

INFORME EJECUTIVO ENERO 2024

INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló

Eva María Vera Cruz.

EVA MARÍA VERA CRUZ

Revisó:

Paola Andrea Cristancho

PAOLA ANDREA CRISTANCHO
Contratista

Aprobó:

Marco Antonio Barrera Gómez

MARCO ANTONIO BARRERA GÓMEZ
Jefe de la oficina de Servicio al ciudadano

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

Tabla de Contenido.

Introducción	7
1. Canales de atención.....	8
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.....	9
1.2 Volumen de participación mensual.....	10
1.2.1 Presencial	11
1.2.1.1 Nivel Central.....	13
1.2.1.2 Nivel Local.....	14
1.2.1.3 SuperCades	15
1.2.1.4 Personería de Bogotá.....	17
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía.....	17
1.2.2 Telefónico.....	17
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía.....	20
1.2.2.2 Implementación IVR	21
1.2.3 Virtual.....	21
1.2.3.1 Chat Institucional.....	22
1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía	22
1.2.3.1.2 Los Buzones de Correo.....	23
1.2.3.1.3 Ventanilla de Radicación Virtual	23
1.2.3.1.4 Bogotá te Escucha	23
1.2.3.1.5 Humano en línea	23
1.2.3.1.5 Voz de la ciudadanía.....	24
1.2.3.1.6 Redes Sociales	24
1.3 Nivel de servicio.....	25
2. Satisfacción.....	27
2.1 Canal presencial	28
2.2 Canal telefónico.....	30
2.3 Canal virtual – Chat institucional	31
2.4 Canal virtual – Correo electrónico	33
2.4.1 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta informativa”	34
2.4.2 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta radicada”	36
2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma.....	38
2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”	40
3. Partes interesadas.....	40
3.1 Caracterización.....	40
3.2 Gestión Atención Accesible	43

3.2.1 Acceso página web	43
3.2.2 Atención Presencial.....	44
4. Soluciones estratégicas.....	45
4.1 Gestión Correo Electrónico	45
4.2 Distribución PQRS	46
5. Seguimiento ANS	46
6. Servicios OSC.....	50
6.1 Notificaciones	50
6.2 Legalizaciones y registro de diploma	51
7. Monitoreos y seguimiento.....	51
7.1 Ficha Técnica	52
7.2 Cálculo cifras de monitoreo.....	52
8. Cualificación y promoción.....	54
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos.....	55
8.2 Resultados evaluación de conocimientos	58
8.3 Estrategias de Comunicación.....	59
8.4 Promoción.....	60
8.5 Lenguaje Claro (lc).....	62
9. Riesgos	63
9.1 Control riesgo de gestión Nivel Local	66
9.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024	66
9.4 Plan Operativo Anual - POA 2024.....	68
10. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC	70
10.1 Seguimiento objetivos de calidad.....	74
11. Seguimiento Servicios no conformes.....	75
12. Seguimiento acciones de mejora.....	75
12. Conclusiones y recomendaciones	77
13. Acciones de mejora.	81
14. Servicios no conformes.....	81

Contenido de Tablas

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de enero.....	9
Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2023.....	12
Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2023.....	13
Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.....	13
Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio enero.....	14
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.....	15
Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio.....	15
Tabla 8 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2023.....	16
Tabla 9 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2023 (Promedio Ponderado).....	16
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.....	17
Tabla 11 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico.....	21
Tabla 12 Volúmenes de atención Virtual por mes.....	21
Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.....	22
Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.....	24
Tabla 15 Gestión Redes Sociales.....	24
Tabla 16 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.....	24
Tabla 17 Tipo de Radicado Acumulado 2024.....	25
Tabla 18 Sistema de Radicación.....	25
Tabla 19 Indicador Nivel de Servicio enero Histórico.....	26
Tabla 20 Indicador Nivel de servicio enero.....	26
Tabla 21 Nivel de servicio detallado mensual enero.....	27
Tabla 22 Nivel de servicio canal presencial y telefónico enero.....	27
Tabla 23 Satisfacción detallado Mensual.....	27
Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.....	28
Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.....	28
Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	29
Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.....	29
Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.....	29
Tabla 29 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud.....	30
Tabla 30 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.....	30
Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.....	30
Tabla 32 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.....	31
Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.....	31
Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.....	32
Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	32
Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.....	32
Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.....	33
Tabla 38 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.....	33
Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad.....	34
Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento.....	34
Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida.....	35

Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada.....	35
Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espero la información recibida	35
Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud.....	36
Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio.....	36
Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, claridad de la información recibida	36
Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado.....	37
Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud	37
Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud.....	37
Tabla 50 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio.....	38
Tabla 51 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma.....	38
Tabla 52 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.	39
Tabla 53 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.....	39
Tabla 54 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.	39
Tabla 55 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud. solicitud.....	39
Tabla 56 Datos de gestión satisfacción con criterios de género enero.....	40
Tabla 57 Atención Telefónica - Virtual	43
Tabla 58 Temáticas Telefónica – Virtual.....	43
Tabla 59 Atención accesible temática.....	44
Tabla 60 Atención accesible temática.....	44
Tabla 61 Atención accesible temática.....	44
Tabla 62 Histórico de Gestión.....	45
Tabla 63 Avance de cierre de gestión	45
Tabla 64 Tipología Plan Padrino	45
Tabla 65 Seguimiento ANS.....	49
Tabla 66 Seguimiento Notificaciones.....	50
Tabla 67 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.....	51
Tabla 68 Ficha Técnica.....	52
Tabla 69 Muestra de Monitoreos aplicables Operador.....	52
Tabla 70 Muestra de Monitoreos aplicables OSC.....	52
Tabla 71 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.....	53
Tabla 72 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.....	53
Tabla 73 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico Usuario Final.....	53
Tabla 74 Acumulado Socializaciones y participantes.....	54
Tabla 75 Publicaciones estrategias de comunicación.....	59
Tabla 76 Publicaciones estrategias de comunicación.....	60
Tabla 77 Seguimiento al riesgo de operación Control 1.....	64
Tabla 78 Seguimiento al riesgo de operación Control 2.....	64

Tabla 79 Seguimiento al riesgo de operación Control 3.....	65
Tabla 80 Seguimiento al riesgo de operación Control 4.....	66
Tabla 81 Componentes que participa Oficina de Servicio al Ciudadano	67
Tabla 82 Seguimiento al riesgo de Corrupción.	68
Tabla 83 Las actividades concertadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano	69
Tabla 84 Seguimiento Objetivos de Calidad enero.	74
Tabla 86 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora	75
Tabla 85 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora	75

Contenido de Graficas

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de enero	9
Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico enero	10
Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales diciembre 2023 vs enero 2024	11
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2020 al 2024 para enero:	
Grafica 4 Participación por puntos de atención enero por año.....	11
Grafica 5 Participación por puntos de atención enero	12
Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades.....	15
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico enero	17
Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.....	18
Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual enero	22
Grafica 13 Categorización Distribución Canales.....	40
Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.....	41
Grafica 15 Categorización Estratificación.....	41
Grafica 16 Categorización Edad.....	41
Grafica 17 Categorización Grupo Étnico.....	42
Grafica 18 Categorización Genero	42
Grafica 19 Categorización Discapacidades.....	42
Grafica 20 Temáticas Telefónica – Virtual	44
Grafica 21 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Monitoreos	51
Grafica 22 Cualificación Participación por Objetivos.....	55

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 realiza acorde a los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- Los Centros Intégrate hacen parte de los puntos presenciales en conjunto con la RedCade (Secretaría General), y se encuentran en SuperCade CAD, Engativá y Suba en un horario de 08:00 am a 05:00 pm.

- **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 notificacionestutelas@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

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.

- **Redes sociales:** Instagram: educacion_bogota, Facebook: Secretaría de Educación de Bogotá, Twitter: @Educacionbogota
- **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/.

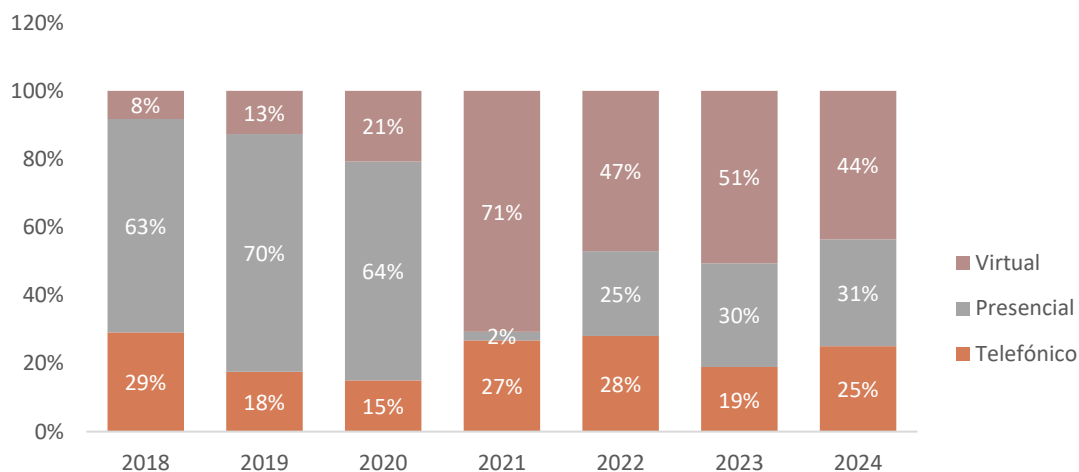
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de enero.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2018	55.711	119.739	15.781	191.231
2019	34.296	136.678	24.839	195.813
2020	33.220	141.994	45.812	221.026
2021	66.892	6.214	176.611	249.717
2022	72.979	64.619	122.133	259.731
2023	28.922	46.333	77.052	152.307
2024	37.113	46.341	64.482	147.936

Fuente: Datos Canales OSC.
* La gestión Telefónico 2023 y 2024 reporta ingreso de las cifras de atención IVR

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de enero



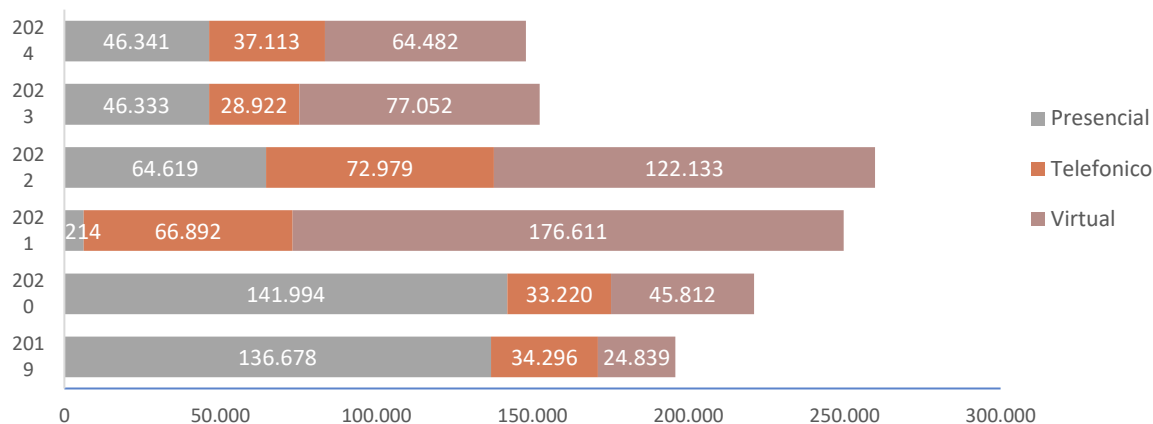
Fuente: Fuente: Datos Canales OC.

En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a enero de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para este periodo en el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se presentó un incremento en el canal virtual del 50%, disminuyendo la participación del canal presencial en 62% debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación un 10% respecto al año 2020 y el telefónico aumento en 12% respecto al año anterior.

Adicional se puede inferir que, en el 2024, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 25% (es preciso indicar que se incluyeron las cifras de gestión IVR) y 31%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 44%.

1.2 Volumen de participación mensual

Gráfica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico enero



Fuente: Fuente: Datos Canales OC.

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
2019	136.678	34.296	24.839	195.813
2020	141.994	33.220	45.812	221.026
2021	6.214	66.892	176.611	249.717
2022	64.619	72.979	122.133	259.731
2023	46.333	28.922	77.052	152.307
2024	46.341	37.113	64.482	147.936

Fuente: Datos Canales OSC.

A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante enero presentó un aumento en el total de atenciones, al presentarse una disminución del 2.87% respecto al mismo mes en el año 2023. El canal presencial reportó un aumento del 0.02%, así mismo el canal telefónico aumento en 28.32% es preciso resaltar que se tienen en

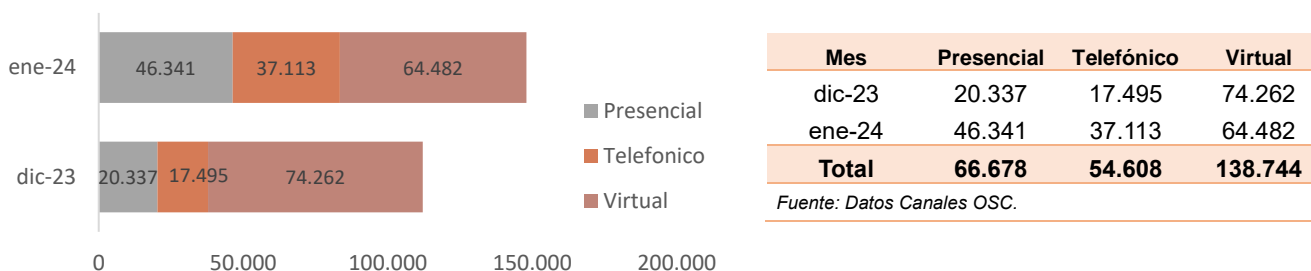
cuenta las atenciones realizadas mediante IVR en el presente año. Por otro lado, virtual disminuyó en 16.31%, lo anterior con respecto a enero 2023.

Para el mes de enero, se muestran las variaciones en comparación con el mes de diciembre 2023:

- Canal Presencial aumentó un 127.87%.
- Canal Telefónico disminuyó 112.13% es preciso señalar que se ingresaron al registro de los datos las atenciones realizadas mediante IVR, el cual se reestructuró a partir del 16 de junio del 2023.
- Canal Virtual disminuyó 13.17%, en el presente canal se incluirán las gestiones realizadas en la Plataforma Humano en Línea referente a la validación de los documentos en los trámites de cesantías pensión, auxilios y otros trámites, el reporte de la gestión realizada por la Oficina Asesora de Jurídica mediante el correo de Tutelas y la gestión realizada por la Oficina asesora de comunicación y prensa en redes sociales.

Es preciso indicar que ingresaron 2.093 atenciones en el canal virtual este mediante el formulario de matrículas, ya que se encuentra en curso el cronograma de cobertura 2023-2024 establecido en la resolución 3144 del 30 agosto 2023.

Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales diciembre 2023 vs enero 2024



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1 Presencial

A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2020 al 2024 para enero:

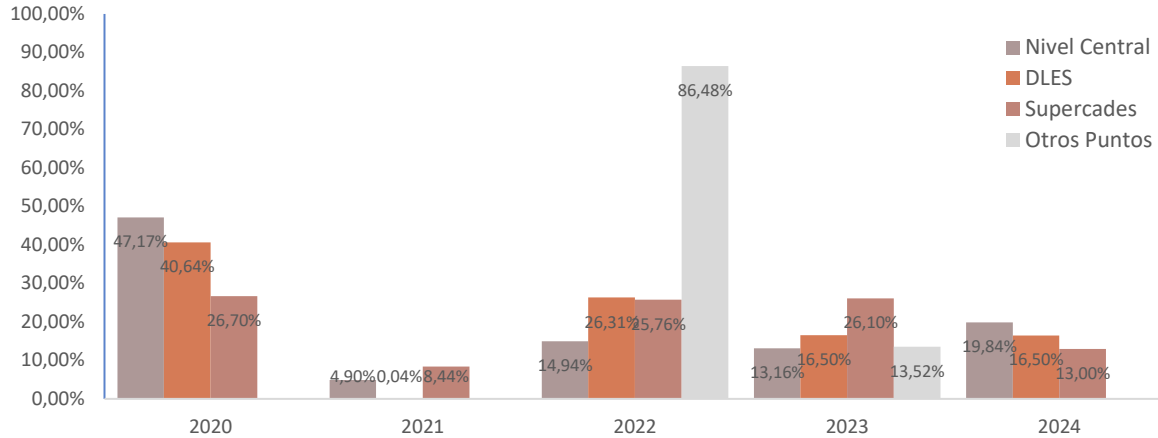
Grafica 4 Participación por puntos de atención enero por año.

Año	Nivel Central	DLES	SuperCades	Otros Puntos	Total, general
2020	31.585	70.555	9.038	0	111.178
2021	3.281	78	2.855	0	6.214
2022	10.002	45.687	8.719	211	64.619
2023	8.810	28.656	8.834	33	46.333
2024	13.288	28.652	4.401*	0	46.341
Total, general	66.966	173.628	33.847	244	274.685

Fuente: Datos Canales OSC.

Nota: Novedad datos de gestión SuperCades no incluye cifras desde el 22 enero por error de la plataforma.

Nota: la unidad móvil realizó 502 atenciones en enero.



Fuente: Datos Canales OSC.

Por otra parte, se detalla el comportamiento del volumen mes a mes durante el 2023:

Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2023.

Mes	Nivel Central	DLES	SuperCades	Otros Puntos	Total, general
Enero	13.288	28.652	4.401*	0	46.341
Total, general	13.288	28.652	4.401	0	46.341

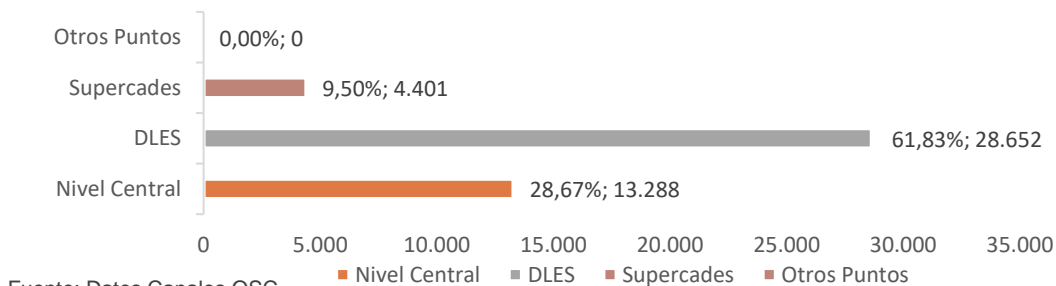
Fuente: Datos Canales OSC.

* Nota: Novedad datos de gestión SuperCades no incluye cifras desde el 22 enero por error de la plataforma.

El canal presencial presentó un aumento del 0.02% respecto al año anterior en el periodo de enero, para este mismo período en 2024 el 28.67% de las atenciones correspondieron a Nivel Central, la atención en direcciones locales corresponde al 61.83%, el 9.50% a SuperCades y otros puntos no presentó gestión.

Respecto a enero las direcciones locales de educación aumentaron su participación en 127.87% pasando de 9.872 atenciones en diciembre 2023 a 28.652 del presente mes objeto de análisis, al igual que, la Red Cade registra un incremento del 67.53% registrando 2.627 atenciones en diciembre y en enero 4.401. Por último, Nivel central aumento en 70.18%.

Grafica 5 Participación por puntos de atención enero



Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendieron 13.288 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue radicación con 4.197 atenciones con el 31.58%, seguido atención Personalizada 3.771 atenciones con el 28.38%, fondo de prestaciones 1.713 atenciones con una participación del total del 12.89%, y Consulta a las dependencias 1.534 con una participación del 11.54%.

Aplicando una metodología de promedio ponderado, el **tiempo de espera general** en sala fue de 26 minutos 22 segundos. Por último, el TMO de 6 minutos 21 segundos, un nivel de atención del 97%.

Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2023.

Mes	Total, Atenciones	Tiempo de Espera
enero	13.288	0:26:22

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central

Servicio	Turnos.	Tiempo Atención.
Radicación	4197	0:04:02
Atención Personalizada	3771	0:05:02
Fondo de Prestaciones	1713	0:07:39
Consulta a las dependencias	1534	0:11:49
Personal	1086	0:05:49
Servicios docentes*	442	
Cobertura	231	0:15:43
Movilidad	196	0:04:17
(G) Estado tramite humano en línea	63	0:05:48
(G) Novedad Radicación Humano	16	0:01:52
(P) Radicación Humano en Línea	14	0:03:52
(P) Estado tramite humano en línea	6	0:07:20
Talento Humano	6	0:05:07
(G) Radicación Humano en Línea	5	0:01:55
Entregas	2	0:04:21
(P) Novedad Radicación Humano	2	0:06:16
Respuesta a consulta a las dependencias	1	0:02:18
(G) Entrega de kit	1	0:04:56
Control Disciplinario	1	0:00:16
Jovenes a la U	1	0:05:45
Total, general	13288	

Fuente: Datos Canales OSC

*Nota: corresponde a las planillas de contingencia

En este periodo el servicio de atención personalizada reporta 3.771 atenciones en consultas docentes, vacantes provisionales, renuncias, radicación reporta 4.197 turnos

y se continua con dos ventanillas fijas; y Fondo de prestaciones con 1.713.

De acuerdo con los compromisos de la última reunión en la cuales se estableció que el servicio de atención al usuario se prestaría en la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción y adicionalmente esta reportaría a la Oficina de Servicio al Ciudadano la gestión realizada. Para diciembre se remite información de la gestión con 109 atenciones en las cuales se evidencias revisión de expedientes, notificación de actos administrativos, posesión de defensor y consultas de procesos, como los servicios prestados más destacados por esta oficina.

1.2.1.2 Nivel Local

En general las Direcciones Locales atendieron 28.652 solicitudes, atendiendo el 100% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 17 minutos con 26 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 11 minutos con 25 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 16 segundos y el tiempo de atención fue de 6 minutos con 05 segundos (disminuyendo 5 minutos 56 segundos respecto al período anterior). 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.

Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio enero

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Plan contingencia	Atención Accesible	Total general
07 - DLE Bosa	4	6802	4	2	42	5	48	5			6912
19 - DLE Ciudad Bolívar	17	3976	3	3	75	102	1	1			4178
11 - DLE Suba	14	3060	1	1	15	2	1	1			3095
08 - DLE Kennedy	4	2387	5		8	440	3	9	5		2861
10 - DLE Engativa	1	1619	1	1	87	11	4	3			1727
09 - DLE Fontibón		1401		4	50	61	4	10		1	1531
05 - DLE Usme		1194	7	1		16	53	157			1428
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		1109			4	113			64		1290
01 - DLE Usaquén		1120			22	4		1	44		1191
04 - DLE San Cristóbal		717			17	19		1	322		1076
06 - DLE Tunjuelito		493			1	4	1	1	140		640
14 - DLE Mártires		560			13	4			4		581
15 - DLE Antonio Nariño		434		1	4	14			27		480
12 - DLE Barrios Unidos		102	1		1				349		453
02 - 13 DLE Teusaqu-Chap	1	422	2		12						437

03 - 17 DLE Santafe - Candelaria	422	1	4	4	1					432	
16 - DLE Puente Aranda	323	1	6	8	1	1				340	
Total, general	41	26141	26	13	361	807	116	191	955	1	28652

La dirección local con más atenciones en el primer lugar estuvo DLE-Bosa con 6.912, seguida de DLE Ciudad Bolívar con 4.178 y la tercera posición por DLE Kennedy con 3.095.

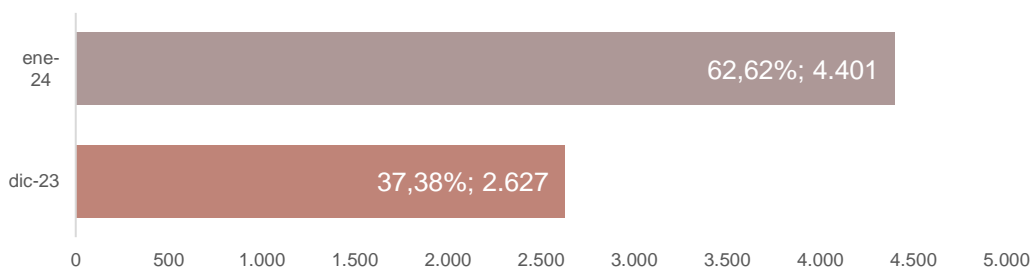
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	28652	0:11:25

Fuente: Datos Canales OSC.

2.1.3 SuperCades

Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades



Fuente: Datos Canales OSC.

La Redcade cuenta con seis puntos de atención (SuperCade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá), en los cuales se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En este mes se recibieron 4.401 usuarios de los cuales fueron atendidos 4.331, el tiempo de atención fue de 3 minutos con 32 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.

Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio.

Servicio	SUPERCADE AMERICAS	SUPERCADE BOSA	SUPERCADE MANITAS	SUPERCADE SUBA	Total, general
Cobertura	820	480	860	1550	3710
Turno Cancelado	7	46	53	226	332
Movilidad	8	16	109	47	180
Plan contingencia	70				70

Servicio	SUPERCADE AMERICAS	SUPERCADE BOSA	SUPERCADE MANITAS	SUPERCADE SUBA	Total, general
Atención Personalizada	1	15	4	26	46
Educación Superior	2	13	8	8	31
Contancias de estudio	1	8	11	1	21
Constancia				5	5
Colegios cerrados		2			2
Legalización de documentos para el exterior		2			2
Certificados de funciones para administrativos				1	1
Fondo Prestacional				1	1
Total, general	909	582	1045	1865	4401

Fuente: Datos Canales OSC.

Los servicios más solicitados están consolidados en cobertura con un total de 3.710 y movilidad 180 gestiones, el Supercade de suba registró una participación del 42.38%, Supercade manitas del 23.74%. es preciso resaltar que no se reportan cifras de atención de Supercade CAD y Engativá y las de los otros puntos de atención registran corte al 22 de enero debido a fallas en el aplicativo de turnos no se logró obtener los datos, por lo cual estos se reportaran en el informe de operaciones de febrero.

Tabla 8 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2023.

Punto Atención	Enero	Total, general
SUPERCADE SUBA	1.865	1.865
SUPERCADE MANITAS	1.045	1.045
SUPERCADE AMERICAS	909	909
SUPERCADE BOSA	582	582
Total, general	4.401	4.401

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 9 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2023 (Promedio Ponderado).

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	4401	0:32:29

Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.4 Personería de Bogotá

Mes	Requerimientos
Enero	11
Total, general	11

Fuente: Base de Gestión OSC.

Se continúa 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 enero.

Se recibieron 11 solicitudes, de las cuales 11 contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería), fueron radicados mediante SIGA 11 requerimientos.

1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

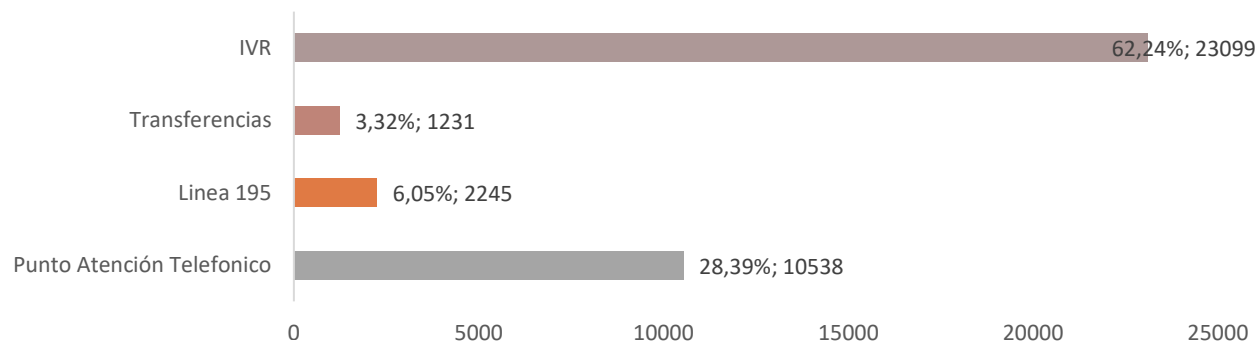
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	45,52%
Traslado de estudiantes antiguos	12,11%
Prestaciones sociales de docentes	7,88%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	5,26%
Finalización de labores de docentes provisionales	4,90%
Subsidio de transporte	4,21%
Consulta a solicitudes radicadas	3,24%
Escalafón Docente	3,21%
Inicio de labores de docentes provisionales	2,04%
Información pago de nómina	2,00%

Fuente: Datos CRM. * Se toman los primeros 10 trámites de consulta

1.2.2 Telefónico

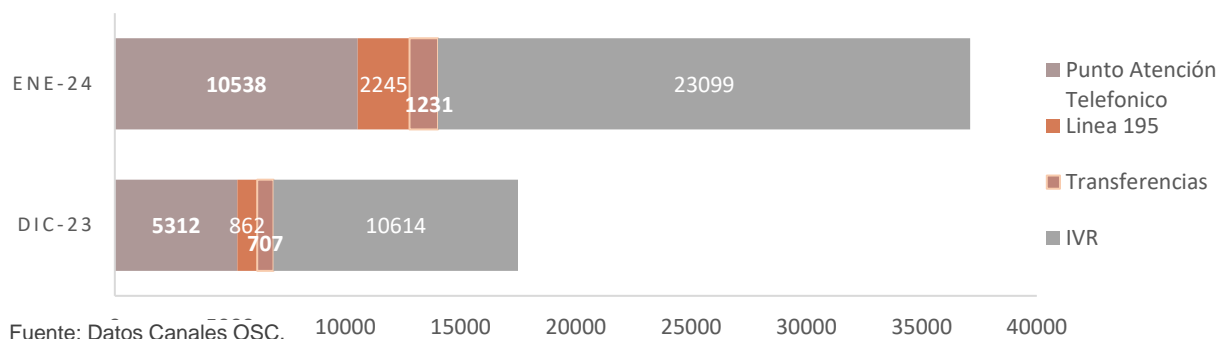
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico enero



Fuente: Datos Canales OSC.

A través del canal telefónico se recibieron 37.113 llamadas, se presentó un aumento del 112.13% respecto al mes anterior, es importante indicar que el IVR presentó reestructuración a partir del 16 de junio de 2023, por lo cual, se ingresaron los datos de atenciones realizadas mediante este. Registrando los siguientes datos de gestión: 23.099 gestiones en el IVR, 10.538 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, 1.231 correspondieron a transferencias a extensiones de la Entidad.

Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.



Fuente: Datos Canales OSC.

Mes	Punto Atención Telefónico	Línea 195	Transferencias	IVR	Total, general
dic-23	5.312	862	707	10.614	17.495
ene-24	10.538	2.245	1.231	23.099	37.113

Fuente: Datos Canales OSC.

Se presentó un aumento del 98.38% en la gestión del punto de atención telefónico, las transferencias aumentaron 74.12%; esto respecto al periodo anterior.

La línea 195, recibió 2.245 llamadas con una participación del 6.05%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 6.55% aproximadamente.

Para el mes de enero el equipo de la **Estrategia Red Contacto** apoyó las siguientes labores:

1. Envío Mensaje de Texto (100.064)

Dependencia	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Cobertura	03. SS_CC_SMS_Primer(+)+2024-AsignacionOpciones-Fase02-28122023_mensajes (29)	3945
Dirección de Cobertura	SMS_REPORTE_FORMALIZACION_02012024	19147
Dirección de Cobertura	03. SS_CC_SMS_Primer(+)+2024-AsignacionOpciones-Fase02-28122023_mensajes (29)	3945

Dependencia	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Cobertura	SMS_IEDNUEVASANTIGUIAS ACELERACION_03012024	7797
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_CITACION_PINES_ENERO_09_Y_10_2024	142
Dirección de Talento Humano	SMS_Rectoras y Rectores_Enero_2024	91
Dirección de Talento Humano	SMS_Rectoras y Rectores_Enero_2024	91
Dirección de Cobertura	SMS_reporte de formalizacion_mensaje de texto_09012024	19147
Dirección de Bienestar Estudiantil	20240109MenAntigFocaliza	4045
Dirección de Bienestar Estudiantil	20240109MenNuevoFocaliza	1030
Dirección de Cobertura	SMS_9041B-AsignadosOtrosMunicipios-Publicado14ENE2024	941
Dirección de Cobertura	SMS_JAIME NIÑO DIEZ_17012023	467
Dirección de Bienestar Estudiantil	20240118MensAntSinFor	2524
Dirección de Bienestar Estudiantil	20240118MenAntRutSinfecha	699
Dirección de Bienestar Estudiantil	20240118MenAntRut	2845
Dirección de Bienestar Estudiantil	20240118MenAntStePubli	7901
Dirección de Bienestar Estudiantil	20240118MenNuevosRutaPubli	617
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_20240118MenNuevosSTEPubli	3080
Dirección de Bienestar Estudiantil	Base Mensajes Cobro Tarjeta Tullave C4B2	2525
Dirección de Bienestar Estudiantil	Base Mensajes personalización Tarjeta Tullave C4B2	358
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_20240118MensAntSinFor	2525
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_Validación Subsidio Antiguos 7 requisitos_1	177
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_Validación Subsidio Antiguos 7 requisitos_2	177
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_base_mensajes20240124_1	743
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_base_mensajes20240124_2	743
Dirección de Cobertura	SMS_mensajes_texto_Maria_urrea_26012024	116
Dirección de Cobertura	SMS_mensajes_texto_Maria_urrea_26012024	116
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_asignación rutas post UPZ 20240124	10265
Dirección de Cobertura	SMS_MENSAJES Agudelo restrepo_25012024	550
Dirección de Cobertura	SMS_Copia de Agendas citas_26012024	385
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajes_novedades_26012024	212
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_base_mensajes20240126_RE_a_STE	163
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_base_mensajes20240126_1	15
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_base_mensajes20240126_2	15
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_20240118MensAntSinFor	2525

2. Apoyó labores adicionales trámite Legalización de documentos para el exterior

Se realizó la revisión y gestión de 737 correos para la confirmación de legalidad de los documentos remitidos por parte del ciudadano, 281 llamadas de seguimiento

3. Apoyó al seguimiento de valoración de la calidad de las respuestas

Se realizaron 1.560 casos del mes de respuestas brindadas por la entidad a la ciudadanía con el fin de que cumplan con los criterios de calidad establecidos: Calidez, Coherencia, Claridad, Oportunidad y Manejo del sistema.

4. Apoyó en el manejo de PQRSD

De los casos asignados a la dependencia respecto a los canales de atención que correspondieron a 13 casos, donde se generó contacto con la ciudadanía, se pudo dar respuesta positiva.

Adicionalmente, se gestionaron las siguientes campañas Outbound de una dependencia de la entidad:

1. DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

Base llamadas- segunda entrega de pines ciclo 4- 2023

Base: 140 registros

Contacto	Cantidad	Participación
Si	36	25,71%
No	104	74,29%
Total, general	140	100%

Fuente: Datos Informe de gestión

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	38,02%
Subsidio de transporte	16,22%
Traslado de estudiantes antiguos	6,84%
Escalafón Docente	6,39%
Consulta a solicitudes radicadas	6,16%
Prestaciones sociales de docentes	3,76%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	2,77%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	2,32%
Información pago de nómina	2,23%

Trámite de Consulta	Participación	Tabla 11
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	2,15%	

Fuente: Datos CRM. * Se toman los primeros 10 trámites de consulta

Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

1.2.2.2 Implementación IVR

Para el período de enero de 2024 se registraron 34.868 consultas en el IVR sin ingresar al agente, navegando en las diferentes opciones con las que se cuenta.

De acuerdo con el comportamiento del ingreso al IVR se registra que el 33,18% de los ciudadanos después de escuchar los audio - textos solicitan la opción 4 para ingresar a ser atendidos por un agente, principalmente las opciones de Cobertura y Movilidad Escolar.

Adicional se evidencia que la ciudadanía ha ingresado a la línea telefónica fuera del horario de atención 506 personas de lunes a viernes, y los fines de semana 605 ciudadanos.

1.2.3 Virtual

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

- contactenos@educacionbogota.edu.co
- buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- defensoralcidudadano@educacionbogota.gov.co
- Familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co
- notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
- [Plataforma Humano en Línea](#)

Tabla 12 Volúmenes de atención Virtual por mes.

	Fut	Redes	Chat	SDQS	Soluciones Cobertura	Contactenos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Humano En Línea	Redes Prensa	Total, General
Enero	33078	22	13298	1498	2093	9526	35	726	504	78	1658	1966	64.482
Total, general	33.078	22	13.298	1.498	2.093	9.526	35	726	504	78	1.658	1.966	64.482

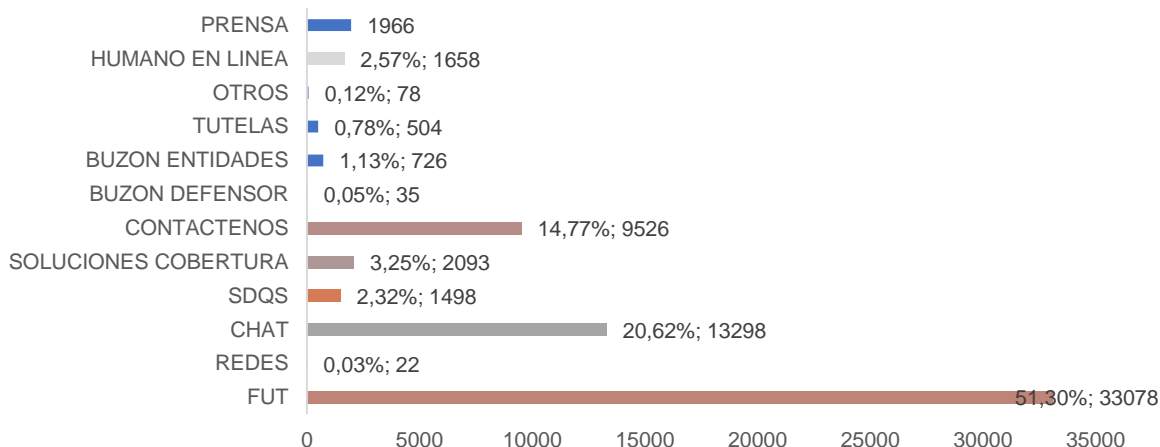
Fuente: Datos Canales OSC.

* La gestión buzón tutelas es reportada por la oficina asesora jurídica

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

Trámites 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. Adicionalmente se integrarán los datos de gestión a las atenciones realizadas a través del aplicativo Humano en Línea.

Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual enero



Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante diciembre recibió 13.298 solicitudes de atención incrementando la cantidad respecto al mes anterior en 178.81%, este canal es atendido por cinco agentes de forma permanente y con un agente adicional respecto al incremento de las interacciones, adicional se cuenta con el Chat Bot, quien brinda información general acerca de la fase de cupos por novedad que para el 2023, fue atendido de manera integral (Cupo escolar, y movilidad) recibió 6.955 solicitudes y el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal.

Para enero al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7 x 24 se registraron 832 ciudadanos durante los fines de semana y 976 casos entre semana en horario de no atención por agentes mostrando que la ciudadanía está en constante contacto con la entidad.

1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	35,29%

Trámite de Consulta	Participación
Subsidio de transporte	13,81%
Consulta a solicitudes radicadas	11,59%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	7,08%
Traslado de estudiantes antiguos	5,81%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	4,09%
Escalafón Docente	4,00%
Información general de movilidad escolar	3,14%
Inicio de labores de docentes provisionales	2,01%
SIMAT	1,39%

Fuente: Datos CRM. * Se toman los primeros 10 trámites de consulta

1.2.3.2 Los Buzones de Correo

En los buzones de correo se recibieron 10.869 (aumentando en 57.02% respecto al periodo anterior, se incluyen cifras de gestión correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica) solicitudes de los cuales 9.526 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 726 correos buzonidades@educacionbogota.gov.co 504 corresponden a tuteladas cifras de gestión reportado por la Oficina Asesora Jurídica, 35 al defensor del ciudadano y 78 a familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co, es importante mencionar que para la gestión de estos correos se dispone de agentes front office sin herramienta y agente en sitio.

1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual

En la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron un total de 33.078 solicitudes (aumentando en 186.89% respecto al periodo anterior), las cuales ingresan a través de SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. A través del proveedor, se dispone de un equipo para la gestión de estos; 6.758 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual, y desde allí la ciudadanía realiza sus solicitudes los cuales 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 es clara la solicitud se aplica las indicaciones que reposan en el instructivo interno de trabajo “Atención Virtual FUT”.

1.2.3.4 Bogotá te Escucha

Para este mes se recibieron 1.498 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha.

1.2.3.5 Humano en línea

El trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes debe ser realizado por Humano en Línea a partir del 20 de febrero y fundamentado en el Decreto 942 del 01 de junio de 2022 y las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A.

Desde la Oficina de Servicio al ciudadano se realiza la validación documental de las prestaciones cesantías, pensión, auxilios y otros tramites; para el mes de enero se gestionaron 1.966 solicitud remitidas, a través de la plataforma Humano en Línea.

1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.

Trámite de Consulta	Participación
Prestaciones sociales de docentes	98,52%
Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes.	1,42%
Bienes y rentas	0,05%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.6 Redes Sociales

Durante el mes de enero del 2024, el equipo digital dio respuesta a 1658 mensajes privados en redes sociales y 22 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 15 Gestión Redes Sociales

	Ene
Facebook	1336
Twitter	130
Instagram	192
Total	1658

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

Tabla 16 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.

	Ene
Facebook	12
Instagram	2
Otro	6
Twitter	2
Total	22

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC

Tabla 17 Tipo de Radicado Acumulado 2024.

	Derecho Petición	Queja	Reclamo	Felicitaciones	Total
Facebook	6	1	4	1	12
Instagram	0	0	1	1	2
Otro	5	0	1	0	6
Twitter	2	0	0	0	2
Total, general	13	1	6	2	22

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La Oficina de Servicio al Ciudadano ha gestionado en enero un total de 22 requerimiento corresponde a 13 derechos de petición, 1 quejas, 6 Reclamos y 2 felicitaciones.

Tabla 18 Sistema de Radicación.

	Ene
Bogotá te Escucha	3
SIGA	19
Total, general	22

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

De estos requerimientos se ingresaron a través de SIGA el 86% y el 14% por Bogotá te Escucha.

1.3 Nivel de servicio

Para el nivel de servicio del año 2024, se cuenta como meta del 97% acumulado anual consolidado en todos los canales de atención, lo anterior, luego de analizar los comportamientos de los diferentes canales.

Realizando análisis de promedio aritmético, se cuenta con los siguientes resultados:

Mes	Total atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio	Presencial	Telefónico	Chat	Buzón
ene-22	259.731	240.623	93%	97%	82%	91%	100%
feb-22	196.253	183.778	94%	87%	91%	100%	100%
mar-22	117.375	112.910	96%	95%	89%	100%	100%
abr-22	81.742	79.541	97%	95%	93%	100%	100%
may-22	94.746	90.349	95%	96%	86%	100%	100%
jun-22	70.167	68.309	97%	95%	93%	100%	100%
jul-22	67.680	64.061	95%	95%	81%	100%	100%
ago-22	83.672	78.225	93%	93%	83%	100%	100%

sep-22	146.109	143.557	98%	94%	92%	100%	100%
oct-22	64.509	62.833	97%	93%	94%	100%	100%
nov-22	111.372	106.358	95%	96%	85%	99%	100%
dic-22	76.345	74.111	97%	94%	95%	99%	100%
ene-23	152.307	142.717	94%	91%	88%	90%	100%
feb-23	131.287	127.068	97%	92%	97%	100%	100%
mar-23	88.148	86.949	99%	96%	98%	100%	100%
abr-23	59.762	59.079	99%	96%	99%	100%	100%
may-23	67.317	66.049	98%	94%	99%	100%	100%
jun-23	54.970	54.306	99%	97%	99%	100%	100%
jul-23	66.891	65.944	99%	97%	99%	100%	100%
ago-23	57.662	56.930	99%	97%	100%	100%	100%
sep-23	126.681	125.966	99%	97%	99%	100%	100%
oct-23	161.143	160.465	100%	98%	100%	100%	100%
nov-23	255.761	254.808	100%	98%	100%	100%	100%
dic-23	112.094	111.169	99%	98%	100%	100%	100%
Promedio			97%	93,88%	83,34%	87,72%	100,00%

Lo anterior, da como resultado un promedio del 97% como meta calculada para el año 2023.

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

Tabla 19 Indicador Nivel de Servicio enero Histórico

MES	Ene
INDICADOR	98%

Fuente: Canales OSC

Tabla 20 Indicador Nivel de servicio enero.

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio Dic
2018	173.827	145.420	84%
2019	147.208	131.981	90%
2020	177.043	163.209	92%
2021	148.238	116.437	79%
2022	235.301	218.921	93%
2023	140.470	131.009	93%
2024	118.841	116.301	98%

Fuente: Canales OSC

Se encuentra que, en los diferentes canales el nivel de servicio se comportó de la siguiente manera durante enero:

Tabla 21 Nivel de servicio detallado mensual enero

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	34.576	34.576	100%
DLES	28.652	27.721	97%
Centro de Contacto	11.769	11.122	95%
Chat institucional	13.298	13.297	100%
OSC	17.689	16.728	95%
Email OSC	10.791	10.791	100%
Redes Sociales	22	22	100%
Email EDUPRIVADOS	78	78	100%
Humano en línea	1.966	1.966	100%
Total, general	118.841	116.301	98%

Fuente: Canales OSC

Tabla 22 Nivel de servicio canal presencial y telefónico enero.

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	46.341	44.449	96%
Telefónico	11.769	11.122	95%

Fuente: Canales OSC

2. Satisfacción.

Para el indicador de satisfacción anual, se estima bajo un modelo de pronóstico con un nivel de confianza del 95% y 8 estacionalidades proyectadas para el 2024, obteniendo como resultado, una meta anual 2024 del 91,98%.

Es importante mencionar, que el indicador de satisfacción proyectado para el mes de enero fue de 91.00%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 91.00%, dando cumplimiento al proyectado.

Tabla 23 Satisfacción detallado Mensual

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
Proyectado Ene-24	92.00%	91.00%	90.00%	70.00%	91.00%
Obtenido Ene-24	94.47%	91.79%	85.89%	55.66%	91.00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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 enero se encontró en 91.00%, se aplicaron un total de 9.403 encuestas, de las cuales 8.576 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 91.79% disminuyendo en 1.62%, Correo electrónico 55.66% registro una disminución de 16.68%, Canal presencial 94.47% disminuyendo en 0.74%, y el canal Chat 85.89% disminuyendo en 7.94% 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.

Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.

	Enero
Muy bueno (5)	75,92%
Bueno (4)	20,32%
Malo (2)	0,31%
Muy Malo (1)	0,22%
Ni bueno ni malo (3)	1,68%
No sabe/ No responde	0,18%
No indica	1,37%

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 se presentó el porcentaje de 96.24% registrando una disminución del 1.31% respecto al mes anterior, el ítem de muy malo fue 0.22% aumentando respecto a enero 2023.

Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.

	Enero
Muy bueno (5)	78,88%
Bueno (4)	17,58%
Malo (2)	0,24%
Muy Malo (1)	0,44%
Ni bueno ni malo (3)	1,33%
No sabe/ No responde	0,15%
No indica	1,37%

Fuente: Encuestas de satisfacción

La presentación personal de asesor que suministra la atención a la ciudadanía mantiene una calificación 96.46% en los ítems muy bueno y bueno.

Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.

	Enero
Muy bueno (5)	77,05%
Bueno (4)	16,63%
Malo (2)	1,10%
Muy Malo (1)	1,39%
Ni bueno ni malo (3)	2,25%
No sabe/ No responde	0,20%
No indica	1,37%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Se presenta una calificación de 93.68% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el **conocimiento por parte del asesor**.

Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.

	Enero
Muy bueno (5)	76,78%
Bueno (4)	16,66%
Malo (2)	1,26%
Muy Malo (1)	1,39%
Ni bueno ni malo (3)	2,41%
No sabe/ No responde	0,13%
No indica	1,37%

Fuente: Encuestas de satisfacción

La Claridad en la información refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 93.44%, por otro lado, en los ítems de Malo y Muy malo registro 1.39% disminuyendo 0.64% respecto a noviembre.

Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.

	Enero
Muy bueno (5)	78,64%
Bueno (4)	17,08%
Malo (2)	0,51%
Muy Malo (1)	0,86%
Ni bueno ni malo (3)	1,33%
No sabe/ No responde	0,22%
No indica	1,37%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el período de diciembre se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en **actitud de servicio** se obtuvo 95.71% disminuyendo un 1.11% respecto al periodo anterior.

Tabla 29 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Enero
No	6,69%
Si	93,31%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Es importante resaltar, que el 93.31% de la ciudadanía manifestó que hubo una **respuesta efectiva** a su solicitud en la atención.

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 91.46% se encuentra entre 4 y 5 disminuyendo en 1.9% respecto al mes anterior.

Tabla 30 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.

	Enero
5	81,09%
4	10,36%
3	1,71%
2	0,84%
1	5,94%
No Aplica	0,06%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Enero
1	87,20%
2	12,72%
No Aplica	0,08%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Por otra parte, el 87.20% manifiesta que hay **respuesta efectiva** disminuyendo respecto al mes anterior en 2.99%. Durante el mes de enero en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron asignación de cupo escolar con 37.80% aumentando respecto al mes anterior en 38.7%, se mantiene el cronograma de cobertura 2023- 2024 de

acuerdo con la resolución 3144 del 30 agosto 2023, que indica que a partir del 19 de enero se atienden los procesos de solicitud de cupo y formalización de matrículas para ciudadanía que no realizaron el proceso en las fechas establecida.

Tabla 32 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.

	Enero
5	83,39%
4	8,43%
3	2,80%
2	1,06%
1	4,09%
(en blanco)	0,22%
No Aplica	83,39%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Y, por último, en el **tiempo de espera** 91.82% califican entre 4 y 5 aumentando en 0.54% respecto al mes anterior.

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.

Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.

	Enero
Muy bueno (5)	46,60%
Bueno (4)	33,50%
Muy malo (1)	4,87%
Malo (2)	2,74%
Ni bueno ni malo (3)	11,68%
No sabe / No responde	0,61%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El **tiempo de espera** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 86.37% registrando una disminución del 6.27%. Por otro lado, el ítem de Muy malo aumento en 2.72% respecto al mes anterior.

Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.

	Enero
Muy bueno (5)	47,31%
Bueno (4)	35,94%
Muy malo (1)	3,96%
Malo (2)	2,34%
Ni bueno ni malo (3)	9,95%
No sabe / No responde	0,51%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **tiempo de atención** en Muy bueno y Bueno 83.25% disminuyendo 3.84 puntos porcentuales respecto al periodo anterior.

Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.

	Enero
Muy bueno (5)	55,13%
Bueno (4)	27,82%
Muy malo (1)	4,26%
Malo (2)	3,45%
Ni bueno ni malo (3)	7,82%
No sabe / No responde	1,52%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Conocimiento por parte del asesor en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 82.94% disminuyendo en 5.15%, los ítems de Malo y Muy malo aumentaron un 3.85% respecto al mes anterior.

Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.

	Enero
Muy bueno (5)	64,97%
Bueno (4)	24,87%
Muy malo (1)	3,35%
Malo (2)	0,91%
Ni bueno ni malo (3)	4,67%
No sabe / No responde	1,22%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la actitud de servicio** con un 0.91% (aumentando en 0.62% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, sin embargo, el 89.85% manifiesta que es Muy bueno y Bueno disminuyendo en 3.98% frente a diciembre.

Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.

	Enero
Muy bueno (5)	52,69%
Bueno (4)	29,14%
Muy malo (1)	3,76%
Malo (2)	5,28%
Ni bueno ni malo (3)	7,72%
No sabe / No responde	1,42%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 81.33% en los ítems Muy bueno y Bueno disminuyendo 6.41% y el ítem de Malo aumento en 2.33%, respecto al mes anterior.

Tabla 38 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Enero
No	20,91%
Si	79,09%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también que el 79.09% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 4.97% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reportó una satisfacción general del 85.89% disminuyendo en 7.94% respecto al mes anterior.

2.4 Canal virtual – Correo electrónico

Para el mes de mayo 2023 como acción de mejora se estableció un cambio en la encuesta de satisfacción del canal correo electrónico, estableciendo una encuesta para las respuestas informativas y el otro para radicación directa del requerimiento.

En este apartado, se detallarán los resultados obtenidos a través de los diferentes formularios que permitieron la captura de los datos para el mes de enero

2.4.1 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta informativa”

Mediante este formulario evaluaron variables de información con aspectos como amabilidad, dignidad, claridad, transparencia, para la variable de proceso tiempo de respuesta, efectividad y variable de confianza nivel de recomendación.

Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad

	Enero
Muy bueno (5)	43,84%
Bueno (4)	21,92%
Malo (2)	2,74%
Muy malo (1)	16,44%
Ni bueno ni malo (3)	12,33%
No sabe / No responde	2,74%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El correo electrónico dentro de sus características evaluadas se tiene que **la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad** con un 65.75% manifiesta que es Muy bueno y Bueno disminuyendo en 23.06% respecto al mes anterior.

Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento

	Enero
Muy bueno (5)	35,62%
Bueno (4)	28,77%
Malo (2)	5,48%
Muy malo (1)	17,81%
Ni bueno ni malo (3)	10,96%
No sabe / No responde	1,37%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 64.38% disminuyendo en 26.66%, en Muy malo y Malo 23.29% aumentando respecto al mes anterior en 19.56 puntos porcentuales.

Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida

	Enero
Muy bueno (5)	35,62%
Bueno (4)	27,40%
Malo (2)	8,22%
Muy malo (1)	16,44%
Ni bueno ni malo (3)	10,96%
No sabe / No responde	1,37%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En la **claridad de la información recibida** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 63.01% disminuyendo respecto al mes anterior en 25.8%.

Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada

	Enero
Muy bueno (5)	38,36%
Bueno (4)	26,03%
Malo (2)	6,85%
Muy malo (1)	16,44%
Ni bueno ni malo (3)	10,96%
No sabe / No responde	1,37%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **acceso a la información suministrada** 64.38% califican en Muy bueno y Bueno, disminuyendo en 25.92% respecto al mes anterior.

Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espero la información recibida

	Enero
Muy bueno (5)	38,36%
Bueno (4)	23,29%
Malo (2)	2,74%
Muy malo (1)	17,81%
Ni bueno ni malo (3)	15,07%
No sabe / No responde	2,74%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud

	Enero
No	26,03%
Si	73,97%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de proceso se evalúan el **tiempo que espero la información recibida** registrando en los ítems Muy bueno y Bueno el 61.64%; adicional, el 79.97% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud** disminuyendo frente al mes anterior en 0.63%.

Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio.

	Enero
1	19,18%
2	2,74%
3	2,74%
4	4,11%
5	1,37%
6	2,74%
7	5,48%
8	30,14%
9	12,33%
10	19,18%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.4.2 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta radicada”

Mediante este formulario evaluaron variables de información con aspectos como claridad, transparencia, para la variable de proceso tiempo de respuesta, efectividad y variable de confianza nivel de recomendación.

Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, claridad de la información recibida

	Enero
Muy bueno (5)	23,62%
Bueno (4)	34,65%
Malo (2)	8,27%
Muy malo (1)	16,93%
Ni bueno ni malo (3)	14,57%
No sabe / No responde	1,97%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado

	Enero
Muy bueno (5)	26,38%
Bueno (4)	34,65%
Malo (2)	11,42%
Muy malo (1)	12,20%
Ni bueno ni malo (3)	12,99%
No sabe / No responde	2,36%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de información se evalúan la **claridad de la información recibida** registrando en los ítems Muy bueno y Bueno el 58.27% disminuyendo en 1.28% respecto a diciembre; por otro lado, en la pregunta se **informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado** el 61.02% califica en Muy bueno y Bueno aumentando este en 5.96% respecto al periodo anterior.

Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud

	Enero
Muy bueno (5)	29,13%
Bueno (4)	34,65%
Malo (2)	9,06%
Muy malo (1)	13,78%
Ni bueno ni malo (3)	11,42%
No sabe / No responde	1,97%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud

	Enero
No	33,46%
Si	66,54%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de proceso se evalúan la **rapidez en la radicación de la solicitud registrando** en los ítems Muy bueno y Bueno el 63.78% disminuyendo en 3.64% respecto a diciembre; por otro lado, el 66.54% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud.**

Tabla 50 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio.

	Enero
1	19,69%
2	3,54%
3	4,33%
4	3,94%
5	7,87%
6	6,69%
7	6,30%
8	12,60%
9	13,78%
10	21,26%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Realizando unificación de la información de los formularios anteriormente mencionados se puede concluir que el indicador de satisfacción en la cual califica en una escala de 1 a 10, donde “1” significa “Muy insatisfecho” y “10” “Muy satisfecho” ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el Correo Electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 55.66% disminuyendo en 19.68% respecto al periodo anterior.

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 2020 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 evaluará la calidad de la respuesta, claridad de la información, respuesta efectiva y la recomendación del servicio.

Tabla 51 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma

Enero
80.33%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este periodo 61 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se evidencia se dio **respuesta efectiva** al requerimiento en 91.80%; según la clasificación Net Promoter Score el 72.13% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al **tiempo de respuesta a su solicitud** en el ítem Muy Bueno y Bueno 85.25%, en la **calidad de la respuesta** en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 88.52% y la **claridad de la información** en el ítem Muy Bueno y Bueno

reporto un 83.61%.

Se registró un indicador de satisfacción general en 80.33%. Es preciso indicar se estableció como plataforma de envío de encuestas **LimeSurvey**, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

Tabla 52 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.

Enero	
Muy bueno (5)	59,02%
Bueno (4)	26,23%
Ni bueno ni malo (3)	4,92%
Muy malo (1)	1,64%
Malo (2)	8,20%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 53 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.

Enero	
Muy bueno (5)	59,02%
Bueno (4)	26,23%
Ni bueno ni malo (3)	4,92%
Muy malo (1)	1,64%
Malo (2)	8,20%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 54 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.

Enero	
Muy bueno (5)	59,02%
Bueno (4)	26,23%
Ni bueno ni malo (3)	4,92%
Muy malo (1)	1,64%
Malo (2)	8,20%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 55 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud. solicitud.

Enero	
No	14,09%
Si	85,91%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”

Atendiendo a la solicitud de la Secretaría Distrital de la Mujer en su programa de “Sello de Igualdad de Género” se registran los datos de satisfacción con criterio de género.

La Entidad, a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, aplica la medición de la satisfacción de los canales de atención, con el fin de implementar estrategias de mejora continua en la Prestación del Servicio.

Para el mes de enero de las encuestas aplicadas en los canales de atención tan solo a 6.166 fue posible conocer el dato de la satisfacción de la Ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que 5.073 encuestas pertenecen al género Femenino y de estas muestran satisfacción el 91,15% que corresponden a 4.624 encuestas. Para el género masculino se encontraron 1.088 encuestas identificando una satisfacción del 85,66% que corresponden a 932 encuestas en los Servicios prestados

Tabla 56 Datos de gestión satisfacción con criterios de género enero.

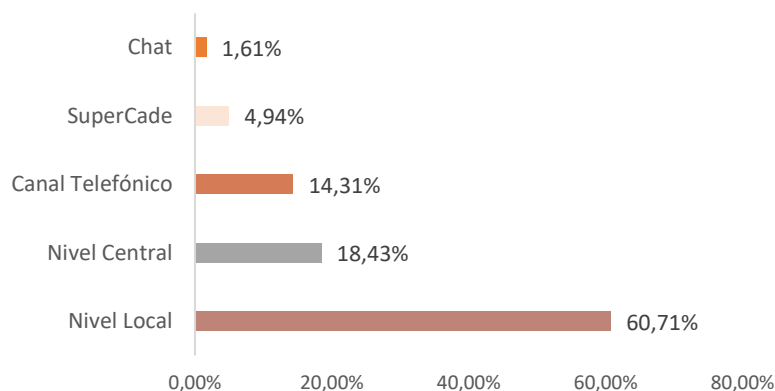
	Femenino	Masculino	No binario	Total, general
Encuestas Aplicadas	4.624	932	4	5.560
Satisfacción	91,15%	85,66%	80,00%	90,17%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.Partes interesadas

3.1 Caracterización

Grafica 10 Categorización Distribución Canales.

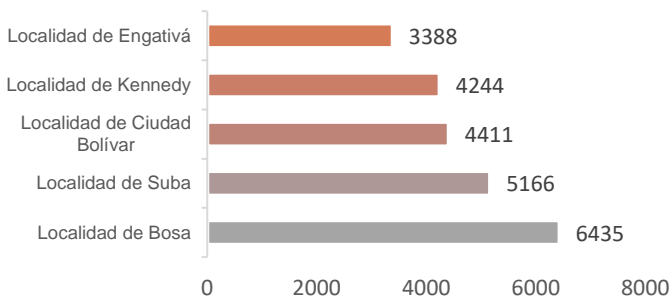


Fuente: Formulario de caracterización

sedes propias, seguido por el canal telefónico con un 18,43% de las atenciones.

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de enero de 2024, se realizaron 36.326 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 60,71% de la información fue registrada a través del Canal Presencial en el nivel local –

Grafica 11 Categorización Distribución Demográfica.



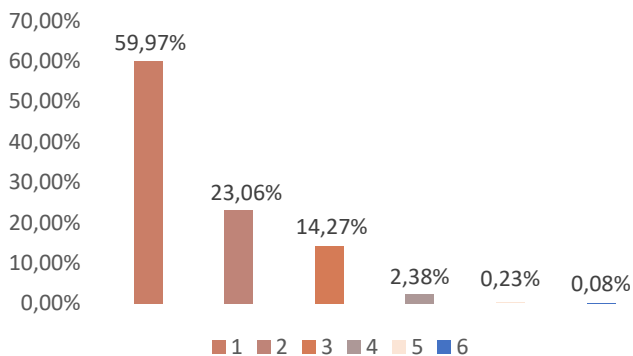
Fuente: Formulario de caracterización

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 norte (Suba y Engativá) con un 36,38% en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa) con un 63,82% de la participación.

Frente a la muestra total estas cinco localidades representando el 65,09% de la información capturada

Cabe anotar que para el mes de enero contamos con 740 contactos con personas que su ubicación actual de residencia es en otras ciudades o municipios aledaños (como Soacha, Mosquera, Madrid entre otros), con una participación del 2,04%.

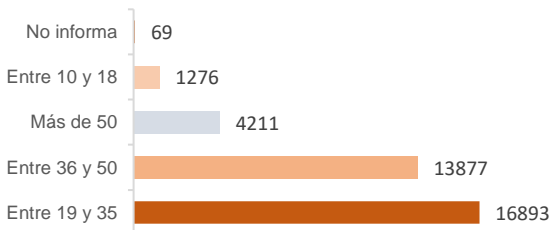
Grafica 12 Categorización Estratificación.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos en la ciudad, la ciudadanía atendida en un 59,97% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 23,06% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 16,97%.

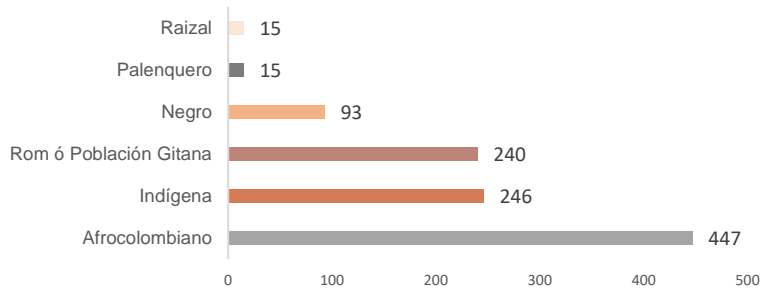
Grafica 13 Categorización Edad



Fuente: Formulario de caracterización

La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento dejando evidente que la población se concentra entre 19 y 50 años representando un 84,71%, seguido por la población de más 50 años con una participación del 11,59%.

Grafica 14 Categorización Grupo Étnico.

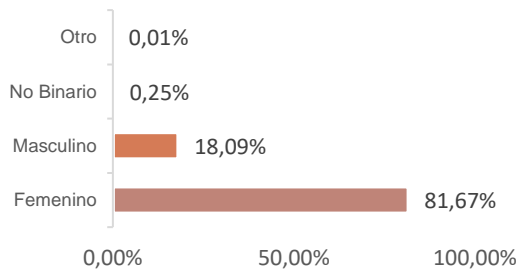


Fuente: Formulario de caracterización

ciudad Bolívar donde muestran mayor concentración.

Respecto a los grupos étnicos atendidos representan el 2,91% de la muestra con una representación de la comunidad afrocolombiana del 42,33%, seguida de la indígena con una participación del 23,30%, mostrando las localidades de Bosa, Suba y

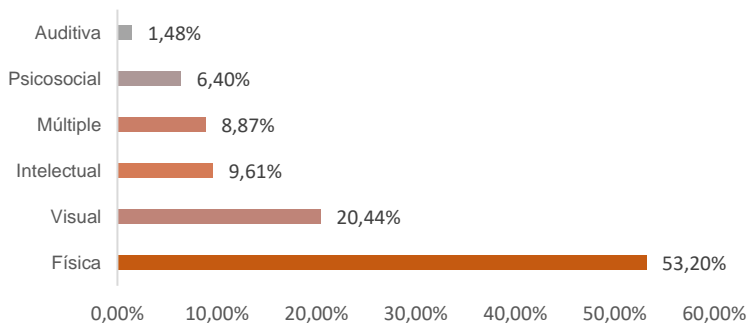
Grafica 15 Categorización Genero



Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada durante el mes de enero en los diferentes canales de atención se evidencia que el 81,67% de la ciudadanía que se acerca a la atención corresponde al género femenino.

Grafica 16 Categorización Discapacidades.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible solo el 1,12% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica, mostrando que la discapacidad física corresponde al 53,20% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención., seguida de la discapacidad visual con un 20,44% de participación.

3.2 Gestión Atención Accesible

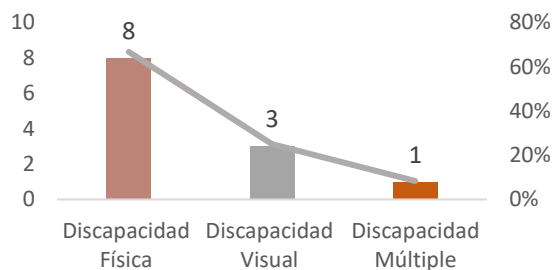
3.2.1 Acceso página web

Respecto a las solicitudes recibidas por el enlace establecido en la página web <https://forms.office.com/r/gVtfRQC5PC/>, el que se habilitó con el fin de poder brindar una respuesta oportuna y con calidez por medio del canal telefónico, se recibieron 5.025 solicitudes, encontrando que los ciudadanos que se registraron por este medio doce (12) personas cuenta con alguna discapacidad.

Tabla 57 Atención Telefónica - Virtual

ATENCIÓN TELEFÓNICA - VIRTUAL		
Tipo Discapacidad	Cantidad	% Participación
Física	8	67%
Visual	3	25%
Cognitiva	1	8%
Psicosocial	12	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano



Sin embargo, para el mes de enero se ejecutó la estrategia de contacto por teléfono y por mensaje de texto realizando el direccionamiento correspondiente alcanzando un 91% de contactabilidad con la ciudadanía.

Medio de Contacto	Cantidad	% participación
Mensaje de Texto	4.047	88,71%
Telefónico	515	11,29%
Total	4502	100,00%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

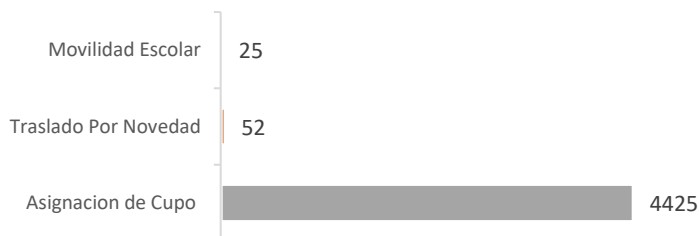
Con relación al contacto se evidenciaron las tres principales temáticas:

Tabla 58 Temáticas Telefónica – Virtual

Temática	Cantidad	% participación
Asignación de Cupo	4425	98,29%
Traslado Por Novedad	52	1,16%
Movilidad Escolar	25	0,56%
Total	4502	100,00%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

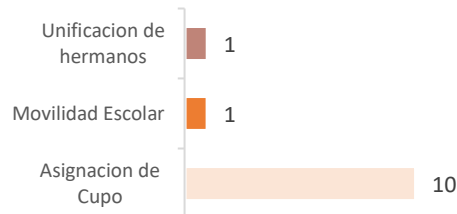
Grafica 17 Temáticas Telefónica – Virtual



Con relación a las discapacidades atendidas el motivo de consulta corresponde a:

Tabla 59 Atención accesible temática.

Temática	Cantidad	% participación
Asignación de Cupo	10	83%
Movilidad Escolar	1	8%
Unificación de hermanos	1	8%
Total	12	100%



Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

3.2.2 Atención Presencial

De manera presencial durante el mes de enero de 2024 se atendieron seis (06) personas distribuidas con algún tipo de discapacidad.

Tabla 60 Atención accesible temática.

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Auditiva	6	86%
Total, general	6	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 61 Atención accesible temática.

Tema	Discapacidad auditiva
Movilidad Escolar	3
Radicación	3
3Total, general	6

Tema Discapacidad auditiva

Fuente: Control de accesibilidad presencial 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”, a través del registro y asignación del correo oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co realizando actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico del personal idóneo en los diferentes temas de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

En el mes de enero de 2024, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 1.030 las cuales se discriminan en:

- 666 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 80 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 241 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 43 actividades programadas en cronograma de seguimiento

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 62 Histórico de Gestión.

Enero	
2024	666

Tabla 63 Avance de cierre de gestión

	Enero	% cierre
Completado	635	95.35%
En progreso	31	4.65%
Total general	666	100.00%

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. Encontrando que el avance en la gestión de correo para

el mes de diciembre está en el 95.35%.

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde para el mes de diciembre se encuentra:

Tabla 64 Tipología Plan Padrino

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	206	30,93%
Modificación usuarios	205	30,78%
Creación de Tramites	77	11,56%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	72	10,81%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	26	3,90%
Creación de Usuarios	20	3,00%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	9	1,35%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	9	1,35%
Apoyo Soportes Dexon	8	1,20%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	6	0,90%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	5	0,75%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	5	0,75%
Aclaración Informe de Vencidos	4	0,60%
Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite	3	0,45%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	3	0,45%
Creación de PC	2	0,30%
RED CONTACTO	2	0,30%
Aclaración Informe de Efectividad	2	0,30%
Solicitud de Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	1	0,15%
Fallas Tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	1	0,15%
Total general	666	100.00%

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Grupo de Certificados Laborales, Oficina de Servicio al Ciudadano, Oficina De Nómina, Oficina De Personal; estas 5 dependencias generan el 40.69% de las solicitudes.

4.2 Distribución PQRS

La Entidad, adoptó el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, implementado por la Alcaldía General, con el fin de registrar todas aquellas Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias de los ciudadanos, el cual es manejado por la Oficina de Servicio al Ciudadano para el registro y asignación a las dependencias competentes para su atención, a continuación, encontramos la volumetría de solicitudes asignadas:

Enero 2024

1.527

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.

Dichos acuerdos de servicio internos establecidos con otras dependencias, tienen como fin asegurar las condiciones del servicio prestado a la ciudadanía, para así ofrecer lo requerido bajo atributos de calidad a través de los diferentes de los canales de atención de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO/OFICINA	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	ENERO
01/06/2022	En aprobación mediante firma hasta el 2024	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	Para enero de 2024, se presentaron 20 solicitudes, de las cuales 14 corresponden a solicitudes operación, 6 fallas reportadas del cual se tiene el 50% de cumplimiento en el grupo de fallas (Correspondiente a fallas en FUT Escalafón y Legalización de Documentos, Error adjuntos SIGA, Error página agendamiento) no se generaron solicitudes de mejoras en enero.
13/07/2022	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	Cantidad de Turnos Atendidos	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para enero de 2024 no se recibió ninguna solicitud en el Nivel Central.

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO/OFICINA	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	ENERO
Mayo 2023	Mayo 2024	Directora de la Dirección de Cobertura Director de la Dirección de Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención Integral (Dirección de Cobertura - Matrículas y Dirección de Bienestar Estudiantil - Programa de Movilidad escolar	Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención (TMO): El personal de apoyo de la Dirección de Cobertura y la Dirección de Bienestar Estudiantil, deberán cumplir mínimo al 95% del TMO establecido por la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para enero en la atención integral se asignaron un total de 26.502 turnos y se atendieron 25.691 con una efectividad en la atención del 96,94%, donde el promedio de espera fue de 20:26 minutos, con un promedio tiempo de atención de 12:11 minutos. En cuanto la OSC, se asignaron 8.125 turnos, atendidos 8.083 para una efectividad en la atención del 99,48%, con un tiempo promedio de espera de 12:31 minutos, promedio tiempo de atención de 08:32 minutos que arroja un promedio Tiempo Total de 20:55 min

Tabla 65 Seguimiento ANS

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 66 Seguimiento Notificaciones.

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	0	0,00%	756	100%	756
Notificación electrónica	0	0,00%	1297	100%	1297
Notificación Presencial	0	0,00%	474	100%	474
Notificación por aviso	0	0,00%	261	100%	261
Publicación Pagina web	0	0,00%	51	100%	51
Publicación Cartelera NC	0	0,00%	87	100%	87
Total, general	0	0,00%	2926	100%	2926

Fuente: Indicadores de la operación.

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 96.4% en el periodo de enero.

En este mes para la notificación presencial se cumplió el 100% de las entregas a los ciudadanos, en este ítem se reporta un faltante para devolución del 3.5 %, ya que aún no cumplen con la fecha máxima para la envió al área, en Publicaciones en Cartelera Nivel Central se ejecutó cumplimiento del 100%, con un pendiente de des fijación del 0.1%, ya que aún no cumplen con la fecha de devolución al área, en Notificación Electrónica se generó un 100% de cumplimiento y no se cuenta con pendientes. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100% sin pendientes a la fecha.

Se registraron un total de 3027 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos un incremento del 20%.

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Notificación Presencial	3.6%
Notificación por aviso	0%

6.2 Legalizaciones y registro de diploma

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

Tabla 67 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.

	03- Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)	04 - Registro De Diploma (15 Días)	Total
Enero	4760	150	4760
Total	4.760	150	4.760

Fuente: SIGA

En diciembre se recibieron 4.760 requerimientos a los cuales se les aplico el protocolo de legalización y 150 solicitudes de registro de diploma.

Para enero se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma, empleando la metodología del Net Promotore Score, podemos clasificar a los 61 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma se registraron: 44 son promotores, 11 detractores y 6 pasivos.

7. Monitoreos y seguimiento

Para el 2024, se plantea una meta del 88% en el cumplimiento de la Precisión del Error Crítico, teniendo en cuenta el promedio aritmético. Es importante mencionar que, se prevé el ingreso de nuevos canales, lo cual puede impactar el indicador:

Grafica 18 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Monitoreos

CANAL DE ATENCIÓN	TIPO DE ERROR	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Annual
		2022	2022	2022	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023
Presencial NIC	Crítico	82.81%	91.67%	92.05%	88.44%	94.44%	95.56%	96.59%	98.31%	94.30%	92.31%	94.11%	91.98%	98.23%	89.41%	87.77%	93.92%
	No crítico	97.49%	100.00%	99.78%	99.44%	97.78%	97.22%	95.45%	96.05%	95.57%	89.10%	93.94%	92.59%	99.42%	95.29%	100%	96%
Presencial Supercade	Crítico	92.81%	97.87%	92.95%	100.00%	100.00%	100%	97.79%	96.77%	100.00%	94.05%	98.91%	100.00%	100.00%	95.45%	96.55%	97.91%
	No crítico	97.89%	100.00%	99.78%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	99.22%	98.65%	95.52%	98.31%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	99%
Presencial DLE	Crítico	82.81%	97.87%	92.05%	89.54%	96.02%	98.49%	94.90%	99.44%	98.82%	95.21%	96.32%	92.23%	97.39%	87.42%	87.30%	94.56%
	No crítico	97.49%	100.00%	99.78%	99.55%	98.67%	98.25%	95.92%	96.07%	94.15%	95.81%	92.64%	99.48%	100.00%	98.29%	98.94%	97.02%
Telefónico	Crítico	84.90%	70.55%	84.34%	78.07%	79.05%	75.96%	75.37%	75.47%	80.10%	78.31%	75.30%	83.07%	85.03%	86.96%	87.88%	81.35%
	No crítico	94.90%	91.45%	97.11%	88.19%	92.38%	92.86%	83.17%	91.06%	93.28%	93.01%	93.82%	93.42%	97.33%	94.58%	95.39%	91.96%
Chat	Crítico	88.82%	92.02%	81.55%	82.21%	84.71%	93.12%	94.09%	88.19%	87.86%	86.26%	92.87%	94.36%	94.83%	94.48%	96.15%	91.32%
	No crítico	98.24%	92.02%	86.90%	92.53%	89.95%	91.53%	96.77%	92.22%	90.77%	93.13%	98.87%	96.60%	90.94%	95.17%	99.45%	94.47%
Correo	Crítico	78.53%	93.13%	86.84%	75.81%	88.12%	89.12%	85.82%	81.38%	90.34%	86.01%	83.29%	88.60%	90.34%	92.31%	93.78%	87.88%
	No crítico	97.50%	100.00%	99.19%	98.39%	100.00%	100%	100.00%	99.31%	98.62%	100.00%	99.41%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100%
BTE	Crítico	80.12%	88.61%	89.53%	91.76%	85.71%	85.71%	73.81%	85.48%	76.54%	67.50%	80.98%	84.44%	84.19%	89.32%	88.14%	73.55%
	No crítico	100.00%	96.20%	97.67%	92.24%	85.71%	95.24%	85.71%	95.16%	95.06%	76.25%	73.47%	80.00%	88.37%	72.88%	100%	84%
FUT	Crítico	95.19%	86.00%	93.46%	95.12%	80.95%	87.80%	95.24%	88.10%	82.76%	84.64%	90.44%	91.23%	95.00%	95.00%	88.18%	90.65%
	No crítico	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.18%	99.44%
CONSOLIDADO	Crítico	75.38%	84.64%	85.18%	85.00%	88.33%	87.53%	87.91%	88.00%	87.74%	85.10%	87.14%	87.11%	92.27%	88.47%	88.61%	88%
	No crítico	97.15%	95.73%	97.04%	94.26%	94.91%	92.14%	92.15%	94.71%	94.66%	93.09%	95.20%	94.21%	97.18%	96.55%	96.39%	95%

Para el error no crítico, teniendo en cuenta los mismos criterios, se tiene una meta para el 2024 del 95%, bajo los mismos criterios definidos en el error crítico.



7.1 Ficha Técnica

Tabla 68 Ficha Técnica.

Cálculo tamaño de la muestra población finita - Monitoreo	
Fórmula original	$n = \frac{N^2 z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{(N - 1) \cdot e^2 + z^2 \cdot P(1 - P)}$
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	<ol style="list-style-type: none"> 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). 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. 3). La población es la cantidad de atenciones efectivas que se generaron del período anterior, entendiéndose aquellas donde se generó interacción con el ciudadano.

Fuente: Colombia Compra Eficiente

7.2 Cálculo cifras de monitoreo

Tabla 69 Muestra de Monitoreos aplicables Operador

Año	Mes	Presencial		Telefónico		Virtual		TOTAL, CANALES
		Población	Muestra	Población	Muestra	Población	Muestra	
2024	Enero	20.337	416	6.019	396	25.554	417	1.229

Fuente: Calculo Oficina Servicio al Ciudadano

Tabla 70 Muestra de Monitoreos aplicables OSC.

Año	Mes	Legalización		Correspondencia		TOTAL, CANALES
		Población	Muestra	Población	Muestra	
2024	Enero	3.690	473	18.833	528	1.001

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	%
CHAT	140	37%
BUZON	160	42%
FUT	80	21%

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:

Tabla 71 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.

Error Crítico	Enero
Sin error	988
Critico	84,66%
Con error	179
Critico	15,34%

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 72 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.

Error No Crítico	Enero
Sin error No	1145
Critico	98,11%
Con error No	22
Critico	1.89%

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 73 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico Usuario Final

Error Crítico Usuario Final	Enero
Sin error Critico Usuario Final	1107
	94,86%
Con error Critico Usuario Final	60
	5,14%

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Realizando el análisis de los indicadores del mes de enero de 2024, en los 3 niveles de medición, se evidencia el cumplieron con el estándar establecido para Error No Critico y Error de Usuario final por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se concluye que:

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 1 “Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva”, en el cual se evalúa con una muestra de 1234 atenciones, bajo los siguientes indicadores, obteniendo como resultado sobre el ítem a Error Crítico usuario final con una nota de 96,86% y el Error No Crítico finalizo con un 98,11% para el periodo en mención. Se evidencia el ítem Error Crítico con un resultado final 84,66%, dando incumplimiento a el indicador estandarizado.

8. Cualificación y promoción

Tabla 74 Acumulado Socializaciones y participantes.

MES	No SESIONES	No DE PARTICIPANTES
Enero	18	255
TOTAL	18	255

Fuente: Actas, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 “**Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.**” El cual se evalúa bajo las siguientes premisas: Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas). Se registro cumplimiento del 100%, realizando 18 socializaciones de las 18 programadas, teniendo un total de 255 asistentes.

Durante el mes de enero de 2024, el equipo de Cualificación y promoción desarrollo las actividades de formación programadas acorde a las necesidades de la OSC y para dar cumplimiento a las actividades programadas dentro de los Planes que conforman la plataforma estratégica (POA, MIPG, PAAC, mapa de riesgo y FURAC).

Para dar cumplimiento a las actividades programadas en el procedimiento de “**Gestión de formación, aprendizaje y conocimiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano**” desde el equipo de Cualificación y Promoción para el mes de enero se programaron y desarrollaron actividades de aprendizaje que llegan bien sea por solicitud de las dependencias o por necesidades identificadas en la operación diaria del servicio las cuales aportan al fortalecimiento del servicio prestado a la ciudadanía.

El indicador para el mes de enero 2024 finalizó con un cumplimiento del 100%, desarrollando las actividades planeadas 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.

A continuación, se presentan las actividades planeadas y desarrolladas, así como las actividades de promoción desarrolladas por la oficina con la colaboración de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para divulgar interna y externamente información sobre los programas y trámites de la entidad.

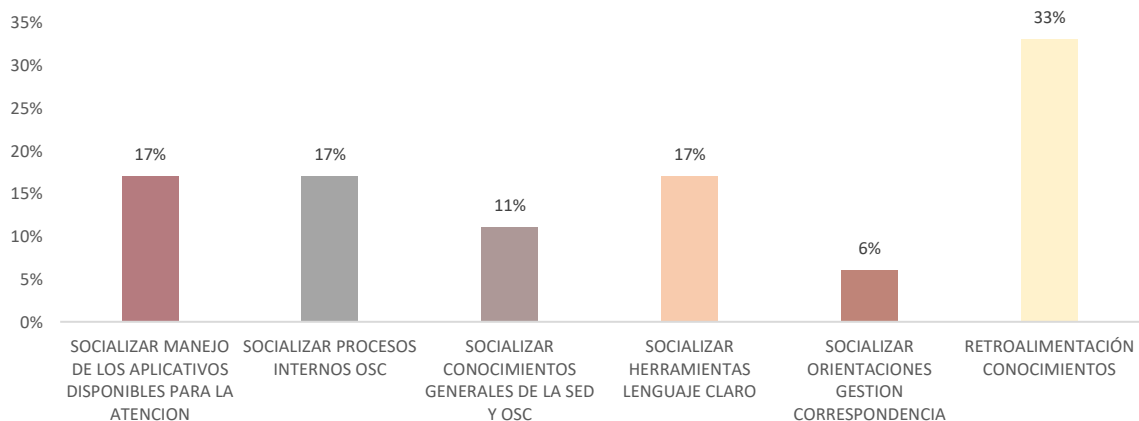
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

Durante el mes de enero de 2024 se planearon y desarrollaron 16 actividades de capacitación, socialización, sensibilización de acuerdo con las necesidades de las dependencias de la entidad o del servicio prestado en la Oficina de Servicio al Ciudadano. En total en estas actividades se contó con la asistencia de 174 personas entre funcionarios de planta, contratistas y colaboradores del proveedor BPM, las sesiones se realizaron de forma presencial y virtual respectivamente, enfocadas en los siguientes objetivos específicos:

1. Retroalimentar conocimientos
2. Socializar herramientas lenguaje claro
3. Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención
4. Socializar conocimientos generales de la sed y OSC (inducción y reinducción)
5. Socializar orientaciones gestión correspondencia
6. Socializar procesos internos OSC

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
18	255

Grafica 19 Cualificación Participación por Objetivos.



Fuente: Equipo de Formación y cualificación OSC.

a) Retroalimentación conocimientos

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento del personal de la oficina, el equipo de formación realizó durante el mes de enero, 6 actividades de retroalimentación de conocimientos en temas que se requieren como acciones de mejora en la calidad de la prestación del servicio para brindar una atención de calidad, actividades que contaron con 33 asistentes en total y un porcentaje de 33% siendo la actividad que más se realizó durante el mes.

Para este periodo se desarrollaron actividades de retroalimentación para fortalecer el conocimiento del procedimiento de Notificaciones de actos administrativos con las dependencias de la entidad para mejorar la gestión de solicitudes para publicar las notificaciones en los diferentes canales propuestos para tal fin.

Por otra parte, se trabajó en fortalecer los conocimientos del personal de planta provisional que fue asignado por la jefatura de la oficina para brindar atención en el canal presencial específicamente en Fondo prestacional y humano en línea.

b) Socializar herramientas lenguaje claro

Durante el mes de enero con el objetivo de fortalecer la comunicación asertiva en la entidad, se continúa sensibilizando en lenguaje claro, dando a conocer las herramientas que existen para mejorar la comunicación en las respuestas que brindamos a las peticiones o solicitudes ciudadanas.

Para este periodo se realizaron 3 actividades con 54 asistentes en total. Se realizaron 2 jornadas de sensibilización con el personal de la Dirección de Cobertura de acuerdo con la acción de mejora identificada en el informe de PQRS del mes de diciembre donde esta dependencia cuenta con un alto porcentaje de evaluaciones de percepción negativas en las respuestas brindadas.

En las actividades anteriormente nombradas se complementó la socialización de percepción con la sensibilización en el uso de herramientas de lenguaje claro acorde a las metodologías distritales en el tema.

Por otra parte y con el objetivo de mejorar la información de los trámites y servicios de la entidad registrados en el SUIT y la Guía de trámites y servicios, se realizó una actividad de socialización con el apoyo de la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá para conocer la metodología distrital utilizada para traducir a lenguaje claro los trámites y poder solicitar al Departamento Administrativo de la Función Pública hacer cambios de nombre y modificar información del trámite “Duplicaciones de Diplomas y modificaciones del Registro del Título que se requieren

para mejorar la comunicación.

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

En enero, el equipo de formación y promoción desarrollo desarrolló 3 actividades con 50 asistentes, dirigidas al personal operador que atiende en los canales presencial, virtual y telefónico, relacionadas con el manejo del Sistema de Bogotá te Escucha, se realizaron actividades lúdicas para entender tipificar, radicaciones, búsqueda y creación de usuarios.

d) Socializar conocimientos generales de la sed y OSC (inducción y reinducción)

En enero, para fortalecer la atención en los canales, especialmente para cubrir la atención relacionada con las matrículas y posesiones de docentes, hubo 2 jornadas de inducción con 22 asistentes.

En estas jornadas se brindó acompañamiento para dar a conocer los programas, proyectos, trámites y servicios y las generalidades de la entidad (canales de atención, conocimiento de la oficina, sistema de gestión de calidad, instructivos, protocolos de atención, manual de servicio a la ciudadanía, carta de trato digno, controles de los riesgos del proceso y de corrupción respectivamente).

e) Socializar orientaciones gestión correspondencia

Durante este periodo se realizó una (1) socialización relacionada con la gestión de correspondencia de salida con la asistencia de 4 funcionarios de la Oficina para la Convivencia Escolar. Se socializan las resoluciones 1140 de 2016 y 1184 de 2016; los procedimientos 17-PD-007 “gestión correspondencia de salida”; recomendaciones para la correcta gestión y el uso adecuado en el Sistema SIGA.

f) Socializar procesos internos OSC

En enero se realizaron tres (3) actividad de socialización y seguimiento a la publicación de documentos de la OSC, a la que asistieron 93 personas entre funcionarios y contratistas.

Se realizaron actividades dirigidas al personal que brinda atención en los canales en temas de actitud de servicio y se sensibilizó frente a los riesgos del proceso y de corrupción.

Igualmente se realizó el evento de reconocimiento del IV trimestre 2023 donde se reconoció el compromiso, actitud de servicio, conocimientos, cumplimiento y calidad en la prestación del servicio a los agentes que brindan atención en los canales y

Por otra parte, se realizó socialización de instructivos internos que requieren ser actualizados y los responsables.

Para el mes de febrero quedo como compromiso actualizar los instructivos de Canal presencial, Gestión de buzón de correos electrónicos y Gestión de apertura del buzón de sugerencias. Se actualizó y publicó en la intrased la versión 14 de la base de conocimiento.

8.2 Resultados evaluación de conocimientos

La Oficina de Servicio al Ciudadano con el objetivo de mitigar el riesgo del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía relacionado con la posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la Ciudadanía fuera de los lineamientos establecido, realiza evaluaciones de conocimientos sobre los temas socializados relacionados con los trámites y servicios e información general de la entidad.

En el mes de enero se realizaron 10 evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
Socialización manejo Bogotá te Escucha	13	13	83%	100%
Socialización manejo Bogotá te Escucha	20	20	93%	100%
Socialización manejo Bogotá te Escucha	16	16	88%	100%
Inducción inicial día 1	9	9	82%	100%
Inducción inicial día 2	9	8	93%	89%
Socialización Humano en línea	5	4	100%	80%
Socialización Humano en línea	5	4	83%	80%
Socialización Humano en línea	5	5	96%	100%
Socialización Humano en línea	4	4	100%	100%
Evaluación conocimientos final mes	63	63	81%	100%
Resultados	149	146	90%	95%

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de enero fue del 95%

teniendo en cuenta que de 149 personas que participaron en las jornadas de socialización 146 realizaron las evaluaciones.

Para el mes de enero de 2024 se realizaron diez (10) evaluaciones, con el objetivo de evaluar los conocimientos sobre los procesos, programas y proyectos que adelanta la entidad.

Es importante mencionar que la Oficina de Servicio al Ciudadano, actualmente, cuenta con una nota mínima de cumplimiento del 70% dadas las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios para Servicios BPO II de la Tienda Virtual del Estado Colombiano - Colombia Compra Eficiente, donde es la apreciación mínima del nivel plata. (Fichas técnicas para Servicios de BPO II, Pág 129).

Nota: Se solicitó al formador del operador realizar refuerzo en los temas de la evaluación final debido a que 8 personas que brindan atención en los canales sacaron nota por debajo del 70%. En el informe de febrero se brindará información sobre los resultados de la retroalimentación realizada.

8.3 Estrategias de Comunicación

Desde el equipo de formación y aprendizaje se fortalece el tema de aprendizaje realizando socializaciones a través de piezas comunicativas las cuales son enviadas al personal de atención a través de correo electrónico, WhatsApp y chat de Teams tales como alertas operativas o para tener en cuenta y son 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.

En enero se realizaron publicaciones en correo electrónico y chat para brindar al personal información actualizada sobre los programas, servicios y procesos que adelanta la entidad en beneficio de la comunidad educativa y ciudadanía.

Tabla 75 Publicaciones estrategias de comunicación.

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
Tenga en cuenta Nuevo formato asistencia 21-IF-007 Lista de Asistencia V2	Oficina Servicio al Ciudadano	04/01/2024	Correo electrónico
Para Tener en Cuenta - PAGOS NO EFECTUADOS	Oficina Servicio al Ciudadano	09/01/2024	Correo electrónico

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
Socialización publicación V13 Base de Conocimiento	Oficina Servicio al Ciudadano	11/01/2024	Correo electrónico
Socialización_publicación_V14_Base_de_Conocimiento	Oficina Servicio al Ciudadano	17/01/2024	Correo electrónico
Conoce la Norma Técnica Colombiana NTC 6705 - Infraestructura escolar	Oficina Servicio al Ciudadano	18/01/2024	Correo electrónico
Conoce el Manual Competencias Distritales	Oficina Servicio al Ciudadano	18/01/2024	Correo electrónico
Para Tener en Cuenta - SISTEMA DE SELECCIÓN DE DOCENTES PROVISIONALES	Oficina Servicio al Ciudadano	19/01/2024	Correo electrónico
Consolidado de Pagos PME Actualizado	Oficina Servicio al Ciudadano	19/01/2024	Correo electrónico
Alerta Operativa - PROCESO DE LA GESTIÓN DE LA COBERTURA 2024	Oficina Servicio al Ciudadano	22/01/2024	Correo electrónico
Para Tener en Cuenta - DILIGENCIAMIENTO DE DATOS EN DIGITURNO	Oficina Servicio al Ciudadano	25/01/2024	Correo electrónico
Socialización_publicación_versión_13_plantillas_respuesta_OSC	Oficina Servicio al Ciudadano	25/01/2024	Correo electrónico
Socialización_Instructivo_Gestión_Buzón_Correspondencia_Salida_mediante_Correo_Electrónico_OSC	Oficina Servicio al Ciudadano	25/01/2024	Correo electrónico
Listado Colegios en Administración	Oficina Servicio al Ciudadano	27/01/2024	Correo electrónico
Consolidado de Pagos Movilidad Escolar 29-01-2024	Oficina Servicio al Ciudadano	30/01/2024	Correo electrónico
Alerta Operativa - CRITERIOS PARA AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN	Oficina Servicio al Ciudadano	31/01/2024	Correo electrónico

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

8.4 Promoción

Con la finalidad de “**Divulgar información referente a los trámites y servicios de la Entidad, carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo**”. Durante el mes de enero se realizaron 32 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos.

Tabla 76 Publicaciones estrategias de comunicación

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
4341	Publicación de notificación de actos administrativos	02/01/2024	Publicado

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
4350	Solicitud publicación informe calidad en la respuesta noviembre en Excel y PDF en la página web sección transparencia	02/01/2024	Publicado
4351	solicitud publicación informe PDF y reporte Excel del informe de nivel de oportunidad noviembre 2023	02/01/2024	Publicado
4352	Publicación de notificación de actos administrativos	03/01/2024	Publicado
4354	Solicitud publicación informe Cualificación y Promoción Diciembre en Intrased	03/01/2024	Publicado
4360	Publicación de notificación de actos administrativos	04/01/2024	Publicado
4361	Solicitud eliminar base de conocimiento V12 y publicar nueva versión 13 en intrased	05/01/2024	Publicado
4371	Solicitud publicación informe de operaciones diciembre 2023	05/01/2024	Publicado
4372	Solicitud publicación Informe PQRS mes de diciembre 2023	05/01/2024	Publicado
4373	Solicitud publicación informe de acceso a la información diciembre 2023	05/01/2024	Publicado
4374	Publicación de notificación de actos administrativos	09/01/2024	Publicado
4380	Publicación de notificación de actos administrativos	10/01/2024	Publicado
4383	Solicitud publicación plantilla levantamiento inventario-11-01-2024	10/01/2024	Publicado
4385	Publicación de notificación de actos administrativos	11/01/2024	Publicado
4397	Solicitud ajustar enlace de agendamiento de citas del canal presencial en la sección de transparencia	15/01/2024	Publicado
4398	Publicación de notificación de actos administrativos	15/01/2024	Publicado
4402	Publicación de notificación de actos administrativos	16/01/2024	Publicado
4410	Publicación de notificación de actos administrativos	17/01/2024	Publicado
4412	Solicitud publicación Plantilla apertura y revisión buzón de sugerencias en la intrased	17/01/2024	Publicado
4413	Solicitud eliminación archivo y publicación nueva versión Base de Conocimiento versión 14 actualizada en la Intrased	17/01/2024	Publicado
4417	Publicación de notificación de actos administrativos	18/01/2024	Publicado
4427	Solicitud publicación nota de prensa Nuestro primer trámite con Interoperabilidad para mejorar y facilitar la comunicación con la ciudadanía.	19/01/2024	Publicado
4428	Solicitud actualización directorio colegios distritales y DLES en botón transparencia	19/01/2024	Publicado
4430	Solicitud publicación nota de prensa Ventanilla de Radicación Virtual', la mejor manera de realizar tus so	22/01/2024	Publicado
4432	Solicitud publicación nota prensa Conoce los avances en el trámite "Legalización Documentos al Exterior de Colegios e Instituciones de Bogotá	22/01/2024	Publicado
4438	Solicitud publicación instructivo interno Instructivo-Gestión-Buzón-Correspondencia-Salida en la intrased	23/01/2024	Publicado
4441	Solicitud remplazo de informes en la página web Botón transparencia	23/01/2024	Publicado

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
4452	Solicitud eliminación archivos y publicación nuevas versiones Plantillas y Repositorio de Plantillas OSC versión 13 en la Intrased	25/01/2024	Publicado
4458	Publicación de notificación de actos administrativos	26/01/2024	Publicado
4466	Solicitud revisión y publicación nota de prensa Gestión envío de correspondencia Tips básicos para una buena práctica.	29/01/2024	Publicado
4468	Publicación de notificación de actos administrativos	30/01/2024	Publicado
4480	Publicación informes Defensor de la Ciudadanía botón transparencia	31/01/2024	Publicado

Fuente: SharePoint Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

Durante este periodo se divulgo información de la Oficina de Servicio al ciudadano a través de los canales de comunicación internos y externos (Redes sociales y página web, Intrased y Prensa sed) de la entidad sobre trámites y servicios.

Para este periodo de enero se divulgo información a través de las redes sociales de la entidad invitando a utilizar los canales de atención, los trámites de la SED son gratuitos, mensajes del Defensor de la Ciudadanía y del trámite de Legalización de documentos para estudios en el exterior.

Se socializo a través de la Intrased y Prensa SED cuanto (4) notas de prensas de los siguientes temas:

- En línea y en un solo trámite, ahora puede legalizar documentos para estudios en el exterior.
- Información urgente sobre inconvenientes en correo electrónico de notificaciones.
- Tips básicos para una buena gestión en el envío de correspondencia
- Utiliza la Ventanilla de Radicación Virtual para trámites fáciles, seguros y completos con la Secretaría de Educación del Distrito

8.5 Lenguaje Claro (Ic).

En enero, el equipo de cualificación y promoción apoyado por la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá realizó una jornada de traducción de documentos a lenguaje claro para el trámite de Duplicaciones de Diplomas y modificaciones del registro para modificar el nombre del trámite según los lineamientos de lenguaje claro del Distrito.

Por otro lado, se realizaron 2 actividades de sensibilización con el personal de la Dirección de Cobertura sobre el uso de herramientas para fortalecer la comunicación asertiva y el uso de lenguaje claro en las respuestas a peticiones y solicitudes

ciudadanas.

9. Riesgos

La Oficina de Servicio al Ciudadano en su proceso de Servicio a la Ciudadanía certificado en la Norma ISO 9001:2015 y bajo los lineamientos de la Entidad en lo pertinente a esta materia, analiza el contexto permanentemente bajo un enfoque basado en riesgo que pueda impactar el cumplimiento del objetivo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía a nivel Central, Local e Institucional, lo que involucra la prestación del servicio en los canales de atención.

A la fecha, el riesgo de gestión del proceso denominado “Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la Ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos”, el cual tiene un impacto reputacional, a través de la insatisfacción de la comunidad educativa, no se ha materializado.

Lo anterior, debido a la implementación de los controles y logros al riesgo de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, Ambiental, Nivel Central y Local los cuales son reportados semestralmente de acuerdo con la metodología dada por la Oficina Asesora de Planeación, en conjunto con los responsables de la Oficina de Servicio al Ciudadano y descritas en el presente informe en el numeral de riesgos, los cuales no se materializaron.

De igual manera, desde la Oficina Asesora de Planeación se publicó para el proceso v. Servicio Integral a la Ciudadanía, con base en el registro realizado para el “**Segundo Seguimiento – Autoevaluación de Controles**”, el mapa de riesgos actualizado con dicho registro y donde se evidencia la NO materialización del riesgo de gestión del proceso y la implementación en 100% de los riesgos del proceso.

A continuación, encontrará el mapa de riesgos de su institución de acuerdo con la información registrada:

Los seguimientos a los controles de los riesgos implementados se hacen semestralmente de acuerdo con la metodología para la administración del riesgo, la cual puede verificar en el siguiente enlace:

Copiando y pegando en la barra de búsqueda del navegador el siguiente enlace:
<https://bit.ly/3Rvheq0>

A continuación, se describe la aplicación de los controles establecidos dentro del mapa

de riesgos.

Tabla 77 Seguimiento al riesgo de operación Control 1

MES	Indicador Control 1*: <i>Seguimientos realizados al incumplimiento en la atención prestada/Seguimientos programados</i>
Enero	21 seguimientos: 100%

Fuente: Plataforma estratégica OSC

*Elaboración propia. Fuente: Archivo OSC

*Las reuniones se realizan mínimo dos veces por semana para realizar seguimiento a la operación y a la gestión del riesgo

Ahora bien, para enero 2024 se presentaron novedades dentro de la prestación del servicio:

- Se presentó novedad con Microsoft teniendo en cuenta que los correos electrónicos se eliminaban o en su defecto no se enviaban a sus destinatarios.
- Realiza las sensibilizaciones relacionadas con la adecuada prestación del servicio con el fin de fortalecer las habilidades y aptitudes del personal de la oficina. Como evidencia de lo realizado se encuentra el reporte mensual de sensibilización y evaluación del conocimiento.

Para el periodo de enero se desarrollaron 18 actividades con 255 asistentes de las 18 programadas para el periodo.

Tabla 78 Seguimiento al riesgo de operación Control 2

MES	Indicador Control 2*: <i>Sensibilizaciones realizadas/sensibilizaciones programadas</i>
Enero	100%
Total	100%

Fuente: Plataforma estratégica OSC

- Evalúa el conocimiento relacionado con la adecuada prestación del servicio con el fin de determinar la apropiación de las temáticas relacionadas con el servicio por parte del personal. Como evidencia de lo realizado se encuentran el reporte mensual de sensibilización y evaluación del conocimiento.

Es importante mencionar que la Oficina de Servicio al Ciudadano, actualmente, cuenta con una nota mínima de cumplimiento del 70% dadas las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios para Servicios BPO II de la Tienda Virtual del Estado Colombiano - Colombia Compra Eficiente, donde es la apreciación mínima del nivel plata. (Fichas técnicas para Servicios de BPO II, Pág 129).

Tabla 79 Seguimiento al riesgo de operación Control 3

MES	Indicador Control 3*: Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones
Enero	95%
Total	95%

Fuente: Aula virtual y forms

*Este indicador es aplicable al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano, que desarrollan las actividades de atención en los canales.

En el mes de enero se realizaron 10 evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
Socialización manejo Bogotá te Escucha	13	13	83%	100%
Socialización manejo Bogotá te Escucha	20	20	93%	100%
Socialización manejo Bogotá te Escucha	16	16	88%	100%
Inducción inicial día 1	9	9	82%	100%
Inducción inicial día 2	9	8	93%	89%
Socialización Humano en Línea	5	4	100%	80%
Socialización Humano en Línea	5	4	83%	80%
Socialización Humano en Línea	5	5	96%	100%
Socialización Humano en Línea	4	4	100%	100%
Evaluación conocimientos final mes	63	63	81%	100%
Resultados	149	146	90%	95%

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de enero fue del 95% teniendo en cuenta que de 149 personas que participaron en las jornadas de socialización 146 realizaron las evaluaciones.

Nota: Se solicitó al formador del operador realizar refuerzo en los temas de la evaluación final debido a que 8 personas que brindan atención en los canales sacaron nota por debajo del 70%. En el informe de febrero se brindará información sobre los resultados de la retroalimentación realizada.

- Realiza seguimiento una muestra de las respuestas dadas a la comunidad educativa y grupos de interés, validando el cumplimiento de los criterios de calidad definidos, con el fin que las áreas implicadas, generen planes de mejora, y logren eliminar la

causa raíz. Como evidencia se encuentran los informes de PQRS.

Tabla 80 Seguimiento al riesgo de operación Control 4

MES	Indicador Control 4*: Seguimientos realizados a la muestra determinada/ total muestra seleccionada		
	Muestra determinada	Muestra seleccionada	% Cumplimiento
Enero	735	735	100%
Total	735	735	100%

Fuente: Matriz de valoración de calidad en las respuestas – Elaboración OSC

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 735 respuestas, el 16% (114) respuestas, no cumple con alguno de los parámetros de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del sistema)

El acumulado de los seguimientos realizados a la muestra determinada del año 2024 al corte del mes de enero se sitúa en el 100%.

Igualmente se determinó que la causa más reiterativa en los no cumple, se debe a que no se adjunta la respuesta (archivo PDF) en el aplicativo de cara a la respuesta para el ciudadano.

Como recomendaciones principales se tiene la sensibilización que programe el grupo plan padrino de la OSC para tal fin.

9.1 Control riesgo de gestión Nivel Local

A la fecha el riesgo a nivel local e institucional denominado “Posibilidad de pérdida reputacional por queja, reclamo o inconformidad por parte de la comunidad educativa ante el incumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las PQRSD por debilidades en la gestión administrativa”, debido a la aplicación y seguimiento a los controles establecidos no se ha materializado y se realizó el respectivo reporte de seguimiento, registro y cargue de evidencias para el II semestre en los controles establecidos y de competencia de esta dependencia.

9.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024

El Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP establece la estrategia de transparencia y ética pública integra acciones de identificación y tratamiento de riesgos

de corrupción, acceso a la información pública, rendición de cuentas permanente, simplificación de trámites y servicios, adopción de medidas de prevención del riesgo de lavado de activos y promoción de la participación ciudadana en la innovación pública para prevenir la materialización de actos de corrupción y fortalecer la cultura de integridad en la Secretaría de Educación del Distrito - SED.

Lo anterior, de conformidad con la Ley 2195 de 2022 y lineamiento de la Alcaldía Mayor se incorporan al PTEP 3 componentes nuevos: a) Apertura de Información y Datos Abiertos; b) Participación e Innovación en la Gestión Pública y, c) Medidas de debida diligencia, prevención y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

La construcción del PTEP 2024 por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano se llevó a cabo a partir de un plan de trabajo estructurado en cinco fases, a saber: i) Lecciones aprendidas, ii) Diseño, iii) Formulación, iv) Observaciones y v) Aprobación; en cada una de ellas se dio relevancia a la participación de la ciudadanía y se tuvo en cuenta la experiencia en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC en vigencias anteriores.

Del PTEP 2024 la Oficina de Servicio al Ciudadano lidera y participa en los siguientes componentes:

Tabla 81 Componentes que participa Oficina de Servicio al Ciudadano

No	Componente	Tipo de participación	Actividades
1	Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.	Apoyo actividades	3
3	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Lidera las actividades	9
4	Racionalización de trámites.	Lidera las actividades	3
8	Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.	Lidera riesgo de gestión del proceso	2

Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-etica-publica

El objetivo general del Programa de Transparencia y Ética Pública es fortalecer la capacidad institucional a través de la identificación y gestión de riesgos de corrupción; optimización de los mecanismos de transparencia y el acceso a la información; mejora en el acceso a los trámites y servicios que presta la entidad, una continua rendición de cuentas, prevención de riesgos de lavado de activos, impulso a la participación e innovación en la gestión pública, apertura de datos e información para los ciudadanos con el fin de prevenir la corrupción, mejorar la atención a la ciudadanía y promover la integridad.

Tabla 82 Seguimiento al riesgo de Corrupción.

Causas	Control	Seguimiento enero
Ofrecimiento de dadas 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 enero se realizó 1 socialización al personal nuevo que ingresa a la Oficina de Servicio al Ciudadano ética y transparencia en el acceso a la información pública.
Presentación de documentos falsos para trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior por parte del solicitante.	Implementar el procedimiento de Legalización de documentos para estudios en el exterior, realizar los monitoreos mensuales aleatorios a una muestra de las solicitudes de gestión de legalización de trámites, con el fin de identificar posibles casos que incumplan con los requisitos.	Durante enero fueron reportados 2 documentos a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos. *En enero se presentaron 5461 solicitudes y realizó el monitoreo a 457 registros.

9.4 Plan Operativo Anual - POA 2024

Es un instrumento para la planeación y el seguimiento de las metas y actividades a realizar por las diferentes dependencias de la Entidad, en el que se consolidan las acciones previstas para alcanzar los fines propuestos para la vigencia, de acuerdo con los objetivos del Plan Estratégico, las metas del Plan de Desarrollo Distrital, los proyectos de inversión y las funciones ó responsabilidades asignadas a las áreas de la SED.

Las actividades concertadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano de conformidad con los lineamientos dados por la Oficina de Asesora de Planeación cuentan con un seguimiento y reporte trimestral en el aplicativo dispuesto por la Entidad. Actualmente, la dependencia cuenta bajo su responsabilidad con 10 actividades programadas a cumplir durante la vigencia y que responden al objetivo 5 - Servicio Integral a la Ciudadanía - Gestionar los requerimientos de los grupos de valor mediante la orientación, atención y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con el fin de mejorar la confianza institucional y la satisfacción de los usuarios. Ellas son las siguientes:

Tabla 83 Las actividades concertadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano

Actividad	Ponderador	Tipo de meta	Unidad de medida	Cantidad	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
POL16_Ejecutar adecuadamente el componente de Racionalización de trámites Y MECANISMOS de Atención al Ciudadano del Programa de Transparencia y Ética Pública del Decreto 612 del 2018. (Consolidado anual).	10	Sumatoria	Reportes	1	0	0	0	1
POL11_Generar un informe referente al seguimiento y alertas a las dependencias respecto al nivel de oportunidad, vencidos, calidad en las respuestas, seguimiento en la gestión de PQRS Y nivel de efectividad EN LA gestión de la correspondencia de salida, para que se generen las respectivas acciones de mejora por parte de las dependencias.	10	Constante	Informes	3	3	3	3	3
POL11_Realizar monitoreo a los criterios de Precisión de Error CRÍTICO DE la prestación del servicio en los diferentes canales de ATENCIÓN ADMINISTRADOS por la Oficina de Servicio al CIUDADANO DE la SED con una meta acumulada anual de mínimo el 88%, dejando el respectivo registro en el informe de Gestión de Operaciones.	10	Constante	Informes	3	3	3	3	3
POL12_Generar un informe a la implementación Y SEGUIMIENTO de las actividades definidas en la estrategia de racionalización de trámites 2024, de acuerdo con el plan de trabajo, evidenciable mediante informes.	10	Constante	Informes	1	1	1	1	1
POL11_Realizar acompañamiento para la construcción y ejecución al 100% del plan de trabajo de accesibilidad para la vigencia 2024 en articulación con las dependencias que hacen parte del Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano, evidenciable mediante informes.	10	Constante	Informes	1	1	1	1	1
POL11_APOYAR DE manera articulada la construcción y ejecución del plan de trabajo de acuerdo con los lineamientos vigentes de Relación Ciudadano.	10	Constante	Informes	1	1	1	1	1
POL11_Realizar la medición de la satisfacción en los tres canales de atención de la SED (Presencial, telefónico, y virtual) administrados por la Oficina de Servicio al CIUDADANO, CON una meta anual acumulada de mínimo el 91,80%, dejando el respectivo registro en los informes de Gestión de Operaciones.	10	Constante	Informes	3	3	3	3	3
POL11_Realizar seguimiento a las actividades necesarias en los tres canales de atención de la SED (Presencial, Telefónico y Virtual) encaminadas a cumplir con el indicador de nivel de servicio propuesto acumulado de mínimo 97%, evidenciado en el informe de Gestión de Operaciones.	10	Constante	Informes	3	3	3	3	3
POL12_Consolidar la formulación de la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2025, evidenciable en informe.	10	Sumatoria	Informes	1	0	0	0	1

Actividad	Ponderador	Tipo de meta	Unidad de medida	Cantidad	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
POL11_Realizar monitoreo a los criterios de Precisión de Error No CRÍTICO DE la prestación del servicio en los diferentes canales de ATENCIÓN ADMINISTRADOS por la Oficina de Servicio al CIUDADANO DE la SED con una meta acumulada anual de mínimo el 95%, dejando el respectivo registro en el informe de Gestión de Operaciones.	10	Constante	Informes	3	3	3	3	3

Fuente: consulte el siguiente enlace de la web institucional https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-metas-objetivos-indicadores-gestion-desempeno-poa-plan-operativo-anual-nivel-central

10. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC

Teniendo en cuenta que, para el 2024 la meta proyectada para el mantenimiento de la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía del proyecto 7818 “Fortalecimiento a la Gestión Educativa” es del 10%. Se reporta avance del 0.8% a corte de enero en un 100 % de cumplimiento en actividades de seguimiento y cierre en el marco de la implementación del SGC.

A la fecha el cumplimiento del componente 5. Certificación del proceso del Servicio Integral a la Ciudadanía del proyecto 7818 Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa, tiene una meta asignada tipo suma de 1, la cual se cumplirá según lo proyectado en el 2024 con el plan de trabajo a establecer.

Contexto de la organización

Para la definición del alcance y del propio sistema de gestión de la calidad y su interacción con otros procesos, la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC tiene en cuenta factores como la comprensión de la organización y de su contexto, identificación de los factores que pueden influir en el desempeño del sistema de gestión de la calidad, necesidades y expectativas de las partes interesadas (clientes, empleados, proveedores, accionistas, etc).

A todo esto, se gestionó la revisión, reporte y cargue de evidencias II semestre 2024 del Mapa de Riesgos de Gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, lo cual evidenció la aplicación en un 100% de los controles definidos y la NO materialización del Riesgo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

De igual modo, se reportaron las acciones, cierre de notas de mejora y evidencias del II semestre 2024 en la matriz de requisitos legales, aspectos ambientales y plan de emergencias – MIAVIA, lo cual evidenció la aplicación en un 100% de los controles definidos y la NO materialización del Riesgo del proceso Servicio Integral a la

Ciudadanía.

Igualmente se documentó lo relacionado con la Política del Sistema de Administración del Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAF, cuyo responsable es la OAP como segunda línea de defensa en el proceso de Planeación Estratégica, Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASS a cargo de Talento Humano.

Puede agregarse que, como primera línea de defensa generaron y presentaron las alertas del riesgo otros procesos y recomendaciones de mejora en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC en la sesión del Comité de Gestión y Desempeño Institucional y Oficina de Control Interno para cierre del 2023. Continuando, se revisó, actualizó y ajustó el Normograma 2024 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, el cual contó con la revisión de la Oficina Asesora de Jurídica, donde se fundamentan las funciones, obligaciones, responsabilidades y compromisos de las entidades públicas, cuya función administrativa está definida en las disposiciones que rigen su objeto.

Dicho lo anterior, un normograma actualizado es la guía a la ciudadanía, y sociedad en general, interesadas en la misión y labores de la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Secretaría de Educación del Distrito – SED, y para los funcionarios y/o contratistas que requieran validar información y/o ubicar una norma aplicable en el desarrollo de las funciones de la gestión de la operación.

Cabe aclarar la importancia de mantener actualizadas las normas que regulan y reglamentan la actuación administrativa, deriva justamente de que el actuar de las entidades esté ajustado a Derecho y en específico al marco legal vigente.

Apoyo

El desempeño del sistema de gestión de la calidad está soportado por unas infraestructuras o equipos de trabajo y por las personas del proceso y la Entidad. Por ello, la Oficina de Servicio al Ciudadano asegura el buen estado de los equipos de trabajo de conformidad a las acciones y revisiones preventivas y correctivas por parte de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC y la competencia del personal involucrado en el sistema de gestión. El sistema también está soportado por un conjunto de documentos que la OSC mantiene actualizados y conservados en el repositorio de información y de conformidad al Manual de Servicio a la Ciudadanía.

En consecuencia, se revisó y actualizó la documentación interna OSC Instructivo-Gestión-Buzón-Correspondencia-Salida, Manual Interno de la Calidad, Plantilla apertura y revisión buzón de sugerencias, Plantilla recepción requerimientos redes sociales, Plantilla levantamiento de inventario y Base del conocimiento, Instructivos de

Optimización, control y seguimiento del almacenamiento de los buzones de correo electrónico OSC, Atención presencial y Apertura y gestión de solicitudes ingresadas en el buzón de sugerencias publicados oportunamente en la web interna IntraSED.

Operación

En cumplimiento de los requisitos respecto a los procesos operativos: diseño, prestación del servicio y a su correspondiente control, se realizaron las revisiones pertinentes al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS, en el entendido que atención integral al ciudadano implica el trabajo conjunto de otras dependencias para prestar un servicio de conformidad a los lineamientos y normatividad vigentes, con un plan estratégico enfocado hacia la comunidad educativa con unos objetivos comunes medibles.

En línea con lo anterior, se realizó la revisión de los ANS para la operación en el modelo multicanal de atención a la ciudadanía, canal presencial y canal virtual, el cual se ha venido ejecutando correctamente según lo establecido en el ANS y de conformidad a la Resolución 652 de 2023. De igual manera, apoyo y acompañamiento permanente a la mesa de operaciones, con el fin de recomendar y apoyar las acciones de mejora o servicio No conforme en los casos que sean necesarios. Actualmente, se encuentra en revisión cada uno de ellos, con el fin de viabilizar o no su continuidad frente al servicio planeado.

Evaluación del desempeño

El proceso Servicio Integral a la Ciudadanía realizó seguimientos al desempeño para detectar incumplimientos de requisitos o de resultados esperados. Para lo cual el proceso hace seguimiento a los indicadores del sistema y al grado de satisfacción del cliente diario de acuerdo con las metas proyectadas.

A su vez, seguimiento y reporte de los indicadores de los objetivos de la calidad y acuerdos de servicio del proceso Servicio Integral a la Ciudadano en cuanto su afinidad con la política de la Calidad para enero, lo que implicó la actualización ficha técnica indicadores de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía 2024.

Se realizó la Revisión por la dirección donde se verificó y aseguró que el sistema de Gestión de la Calidad es adecuado, conveniente y eficaz para el cumplimiento de los objetivos de la calidad. Dicho espacio es necesario para que los miembros de los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño como representante de la Alta Dirección puedan recibir un feedback de cómo se ha comportado todo el sistema de gestión, resultados del proceso, gestión del cambio en el sistema, no conformidades encontradas, etc. Lo anterior, se puede consultar en el siguiente enlace

https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania

En cuanto a la Evaluación de Gestión de los Gerentes Públicos, se realizó el registro, consolidación de información y evidencias para los Acuerdos de Servicio Dirección de Servicios Administrativos II semestre 2024, con lo cual se fortalece la etapa de seguimiento y retroalimentación, contribuyendo al cumplimiento de las metas institucionales y a la efectiva alineación de los compromisos del gerente público con los de su equipo de trabajo, así como la promoción y mejora de las competencias individuales y grupales mediante su valoración cuantitativa, incentivando el nivel sobresaliente del Gerente Público en su rendimiento.

Seguidamente, se revisó, actualizó y consolidó la información de la Evaluación independiente Control Interno 2023 para el II semestre, en lo pertinente para el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y Gestión Documental, de lo cual resultaron unas recomendaciones generales al proceso y evidenciando el cumplimiento al 100% con las actividades planeadas en el marco del objetivo del cumplimiento del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

Paralelamente, se actualizó el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP 2024, publicado en la web institucional por parte de la OAP y se dio respuesta a las observaciones dadas por la ciudadanía registradas en la matriz de la OAP, lo anterior concebido en el marco de Relación Estado Ciudadano, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana. En el marco de cumplimiento de la normativa vigente, se registró el seguimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP cierre 2023, el cual se cumplió al 100% en las actividades correspondientes del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, dando como resultado de conformidad de acuerdo con el Informe de Control Interno para el inicio de la vigencia.

Para concluir, se realizó mesa de trabajo referente a la Planeación Estratégica del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, lo cual implicó la revisión, alineación y ajuste para las actividades de POA, PTEP, Riesgo entre otros para el 2024, para así realizar un seguimiento adecuado conveniente y eficaz a los indicadores de los objetivos de la calidad del proceso. Como resultado de esta gestión se cargó en la plataforma pertinente el Plan Operativo Anual – POA 2024.

Mejora

El proceso Servicio Integral a la Ciudadanía dispone de una metodología definida para la detección y tratamiento de las No conformidades, así como para la apertura y análisis de acciones correctivas y de mejora. Por su parte, se generan las acciones de mejoras a nombre del SGC para el presente periodo, la causa raíz, desarrollo de las actividades,

cierre y efectividad de las acciones con el equipo de trabajo.

10.1 Seguimiento objetivos de calidad

Los objetivos de calidad son el medio con el que el proceso enfila todos sus esfuerzos para cumplir con la política de calidad, de aquí que mediante la medición de los objetivos y los indicadores que contienen se consiga determinar el grado de cumplimiento de la política de calidad.

Los objetivos de la calidad definidos son afines a la política de la calidad establecida, son medibles, consideran los requisitos aplicables, acertados para la conformidad de los servicios y aumento de la satisfacción, son objeto de seguimiento, son comunicados y se actualizan periódicamente, según su conveniencia.

Esto ha permitido que, sean convenientes en cuanto a la capacidad de aportar al propósito definido, adecuados en cumplimiento de los requisitos y, eficaces en cumplimiento de los objetivos. Se muestra el cumplimiento a continuación:

Tabla 84 Seguimiento Objetivos de Calidad enero.

Objetivos	Indicador	Seguimiento enero
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 mensual del 84,66% Incumplimiento sin Error Crítico, es decir, no se encuentra dentro de la meta fijada del 85%.
	Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 98,11% Cumplimiento sin Error No Crítico con una meta fijada del 95%.
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades 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 en un 100% las actividades programadas, realizando 18 actividades con 255 asistentes de las 18 programadas.
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	Se identificaron 9 acciones de mejora, las cuales se gestionaron y cumplieron al 100% en las fechas programadas.

Objetivos	Indicador	Seguimiento enero
	planteadas para el período.	Se identificaron 9 Servicios no conformes, las cuales se gestionaron y cumplieron al 100% en las fechas programadas.

Fuente: Base de datos Seguimiento objetivos de calidad

11. Seguimiento Servicios no conformes

Tabla 85 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
No Cumplimiento Atributos De Calidad en el canal presencial NVC	Requerimiento aplicativo BTE QUEJA No. 5804812023	Retroalimentación al grupo de atención presencial sobre las habilidades blandas a manejar en el momento de prestar servicio a la ciudadanía
No Cumplimiento Atributos De Calidad en el canal presencial DLE	Requerimiento aplicativo BTE QUEJA No. 5804702023	Retroalimentación al grupo de atención presencial sobre las habilidades blandas a manejar en el momento de prestar servicio a la ciudadanía
No Cumplimiento Atributos De Calidad en el canal virtual CHAT	Requerimiento aplicativo BTE QUEJA No. 5802202023	Retroalimentación a la agente por parte del proveedor
No Cumplimiento Atributos De Calidad en el canal presencial DLE	Requerimiento aplicativo BTE QUEJA No. 5805312023	Retroalimentación a la agente por parte del proveedor
No Cumplimiento Atributos De Calidad en el canal presencial DLE	Requerimiento aplicativo BTE QUEJA No. 5805212023	Retroalimentación a la agente por parte del proveedor
No Cumplimiento Atributos De Calidad en el canal presencial NVC	Requerimiento aplicativo BTE QUEJA No. 5804942023	Retroalimentación a la agente por parte del proveedor
Falla_envío_radicación de salida_correos_cobro_coactivo	Aplicativo_SIGA	Retroalimentación al grupo de atención presencial sobre las habilidades blandas a manejar en el momento de prestar servicio a la ciudadanía
Incumplimiento en el estándar de satisfacción proyectado para diciembre de 2023 para el canal presencial	Informes_OSC	Seguimiento diario a las encuestas de satisfacción, realizando los ajustes necesarios las retroalimentaciones correspondientes
Falencias Registro sistema de gestión	SIGA	Seguimiento por parte del equipo de calidad y el supervisor del canal a los agentes

*Se registraron 9 servicios no conformes los cuales fueron atendidos en su totalidad

12. Seguimiento acciones de mejora

Tabla 86 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	DESCRIPCIÓN	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
Control y monitoreo buzones de correo	correo Sed_notificaciones	El día 5 de enero genero la alerta por la llegada al limite de la capacidad del correo sednotificaciones@educacionbogota.gov.c o pero la gestión para la solución no fue escalada oportuna ni correctamente a la	Generación y Socialización instructivo del instructivo_optimización_manejo_almacenamiento_buzones_correos29_01_2024

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	DESCRIPCIÓN	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
		OTIC para prevenir este hallazgo. Generando retraso en la gestión de la correspondencia de salida	
<i>Ajustes Sistema de Gestión de Correspondencia a SIGA</i>	SIGA	El día 05 de enero, la Oficina OTIC sacó a producción unos ajustes que se venían trabajando en el aplicativo SIGA, que consistieron en "a. Colocar el ítem de número de documento obligatorio y b. Adicionar los campos de caracterización en el aplicativo", generando un impacto en el servicio de radicación de la entidad.	Socialización y ajustes operativos para la gestión del servicio de Radicación
<i>Utilización inadecuada de la documentación del SGC de la OSC</i>	Informe	Durante la revisión de los entregables para el POA Y PAAC del año 2.023 último periodo, se encontró que el informe del POA respecto a la labor de Fortalecer la accesibilidad en los canales de atención virtual y telefónico se había generado en un formato desactualizado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sensibilización respecto al uso adecuado de la documentación del SGC. 2. Monitoreo de la documentación vigente con el equipo de la OSC. 3. Revisión y sensibilización previa de las plantillas utilizadas para el reporte de información. 4. Plan de trabajo a efectuar durante el 2024.
<i>Falencias en el registro del aplicativo Bogotá Te Escucha</i>	Bogotá Te Escucha	En la construcción y revisión del informe de operaciones diciembre 2023 y partiendo de los resultados encontrados por el equipo de monitoreo donde se evidenció un bajo cumplimiento en el registro de las solicitudes en el aplicativo BTE, por el no diligenciamiento adecuado de todos los campos requeridos.	Sesiones de trabajo focalizadas en el manejo de BTE en cada equipo de trabajo
<i>Falencias en la atención en los canales por falta de actitud de servicio</i>	Bogotá Te Escucha	En la construcción y revisión del informe de operaciones del mes de diciembre de 2023 y partiendo de los resultados encontrados por el equipo de monitoreo y las quejas ciudadanas recibidas donde se evidencia la insatisfacción por la falta de actitud de servicio de algunos agentes de los canales de atención	Sesiones de sensibilización sobre actitud de servicio para el equipo de la OSC
<i>Desconocimiento o en el reporte de servicios no conformes y/o acciones de mejora por parte de los funcionarios de la OSC</i>	Informe	Durante el seguimiento a los casos por parte de la jefatura de la OSC se identificó el desconocimiento de el instructivo interno para el registro y control de los servicios no conformes y acciones de mejora por parte de los integrantes del grupo de fondo prestacional de la OSC.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar socialización con los funcionarios 2. generar piezas informativas relacionadas a esta actividad y socializarlas.
<i>Falta de comunicación y mejor integración entre los equipos de trabajo de la OSC</i>	Informe	Falta de comunicación y mejor integración entre los equipos de trabajo de la OSC	Correo de solicitud apoyo en actividades de mejora en la comunicación para la OSC
<i>Seguimiento Acciones de Mejora de otras áreas registradas en ISOLucion</i>	Nivel de Oportunidad	En seguimiento a las acciones de mejora registradas en Isolucion, se evidencian 14 dependencias que al cierre de la vigencia no han realizado ninguna gestión de registro de Causa raíz, Acción de mejora y actividades para eliminar la causa raíz, se hace necesario remitir recordatorio a estas dependencias, ofrecer el acompañamiento de Plan padrino y copiar a la oficina de control Interno, para la toma de acciones por parte de esta dependencia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Correo electrónico a las dependencias que a la fecha no han registrado acción de mejora ni causa raíz. 2. Acompañamiento a las dependencias que no tienen avance, para asesorar y prestar el acompañamiento para el registro.

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	DESCRIPCIÓN	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
<i>Bajo indicador en la valoración de los parámetros de Calidad en la respuesta dada a la Ciudadanía</i>	Calidad en la Respuesta	Acorde con los datos de enero, se evidencia que las IED, son quienes registran mayor número de no cumplimientos en la calidad de la respuesta se requiere iniciar campaña de sensibilización en Calidad de la respuesta previa a una jornada de capacitación, la cual se sugiere para febrero	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizó sensibilización a los colegios invitando a poner en práctica los 5 parámetros de calidad en la respuesta y para esto se envió nota de prensa por correo masivo a los colegios el cual incluye las piezas graficas de los criterios de calidad y los tiempos de respuesta que se deben tener en cuenta. 2. Se envía como evidencia la nota de prensa que se hizo y el correo masivo que se envió a los colegios
<i>Una vez realizadas las actividades de sensibilización en "Percepción de la respuesta" y acorde con las sugerencias de las áreas, se requiere revisar y ajustar las preguntas de las encuestas de medición de percepción. Vencidos de vigencias anteriores que continúan sin cerrar</i>	Percepción de la Respuesta	Una vez realizadas las actividades de sensibilización en "Percepción de la respuesta" y acorde a las sugerencias de las áreas, se requiere revisar y ajustar las preguntas de las encuestas de medición de percepción.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejercicio participativo con cobertura y bienestar. 2. Mesa de trabajo para la modificación de las preguntas
	Vencidos	Finalizado el 2023, se evidenció que las dependencias que continúan con un alto número de Vencidos en el transcurso del año, se requiere realizar actividades de gestión y cierre con las dependencias de Personal (781), Jurídica (221) y DILE de Suba (107) quienes en total suman 1.116 vencidos de esta vigencia es decir el 45% del total.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesa de trabajo con las áreas críticas <p>Oficina Asesora de Jurídica Personal Oficina de Dirección Local de Suba</p>
<i>Gestión de correspondencia, referente a rechazos y devoluciones</i>	Registro de Correspondencia	Culminada la sensibilización de gestión de Correspondencia el mes pasado, y acorde con los datos relacionados en la Gestión de correspondencia, referente a rechazos y devoluciones tanto físicas como digita, las dependencias que más genera reprocesos son la Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo, continua la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción y finalmente Nomina, se requiere mesas de trabajo puntuales con estas áreas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nota de Prensa 2. Elevar consulta sobre la firma mecánica y electrónica a la DSA 3. Elevar consulta sobre documentos sin digitalizar a gestión documental

*Se registraron 12 acciones de mejora para el mes de enero de las cuales se ejecutaron 11 en su totalidad y 1 se inició en el mes de enero quedando con fecha de finalización en febrero

12. Conclusiones y recomendaciones

1. Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de enero fue 98% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 98 ciudadanos fueron atendidos.

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 96%, para el canal virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 95%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	46.341	44.449	96%
Virtual	60.731	60.730	100%
Telefónico	11.769	11.122	95%
Total, general	118.841	116.301	98%

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 97%, logrando un nivel de servicio del 98%.

- Se continúa realizando seguimiento al comportamiento del IVR, lo que ha permitido concluir que el volumen de llamadas ha disminuido, mostrando un buen resultado frente a los audios montados para la orientación.
- Los temas de mayor impacto fueron asignación de cupo escolar con 37.80% aumentando respecto al mes anterior en 38.7%, se mantiene el cronograma de cobertura 2023- 2024 de acuerdo con la resolución 3144 del 30 agosto 2023, que indica que a partir del 19 de enero se atienden los procesos de solicitud de cupo y formalización de matrículas para ciudadanía que no realizaron el proceso en las fechas establecida. Adicional Prestaciones sociales de docentes con un 12.31% presenta un incremento del 31.2% respecto al mes anterior, el Subsidio de transporte registra una participación del 9.86% presentando una disminución del 4.3%; y Traslado de estudiantes antiguos registro 9.30% aumentando en 11.8% respecto a diciembre 2023. Por otro lado, Consulta a solicitudes radicadas con 5.25% aumento en 35.5%.
- Desde el equipo de cualificación y formación con el apoyo de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el presente periodo de enero se realizó la revisión y traducción a lenguaje claro del trámite de Duplicaciones de Diplomas con el objetivo de hacer el cambio del nombre en el SUIT.

5. Durante el mes de enero con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se realizaron actividades de divulgación en página web y redes sociales dando a conocer los tramites y servicios de la entidad y se realizaron 32 solicitudes para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos, notas de prensa, piezas graficas canales de atención y defensor de la ciudadanía.
6. Se continua con el proceso de cobertura que tuvo su primera fase del 06 de diciembre al 15 de diciembre, y la Segunda fase que inició el 16 de enero. Se planificó una jornada virtual para el 19 de enero de refuerzo donde se aclaran diversas inquietudes identificadas por el equipo de atención integral. Finalmente se realizó el alistamiento previo al inicio de la jornada, donde a partir del 16 de enero se asistió a las Direcciones Locales de Educación para abordar lo operativo, resolver novedades y estar listos para nuestra atención programada a partir del 19 de enero. Se realizó el siguiente recorrido que inicio a las 8:00 a.m.

<ul style="list-style-type: none"> • 16 de enero Antonio Nariño Barrios Unidos Los Mártires Puente Aranda Santafé-Candelaria 	<ul style="list-style-type: none"> • 17 de enero Tunjuelito Rafael Uribe San Cristóbal Usme Ciudad Bolívar Bosa 	<ul style="list-style-type: none"> • 18 de enero Chapinero-Teusaquillo Usaquén Suba Engativá Fontibón Kennedy
--	---	---

7. Se realizó apertura de agenda a partir de las 3:00 p.m. del día anterior de la cita, con el fin de garantizar la oportunidad y equidad acorde a la capacidad humana de atención en todos los puntos. Sin embargo, el alto volumen de asistencia de la Ciudadanía sin cita o sin poder acceder a una por agotamiento de estas, se generó estrategia de asignación de citas manual durante los primeros días, estas quedaron registradas en el tablero de atención integral
8. En el mes de enero se mantuvo una eficacia del 96.91% en la atención a la Ciudadanía, donde se recibieron 27.017 turnos y se atendieron 26.181 de manera efectiva, los 836 restantes en su mayoría son turnos abandonados. Los siguientes son los indicadores de atención por parte de las DILES.

Oficina	2	3	4	5	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26	27	29	30	31	Total
07 - DLE Bosa	38	72	47	37	179	82	136	94	196	112	166	87	508	495	466	499	490	491	852	448	465	483	6443
19 - DLE Ciudad Bolívar	32	41	38	55	46	77	78	54	66	240	59	117	291	285	319	359	316	317	381	279	290	257	3997
11 - DLE Suba	15	16	18	12	13	22	21	17	24	103	68	71	258	248	313	309	295	247		244	286	268	2868
08 - DLE Kennedy	22	8	35	24	37	53	76	58	53	121	205	153	209	185	198	226	208	254		230	213	200	2768
10 - DLE Engativá	23	23	25	23	25	44	43	18	39	27	20	23	188	119	153	137	129	132		144	202	109	1646
09 - DLE Fontibón	24	12	11	27	53	28	34	52	39	106	61	75	68	60	70	159	145	106		128	118	98	1474
05 - DLE Usme	12	15	13	16	18	24	22	22	83	38	21	23	118	124	118	77	128	110		131	128	125	1366
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	2	7	4		23	18	27	32	29	19	15	46	123	74	111	71	69	64		155	136	145	1170
01 - DLE Usaquén				16				14		4	1	23	185	183	134	96	94	84		85	84	99	1102
04 - DLE San Cristóbal		18						24	20	34	41	45	107	97	83	81	66	72					688
14 - DLE Mártires		1	4	2	23	7	10	3	31	56	25	39	42	56	36	26	40	53		41	22	30	547
06 - DLE Tunjuelito		16	12										35	61	59	83	66	53		37	30	27	479
15 - DLE Antonio Nariño					2		1	27	21	12	21	10	31	54	44	30	32	38		30	42	39	434
02 - 13 DLE Teusaquá-Chap	4				17					17			59	64	39	48	37	28		43	28	19	403
03 - 17 DLE Santafé - Candelaria		6				19				1	31	22	74	59	45	33	20	26		17	27	21	401
16 - DLE Puente Aranda		1				24				15	13	22	35	23	25	16	17	13		47	46	31	328
12 - DLE Barrios Unidos			6				21		29	5	1	4											66
19 - COL Agudelo Restrepo (IED)																		1					1
Total	172	236	213	212	436	398	469	415	630	910	748	760	2331	2187	2213	2250	2152	2089	1233	2059	2117	1951	26181

Este proceso también influye directamente en los SuperCades, donde se aumentó las atenciones

SEDE	2	3	4	5	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	Total
SUPERCADÉ AMERICAS	24	32	32	17	79	65	86	51	91	78	56	90	46	88	835
SUPERCADÉ BOSA	4	23	16	19	36	28	40	32	69	50	40	55	73	96	581
SUPERCADÉ MANITAS	9	23	43	20	75	103	73	80	158	127	80	167	32	55	1045
SUPERCADÉ SUBA	20	46	31	34	71	59	63	65	73	92	78	79	122	119	952
Total	57	124	122	90	261	255	262	228	391	347	254	391	273	358	3413

Teniendo en cuenta el alto volumen de atención en la fase II de cobertura, se dio la directriz de no usar el aplicativo CRM exceptuando radicación en SuperCades, con el fin de no afectar los indicadores.

- El equipo de monitoreo de la OSC contará con un plan de trabajo que permita obtener como resultados de la gestión un incremento en los indicadores, en el caso de Error No Crítico, ya que en enero disminuyó un 0,70% y en el caso de Error Crítico disminuyó un 3.74% frente al mes de diciembre de 2023.
- Durante el mes de enero se asistió a un comité local de cobertura; Puente Aranda el 25 de enero.
- El incremento en la volumetría del mes de enero en las atenciones del Nivel Central se dio por el inicio del proceso de posesión de los docentes seleccionados en el Concurso Docente, así mismo por la asistencia de los docentes que no continúan vinculados para información sobre temas de futuras postulaciones, liquidaciones y demás conceptos prestacionales.

12. Se prestó acompañamiento en una ocasión a la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción con la intérprete de Lengua de Señas Colombiana

13. Acciones de mejora.

- Actividades Gestión de Aliados incondicionales:

- Se llevará a cabo una semana de calidad enfocada en la mejora del servicio.
- Socialización con los agentes sobre los resultados del canal Bogotá Te Escucha
- Actividad ¿cuéntame cómo registras tu gestión? con los canales foco (telefónico y presencial)
- Actividad adivina quién con el canal telefónico
- Coaching enfocados con los agentes

- Actividades a nivel de la Operación

- Se implementará un formato de seguimiento a la inactivación de los usuarios asignados por la entidad a las personas del proveedor.

14. Servicios no conformes

- Para el mes de enero se evidencia el ítem Error Crítico con un resultado final 84,66%, dando incumplimiento a el indicador estandarizado.

Para el periodo se desarrollarán acciones que mejoren dichos resultados, como la generación de alertas y novedades, el trabajo conjunto con la supervisión de cada canal de atención para que los colaboradores reincidentes presenten mejoras en los ítems evaluados y se realizaran las siguientes actividades descritas en las Actividades Gestión de Aliados incondicionales.

- Incumplimiento en el estándar de satisfacción proyectado para enero cuya meta establecida era:

MES	Presencial	Telefónico	Chat	Correo	General
Ene-23	96.21%	93.55%	93%	77.81%	92.92%

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 91.79%, canal Chat 85.89%, Correo electrónico 55.66% y Canal presencial 94.47%, registrando incumplimiento en la proyección planteada.

- En la Oficina de Nivel Central se tiene establecida como meta un tiempo de Servicio en la sala de 18:23 minutos, para el mes de enero de 2.024 el resultado frente a este indicador quedo en 31:38 min; incumpliendo lo esperado.