solicitudes de cuerpos colegiados	Oficina Servicio al Ciudadano	25/10/2022	Correo electrónico - Aula Virtual
Lineamientos para radicación al Despacho SED	Oficina Servicio al Ciudadano	25/10/2022	Correo electrónico - Aula Virtual

Tabla 67. Publicaciones estrategias de comunicación. Fuente: Aula virtual

7.3 Resultados evaluación de conocimientos

Con el objetivo de evaluar los conocimientos del personal que brinda atención en los canales, se realizaron en el mes de octubre tres evaluaciones, dos semanales y una mensual con el objetivo de evaluar los conocimientos sobre los procesos, programas y proyectos que adelanta la entidad.

Evaluación	Nro. de evaluaciones	% nota final
Semana 1	75	8.91
Semana 2	75	9.41
Semana 3	75	9.04
Evaluación final	75	8.84
% evaluación mes		9.05

Tabla 68. Publicaciones estrategias de comunicación. Fuente: Aula virtual

8. Riesgo

La Oficina de Servicio al Ciudadano dentro del Proceso de Servicio a la Ciudadanía certificado en la Norma ISO 9001:2015 y bajo los lineamientos de la Entidad, analiza el contexto del proceso encontrando riesgos que pueden impactar la prestación del servicio en los canales de atención.

A continuación, se dan a conocer los reportes realizados, y el seguimiento a la fecha:

8.1 Gestión del proceso

El riesgo dentro de la gestión del proceso consiste en la *“Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido al incumplimiento en la atención prestada según los lineamientos adoptados”* el cual tiene un impacto reputacional, a través de la insatisfacción de la comunidad educativa.

Como controles se tiene:

- El jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y el profesional responsable, realizan seguimiento semanal al incumplimiento en la atención prestada según los lineamientos establecidos, con el fin de identificar la posible afectación en el nivel de servicio, para así generar alertas preventivas y acciones de mejora. Como evidencia de lo realizado emitirá este informe.
- El profesional responsable de la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza las sensibilizaciones relacionadas con la adecuada prestación del servicio. Como evidencia de lo realizado se encuentra el informe de cualificación y promoción.

MES	Indicador Control 1*: <i>Seguimientos realizados al incumplimiento en la atención prestada/Seguimientos programados</i>	Indicador Control 2: <i>Sensibilizaciones realizadas/sensibilizaciones programadas</i>
Enero	8 seguimientos: 100%	100%
Febrero	8 seguimientos: 100%	100%
Marzo	8 seguimientos: 100%	100%
Abril	8 seguimientos: 100%	100%
Mayo	9 seguimientos: 100%	100%
Junio	9 seguimientos: 100%	100%
Julio	8 seguimientos: 100%	100%
Agosto	9 seguimientos: 100%	100%
Septiembre	9 seguimientos: 100%	100%
Octubre	8 seguimientos: 100%	100%
Total	100%	100%

Tabla 69. Seguimiento al riesgo de operación. Fuente: Plataforma estratégica OSC

*Elaboración propia. Fuente: Archivo OSC

*Este indicador cuenta con actas de reunión que se llevan a cabo los martes y los jueves.

Ahora bien, la dependencia lleva una bitácora de servicio, que permite reconocer las eventualidades que pueden impactar la prestación del servicio. Se generó impacto en la prestación del servicio durante octubre por 71 horas con 29 minutos, no obstante, se garantizó la prestación de este a la ciudadanía dentro de los horarios establecidos. Las temáticas de mayor impacto son:

- 2 novedades relacionadas con el aplicativo chat: la de mayor impacto con 52 horas y 34 minutos se encontró relacionada con la descarga de reportes por tanto no impactó la prestación del servicio; en una segunda oportunidad por 49 minutos, se generó atención en el canal telefónico, para mitigar posible afectación de la prestación del servicio.
- 4 novedades relacionadas con Dexon: Para octubre, se generó una caída total de dexon por 10 días en los cuales ingresaron 2.144 correos electrónicos, se gestionaron de manera manual, y luego, una vez funcionó dexon, se trasladaron paulatinamente para no afectar la prestación del servicio.

La segunda novedad se encontró relacionada 809970-20221007, 809971-20221007 que no tenían radicación, no obstante, se gestionaron, para dar cumplimiento a la ciudadanía.

En tercer lugar, se reportó el ingreso de 588 correos el 31 de octubre que fueron respuestas automáticas por el envío de una encuesta del canal telefónico.

- Las demás se encuentran relacionadas con fallas en internet que generaron impacto en el sistema de turnos, para lo cual se emplearon planillas.

8.2 Anticorrupción

Ahora bien, dentro del Riesgo Corrupción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2022 se identificaron 3 riesgos, se encuentra que el riesgo radica en la *Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio en nombre propio o de un tercero con el fin de atender las solicitudes de trámites y servicios fuera de los lineamientos establecidos*, el cual tiene como posibles causas:

Causas	Control	Seguimiento octubre	Anual
Ofrecimiento de dádivas para gestionar el trámite, presentación de documentos presuntamente falsos para el trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior.	Capacitaciones o socializaciones realizadas en el marco de la Ley de Transparencia y Código de Ética de la entidad/capacitaciones o socializaciones programadas.	En octubre se realizaron 4: y Vigilancia, y línea 195	2 capacitaciones
Presentación de documentos falsos para trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior por parte del solicitante.	Reporte a las autoridades competentes	12 reportes a la Fiscalía por presentación de documentos falsos 489 monitoreos	85 reportes a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos por parte de los ciudadanos. 2947 monitoreos

Tabla 70. Seguimiento al riesgo de Corrupción. Fuente: Plataforma estratégica OSC

9. Seguimiento Sistema de Gestión de la Calidad - SGC

Actualmente, la Oficina de Servicio al Ciudadano a través del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y los indicadores con que actualmente realiza la medición y control de su gestión y de la operación de acuerdo con las funciones de la dependencia, fue auditado por parte de la Oficina de Control Interno - OCI a los controles del Riesgo de Gestión del proceso, la cual fue recibida por la profesional Paola Cristancho de la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC dando como resultado la viabilidad y efectividad de los 2 controles establecidos para que el riesgo no se materializara.

9.1 Seguimiento objetivos de calidad

Objetivos	Indicador	Seguimiento octubre
Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva.	Precisión error crítico (EC)= (Transacciones monitoreadas SIN errores críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio del 90% Cumplimiento sin Error No Crítico, es decir, dentro de la meta fijada del 84%.
	Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio 81% Cumplimiento sin Error Crítico con una meta fijada del 84%
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidad y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas)	Se cumplieron con un 100 % de las actividades programadas, 23 actividades con 221 asistentes.
Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.	Cumplimiento de las acciones definidas = Acciones de mejora cumplidas para el período evaluado / Acciones de mejora planteadas para el período.	Se establecieron 10 actividades de las cuales se han cumplido 8, teniendo un indicador del 80%, no obstante.

Tabla 71. Seguimiento Objetivos de Calidad. Fuente: Plataforma estratégica OSC

9.2 Seguimiento No conformidades

TIPO	FECHA	HALLAZGO	ESTADO
Auditoría Externa	26 de agosto al 01 de septiembre	3 No Conformidades menores	Registradas en ISOLUCION. Actualmente, la primera Nota de No Conformidad 7.2, cerrada satisfactoriamente. La 2da Nota de No Conformidad 7.5.3.2 con cierre al 31 diciembre 2022. La Nota de No Conformidad 8.5.1 cerrada satisfactoriamente.

Tabla 72. Seguimiento No conformidades. Fuente: Plataforma estratégica OSC

En línea con el otorgamiento de la certificación de la ISO9001:2015, la Oficina de

Servicio al Ciudadano en su proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y, producto de la auditoría externa se identificación 3 Hallazgos, identificados como No Conformidades menores, es decir incumplen un literal de un requisito establecido en la Norma.

Por lo anterior, el facilitador del Sistema de Gestión de la Calidad y el equipo de trabajo de la OSC, revisaron las acciones pertinentes para al cierre de los hallazgos - No Conformidades 7.5 y 8.5.1, para lo cual se realizaron reuniones de seguimiento y cierre de estas, previa aseguración de los productos evidenciados en coherencia con las acciones correctivas propuestas.

Actualmente, se encuentra abierta una No conformidad Numeral 7.5.3.2 con cierre a 31 de diciembre de 2022. Las fechas en mención proyectadas para ser subsanadas fueron cumplidas y registradas en el aplicativo de acuerdo con lo planteado. Estas acciones fueron adecuadas y convenientes para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso.

9.3 Evaluación del sistema

Al obtener la certificación se marca un diferenciador entre las diferentes oficinas de servicio al ciudadano del distrito y otras entidades públicas que, genera mayor confianza al público e implementación de estrategias que garanticen un servicio de calidad.

Dicha certificación, conlleva unos grandes retos, importantes para la reputación de la dependencia y hacer posible que los ciudadanos sientan mayor confianza al ofrecer servicios que cuentan con el respaldo de una marca ISO9001:2015 de un proceso eficiente y un equipo de trabajo que se esfuerza al máximo para cumplir con la normativa de la entidad y los requisitos establecidos en línea con su política de la Calidad.

10. Seguimiento acciones de mejora

- Se debe realizar seguimiento a los tiempos de espera cuando los servicios no son atendidos en OSC, manejo de Digiturno y tiempos de atención.

Se realizó seguimiento generando disminución de los tiempos de espera de 18 minutos 42 segundos a 15 minutos 16 segundos; lo cual se logró con capacitación a todos los canales BPM, con el fin de tener agentes integrales con capacidad de atender cualquier trámite. Evidencia: Matriz de Canales

con la disminución de tiempos y Actas de Cualificación y Socialización en BPM

- Realizar seguimiento a los SuperCades en el proceso de implementación e integración de los nuevos puntos CENTROS INTÉGRATE con relación a los protocolos de atención, procesos y procedimientos de la OSC.

Incumplimiento acción de mejora, no se generó plan de acción. Por lo cual, se reportará como servicio no conforme.

- Seguimiento y generación de acciones que permitan la mejora de los indicadores e información de la herramienta del chat.

Se realizó trabajo en conjunto con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mejorando el funcionamiento del canal virtual chat. Evidencia: Incremento en el indicador de satisfacción en un 5.28% respecto al mes anterior.

- Revisión y estructuración al lenguaje claro de la información contenida en el trámite de legalización de documentos para el exterior, Adicional se desarrollo

Se evidencia como indicador una mejora en la cantidad de solicitudes recibidas en la ventanilla de radicación virtual ya que en el periodo de 14/09/2022 al 30/09/2022 ingresaron 160; el día 12 de octubre se implementó espacio informativo indicando el enlace para el trámite de legalización; evidenciando que desde el 13/10/2022 al 31/10/2022 disminuyo un 24% el ingreso de estos requerimientos mediante la ventanilla virtual.

- Adecuación de plantillas de respuesta FUT.

Se generaron plantillas de respuestas a solicitudes ciudadanas a través de los diferentes canales de atención, presencial y virtual aplicable para personal de planta, provisional, contratista, y proveedor en los niveles central y local, las cuales cumplen con los criterios de calidad y lenguaje claro. Estas fueron aprobadas por el jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y publicadas en el repositorio página web de la entidad sección Intrased / servicios Intrased / servicio al ciudadano.

- Validación de aleatoriedad de las calibraciones e incluir ese paso en el

documento interno de trabajo.

Se actualizó, firmo y público el “instructivo seguimiento y reconocimiento de la prestación del servicio”, incluyendo la aclaración sobre aleatoriedad.

- Realizar seguimientos a la correspondencia rechazada por el operador, generando informes semanales de esto a las áreas correspondientes.

Se genera respuesta al ingreso de la solicitud de manera inmediata, de igual forma se remite informe de gestión de correspondencia y se remite correo electrónico por parte de la OSC a todas las dependencias con “Recomendaciones para la Gestión de Correspondencia de Salida”

- Remisión de encuestas de satisfacción, a la ciudadanía que se caracteriza en el procedimiento de atención a requerimientos en los canales de atención.

Se realizó trabajo en conjunto con la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el diseño de las encuestas de satisfacción con información precargada que permita realizar la integración con la información de "caracterización de los grupos de valor" para el canal presencial. Por otro lado, la encuesta de satisfacción Correo electrónico fue cargada mediante el mismo aplicativo La Oficina de Servicio al Ciudadano cuenta con usuario y clave de la plataforma LimeSurvey que permita él envío de las encuestas, seguimiento y descargue de las estadísticas.

Adicional, para la encuesta de satisfacción telefónica se escaló solicitud a BPM, solicitando integración de datos como correo electrónico, documento de identificación e ID de la llamada. No obstante, provisionalmente se realizó envío de la encuesta de manera masiva vinculando Forms que contiene la caracterización.

Respecto a la encuesta de satisfacción Tramite de Legalización de documentos al exterior y registro de Diploma, ya se tiene un Forms que vinculaba la caracterización, pero con la finalidad de unificar la información se solicitó cargue de este formulario en LimeSurvey.

- Implementar el cargue de soporte “Camerfirmas” de entrega a lo gestionado por correspondencia.

Se realizará el cargue del soporte probatorio y jurídico en la entrega de correspondencia de salida, el cual contiene los siguientes datos: id.mensaje, destinatario, estado, fecha de entrega y apertura, como valor

agregado se ampliará este cargue al envío en físico de la correspondencia.

- Formalizar la captura de datos realizada por la oficina de prensa, consolidando la información que permita la revisión y toma de acciones.

Se realizó reunión con la Oficina Asesora de Prensa, con el fin de unificar criterios, donde se acordaron tipologías y acciones para el correcto registro y recolección de información de los ciudadanos en las redes sociales, incluyendo FUT.

11. Conclusiones y análisis

- De acuerdo con la caracterización realizada para el mes de octubre la cual fue aplicada a 4.871 ciudadanos, se puede indicar que los usuarios a quienes se les prestó atención en los canales de atención pertenecen 86.33% a mujeres, los rangos de edad predominantes son entre 10 y 18 años, y el 1.27 % indicó tener una discapacidad física.
- En la gestión de atención accesible para el mes de octubre se registraron 208 a de las cuales se contactaron a 123 de los ciudadanos registrando que el 36.07% de presentan una discapacidad física; por otro lado, el trámite con más consultas fue el de cupos escolares con 42.62%.
- Se desarrolla seguimiento y monitoreos a la gestión realizada en el trámite de Legalización de Documentos para el Exterior, a la fecha no se ha evidenciado ningún riesgo de corrupción.
- Se realizó socialización de los temas relacionados en el manual de funciones (Resolución 1865 de 2015) correspondiente a los ítems de los conocimientos básicos o esenciales del personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano. Se incluyó dentro de las temáticas de inducción y reinducción la socialización y evaluación de los ítems antes mencionados.
- La atención virtual ha tenido un impacto positivo en indicador de satisfacción aumentando en un 6.9%, debido a la implementación “PAC” punto de atención a cartas, diseñado para dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía ingresados por Bogotá te escucha, Ventanilla virtual y Traslados; que tienen competencia directa por la Oficina de servicio al ciudadano.
- La efectividad de los envíos de correspondencia mediante correo electrónico certificado fue de 82%; para el caso de entrega en físico se implementó la realización de segundo telemercadeo con la finalidad de fortalecer la entrega

exitosa.

- En el mes de octubre se realizó la adjudicación del contrato de correspondencia a la firma ALAS DE COLOMBIA EXPRESS SAS., el cual se identificará con el número 4105018_2022 e inicio el 1° de noviembre del año en curso.
- La oficina de servicio al ciudadano con la finalidad de dar respuesta de fondo a los requerimientos de la ciudadana en términos de oportunidad expidió las resoluciones 2345 del 10 octubre 2022 y 2512 del 31 de octubre 2022, en la cual “declara el desistimiento tácito, el cierre y archivo de 97 solicitudes externas e incompletas radicadas en SIGA y Bogotá Te escucha”. Es preciso indicar que se procedió a realizar notificación de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Se implementó el envío de encuesta de satisfacción de los canales Presencial, Correo electrónico y el trámite de legalización de documentos al exterior y registro diploma, mediante formularios creados por la oficina de servicio al ciudadano y Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la plataforma LimeSurvey.
- Durante octubre en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron cupo escolar con un 29.56% presenta una disminución del 6.32% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 22.67% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 5.16%. Por otro lado, Movilidad escolar con 26.08% (superior al mes de septiembre) focalizado en “subsidio de transporte” debido al pago del tercer ciclo, en el trámite de información y radicación de prestaciones sociales se reportó 13.68% incrementando en un 2.95%, teniendo cesantías la mayor participación con un 8.77%.

12. Acciones de mejora.

- El registro de las acciones de mejora debe estar acorde a los lineamientos de calidad, el análisis y descripción estará bajo la premisa de lenguaje claro. Por otro lado, la validación de los tiempos de ejecución debe estar acordes con realidad de aplicación.
- Fortalecimiento de plan de inducción y reinducción del personal, debido a la disminución del indicador en canal presencial.

- Realizar acompañamiento en las mesas técnicas de Bienestar y Cobertura en el marco de estos procesos 2023.
- Generar socialización al personal del protocolo de respuesta en Dexon, caso particular no copiar en las respuestas al correo de sednotificaciones@educacionbogota.edu.co.
- Revisar los tiempos de atención y tiempos espera en chat.
- Revisar y modificar si es el caso la plantilla de respuesta en legalización de documentos para el exterior.
- Revisar los indicadores de gestión de los acuerdos de servicio.
- Generar retroalimentación del uso adecuado del sistema de turnos, para el caso en el que una atención genere más de una transacción.