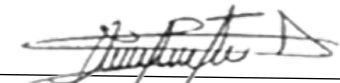


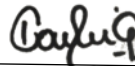
INFORME OPERACIONES ENERO 2025 OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló



Yenny Paola Triana Cortés
Profesional OSC

Aprobó:



Carmen Julia Guerrero Gamba
Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano

Revisó:



Jean Karlo Ruíz Maldonado
Contratista

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

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195



CSG-SM-202309-006-TR

BOGOTÁ
V1. 15/JUNIO/2023

Contenido

Introducción	6
1.1.1. Volumen de participación histórico acumulado	8
1.1.1 Volumen de participación mensual.....	8
1.2 La voz del ciudadano	9
1.2.1 Presencial	9
1.2.1.1 Nivel Central.....	10
1.2.1.2 Nivel local.....	12
1.2.1.3 Super Cades	13
1.2.1.4 Personería de Bogotá D.C.	13
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía.....	14
1.2.2 Telefónico	14
1.2.2.2 IVR.....	16
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía.....	16
1.2.3 Virtual.....	17
1.2.3.1 Chat institucional	18
1.2.3.2 Buzones de correo	18
1.2.3.3 Ventanilla de radicación virtual	18
1.2.3.4 Bogotá te Escucha	19
1.2.3.5. Humano en línea.....	19
1.2.3.5 Voz de la ciudadanía.....	19
1.2.3.6 Redes sociales.....	19
1.3 Nivel de servicio	20
2. Satisfacción.....	21
2.1 Canal presencial.....	22
2.2 Canal telefónico.....	23
2.3 Canal virtual – Chat institucional.....	23
2.4 Canal virtual – Correo electrónico.....	25
2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”	26
3. Partes interesadas.....	27
3.1 Caracterización.....	27
3.2 Gestión Atención Accesible	29
3.2.1 Atención presencial	29
4. Soluciones estratégicas Plan Padrino	30
4.1 Gestión correo electrónico	30
4.2 Distribución PQRSDF	31
5. Seguimiento	32
6. Servicios OSC.....	34

6.1 Notificaciones	34
6.2 Legalizaciones y registros de diplomas.....	34
7. Monitoreos y seguimiento	35
8. Redireccionamientos.....	36
9. Cualificación y promoción	36
9.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos	37
9.2 Resultados evaluación de conocimientos	38
9.3 Refuerzo visual informativo.....	39
9.4 Promoción	39
9.5 Lenguaje Claro	39
10. Riesgos	40
10.1 Control de riesgos de gestión nivel central e institucional.....	40
10.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2025.....	40
11. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC	41
11.1 Seguimiento objetivos de calidad.....	42
12. Seguimiento salidas no conformes.....	43
13. Seguimiento planes de acción.....	43
14. Conclusiones y recomendaciones.....	43
15. Acciones de mejora.....	43

Tabla de Contenido de Tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados a enero	8
Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico enero	8
Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales diciembre vs enero	9
Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano enero.....	9
Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a enero	9
Tabla 6. Volúmenes de atención presencial anual 2025	10
Tabla 7. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Central por mes 2025.....	11
Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.....	11
Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio enero.....	12
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025	13
Tabla 11. Participación por punto de atención Super Cades por mes 2025	13
Tabla 12. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2025 (Promedio Ponderado	13
Tabla 13. Requerimiento en Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá D.C. enero.....	14
Tabla 14. Comportamiento voz del ciudadano canal presencial	14
Tabla 15. Volúmenes de atención comparativo por mes.....	15
Tabla 16. Envío de mensajes de texto.....	15
Tabla 17. Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico	16
Tabla 18. Volúmenes de atención Virtual por mes	17

Tabla 19. Comportamiento voz del ciudadano canal correo electrónico	19
Tabla 20. Gestión redes sociales.....	19
Tabla 21. Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa	20
Tabla 22. Tipo de radicado acumulado 2025	20
Tabla 23. Sistema de radicación.....	20
Tabla 24. Nivel de Servicio acumulado anual histórico	20
Tabla 25. Nivel de servicio detallado mensual enero	21
Tabla 26. Nivel de servicio canal presencial y telefónico enero	21
Tabla 27. Satisfacción detallado mensual 2025.....	22
Tabla 28. Satisfacción canal presencial, variables de procesos enero.....	22
Tabla 29. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones enero	23
Tabla 30. Satisfacción canal Telefónico, variables de procesos enero.....	23
Tabla 31. Satisfacción canal chat, tiempo de espera para ser atendido.....	23
Tabla 32. Satisfacción canal chat, tiempo de atención	24
Tabla 33. Satisfacción canal chat, conocimiento del tema por parte del asesor.....	24
Tabla 34. Satisfacción canal chat, actitud de servicio	24
Tabla 35. Satisfacción canal chat, calidad de la información recibida	25
Tabla 36. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos enero.....	25
Tabla 37. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma	26
Tabla 38. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud	26
Tabla 39. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida	26
Tabla 40. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida.....	26
Tabla 41. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud	26
Tabla 42. Datos de gestión satisfacción con criterios de género enero.....	27
Tabla 43. Atención accesible discapacidades.....	29
Tabla 44. Atención accesible discapacidades.....	29
Tabla 45. Histórico de gestión	30
Tabla 46. Avance de cierre de gestión.....	30
Tabla 47. Tipología Plan Padrino.....	31
Tabla 48. Volumetría de solicitudes asignadas	31
Tabla 49. Seguimiento ANS.....	33
Tabla 50. Seguimiento notificaciones	34
Tabla 51. Seguimiento a notificaciones	34
Tabla 52. Estadística legalizaciones y registros de diplomas.....	34
Tabla 53. Indicador error crítico 2024-2025	35
Tabla 54. Indicador error no crítico 2024-2025	35
Tabla 55. Histórico mensual de redireccionamientos.....	36
Tabla 56. Tipología de redireccionamientos enero	36
Tabla 57. Acumulado socializaciones y participantes	36
Tabla 58. Actividades desarrolladas vs asistentes	37
Tabla 59. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales	38
Tabla 60. Piezas gráficas refuerzo visual informativo	39
Tabla 61. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701)	41
Tabla 62. Seguimientos objetivos de calidad enero	42
Tabla 63. Registro salidas no conformes.....	43
Tabla 64. Registro acciones de mejora.....	43

Tabla de Contenido de Gráficas

Gráfica 1. Participación Canales acumulado enero de 2025	8
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico enero	8
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales diciembre vs enero	9
Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a enero	10
Gráfica 5. Participación por puntos de atención enero	10
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	13
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico enero.....	14
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes.....	15
Gráfica 9. Comportamiento canal enero.....	18
Gráfica 10. Categorización distribución canales.....	27
Gráfica 11. Categorización distribución demográfica	27
Gráfica 12. Categorización estratificación	28
Gráfica 13. Categorización edad	28
Gráfica 14. Categorización grupo étnico	28
Gráfica 15. Categorización género.....	28
Gráfica 16. Categorización discapacidades.....	29
Gráfica 17. Temáticas presenciales.....	30
Gráfica 18. Cualificación participación por objetivos.....	37

Introducción

La Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC de la Secretaría de Educación del Distrito, elabora y publica el informe de gestión de operaciones mensual, que relaciona volúmenes de atención por canales, medición de la satisfacción, relación de los interesados con la entidad, servicios prestados y resultados de gestión de los procedimientos.

Las fuentes de información para la elaboración de este informe son los sistemas de información, entre ellos: SIGA, Bogotá te Escucha, formularios web, CRM, Digiturno, Ucontact, aplicativo consulta cobertura y adicionalmente, 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 direcciones locales de educación, prestan sus servicios con agendamiento previo de cita a través del siguiente enlace: <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/educacionbogota.gov.co>).
- La atención en los SuperCade (Suba, Américas, Manitas y Bosa), se realiza acorde con los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Los Centros Intégrate que hacen parte de los puntos presenciales en conjunto con la Red Cade (Secretaría General) se encuentran en SuperCade CAD, Engativá y Suba, prestan sus servicios en horario de atención de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

- **Telefónico:**

- Líneas 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.) y 3241000 (Operada por el centro de contacto de la entidad).

- **Virtual:**

- Buzón oficial de solicitudes y comunicaciones oficiales en la ventanilla de radicación virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/>.
- Las entidades que requieran enviar comunicaciones de naturaleza judicial podrán hacerlo en el buzón notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
- Las solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distrital podrán hacerlo a través del correo electrónico buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- Para trámites administrativos, los estudiantes, padres de familia, docentes, funcionarios 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/#/>
- Las denuncias por corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información pública se radican en el sistema “Bogotá te Escucha” <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- Para información general y orientación a la ciudadanía se cuenta con el correo electrónico contactenos@educacionbogota.edu.co

El horario para la recepción virtual de comunicaciones oficiales es de lunes a viernes, en horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

- Redes sociales: Instagram: [educacion_bogota](#), Facebook: Secretaría de Educación de Bogotá, Twitter: [@Educacionbogota](#)
- Chat Institucional: dispuesto en la página web de la Secretaría de Educación del Distrito en el enlace https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/.
- Humano en línea
- Legalización

1.1.1. Volumen de participación histórico acumulado

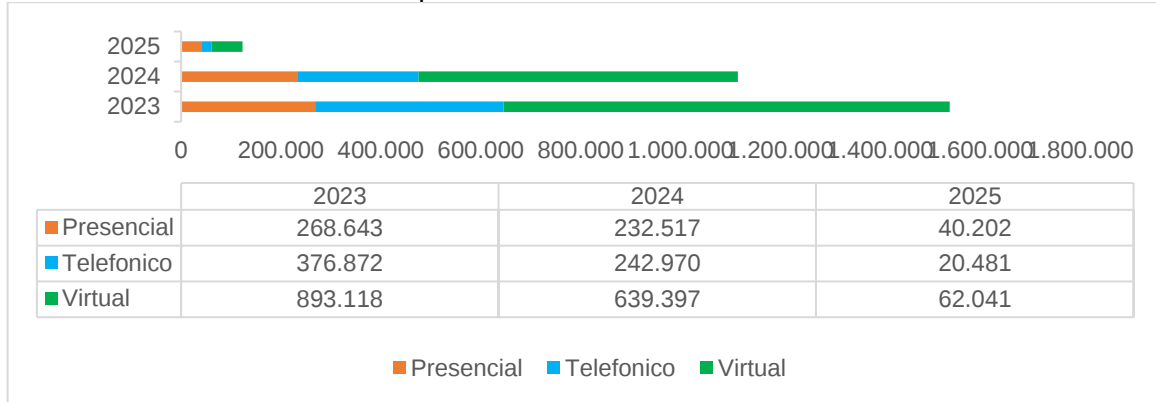
Tabla 1. Participación Canales acumulados a enero

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2023	268.643	376.872	893.118	1.538.633
2024	232.517	242.970	639.397	1.114.884
2025	40.202	20.481	62.041	122.724

Fuente: Datos Canales OSC

* La gestión telefónica 2023, 2024 y 2025 reporta ingreso de las cifras de atención IVR

Gráfica 1. Participación Canales acumulado enero de 2025



Fuente: Datos Canales OSC

La participación en los canales disminuyó respecto a enero de 2023 y 2024.

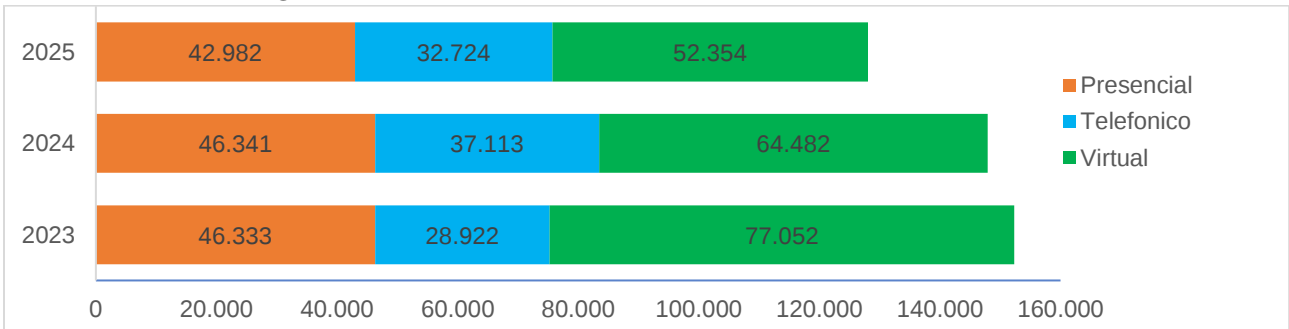
1.1.1 Volumen de participación mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico enero

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2023	46.333	28.922	77.052	152.307
2024	46.341	37.113	64.482	147.936
2025	42.982	32.724	52.354	128.060

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico enero



Fuente: Datos Canales OSC

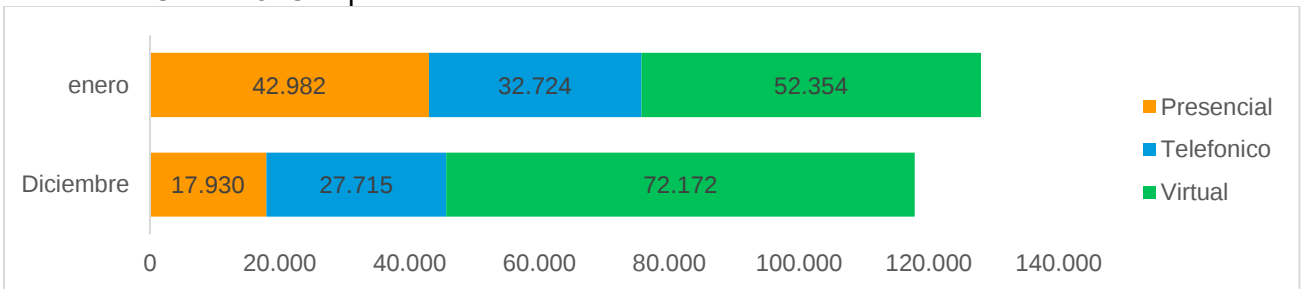
A través de sus canales de atención, la Secretaría de Educación del Distrito durante enero presentó disminución en el total de atenciones en 13,44% respecto al mismo mes en 2024. El canal presencial reportó disminución del 7,25%; mientras que, el canal telefónico disminuyó en 11,83% y, el canal virtual disminuyó en 18,81%, con respecto a enero de 2024.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales diciembre vs enero

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Diciembre	17.930	27.715	72.172
Enero	42.982	32.724	52.354
Total general	17.930	27.715	72.172

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales diciembre vs enero



Fuente: Datos Canales OSC

1.2 La voz del ciudadano

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano enero

Tema de consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	43,44%
Subsidio de transporte	12,99%
Prestaciones sociales de docentes	9,44%
Traslado de estudiantes antiguos	5,94%
Solicitudes que requieren ampliación de información	5,89%
Escalafón Docente	4,03%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	2,30%
Prórroga para posesionar a personal administrativo	1,11%
Sin Contacto	0,91%
Consulta a solicitudes radicadas	0,78%

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

1.2.1 Presencial

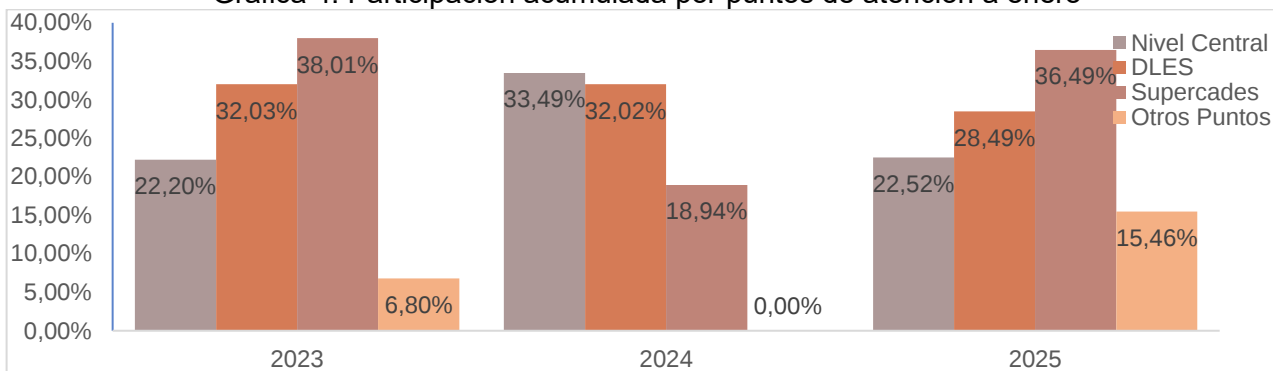
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2023 al 2025, para enero:

Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a enero

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total general
2023	103.635	176.290	41.030	10.529	331.484
2024	105.060	124.778	35.626	3.179	268.643
2025	94.140	110.609	26.810	958	232.517
Total general	302.835	411.677	103.466	14.666	832.644

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a enero



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 6. Volúmenes de atención presencial anual 2025

Mes	Nivel Central	DLES	Super Cades	Otros Puntos	Total general
Enero	8.935	25.492	8.480*	75	46.341
Total, general	8.935	25.492	8.480*	75	46.341

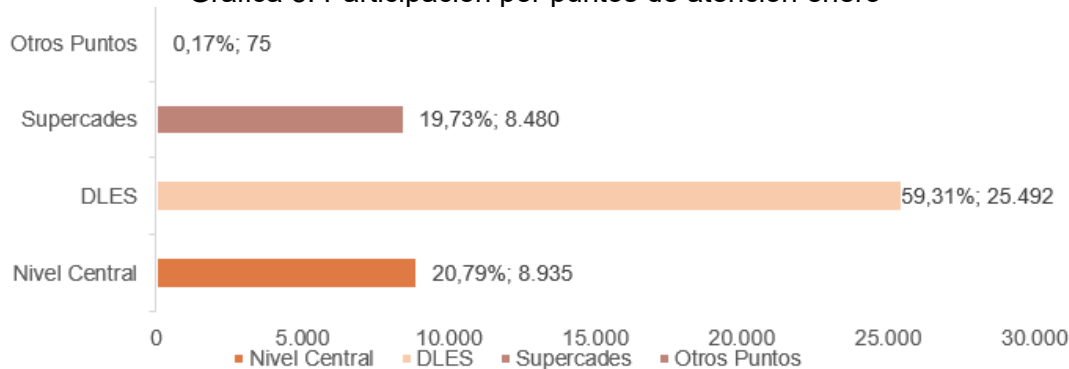
Fuente: Datos canales OSC

* El reporte de SuperCADE corresponde a la información remitida por el operador de la plataforma SAT

El canal presencial disminuyó 7,25% respecto al año anterior en este mismo período; el 20,79% de las atenciones correspondieron a nivel central, la atención en direcciones locales correspondió al 59,31%, el 19,73% a Super CADES y el 0,17% a otros puntos.

Las Direcciones Locales de Educación incrementaron su participación en 244,77% y pasaron de 7.394 atenciones en diciembre a 25.492 en enero; por su parte, la Red Cade registró un aumento del 121,58% con 3,827 atenciones en diciembre y 8,480 en enero. Por último, nivel central aumentó en 28,88% su participación.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención enero



Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.1 Nivel Central

En nivel central se atendieron 8.935 turnos; el servicio de mayor participación fue radicación con

2.849 atenciones y participación del 26,29%, seguido de la atención personalizada con 2.349 y participación del 31,89%, por último, se encuentra el Fondo Prestacional con 1.689 atenciones, las cuales representan el 18,90%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 15 minutos con 43 segundos. Finalmente, el TMO fue de 07 minutos 28 segundos, con un nivel de atención del 93.43%.

Tabla 7. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Central por mes 2025

Mes	Total atenciones	Tiempo de espera
Enero	8.935	0:37:33

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios Nivel Central

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Radicación	2849	0:09:15
Atención personalizada	2349	0:09:12
Fondo de prestaciones	1689	0:09:18
Personal	791	0:09:20
Nombramientos administrativos	470	0:05:29
Consulta a las dependencias	258	0:12:22
Movilidad	212	0:12:35
Cobertura	112	0:09:33
Plan de contingencia	96	
Talento Humano	31	0:02:07
Control Disciplinario	18	0:00:26
Dotaciones	9	0:01:00
Información olimpiadas SED	9	0:00:15
Entregas	8	0:02:38
(P) Radicación Humano en Línea	7	0:04:28
(G) Novedad radicación Humano	7	0:00:29
(G) Bono sindicato	5	0:00:42
Respuesta a consulta a las dependencias	5	0:06:28
(G) Estado trámite humano en línea	3	0:06:15
(G) Radicación Humano en Línea	2	0:02:36
(G) Entrega de kit	2	0:00:11
Otros	1	0:00:11
(G) Entrega de diplomas	1	0:00:10
(G) Recepción Hojas de Vida	1	0:00:08
Total general	8935	0:04:34

Fuente: Datos Canales OSC

De acuerdo con los compromisos adquiridos en reunión previa, la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción reportó a la Oficina de Servicio al Ciudadano la gestión realizada en enero de 2025, en la cual se indicó que se gestionaron 75 atenciones con evidencias de revisión de expedientes, notificación de actos administrativos y consultas de procesos, como los servicios prestados más destacados por esta Oficina.

1.2.1.2 Nivel local

Las Direcciones Locales recibieron 25.492 solicitudes, con una atención del 72% y un tiempo de servicio de 22 minutos con 32 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 01:12:44 segundos y el tiempo de atención fue de 0:07:01 minutos (disminuyó en 00:03:37 segundos respecto al período anterior). En general, se logró mantener la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y en función de brindar solución oportuna, transparente y efectiva al ciudadano.

Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio enero

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Atención accesible	Total general
07 - DLE Bosa	6	5.657	1	2	25	65	6	1	1		5.764
19 - DLE Ciudad Bolívar		4.995			2	266	5	1			5.269
08 - DLE Kennedy		3.149				153	18				3.320
11 - DLE Suba	1	1.934	4		3	90	3		1		2.036
04 - DLE San Cristóbal		1.423			92	368	10	115	11		2.019
05 - DLE Usme		347	2	2	3	1.473	25	22	30		1.904
09 - DLE Fontibón		1.767		1	1		52	12	2	1	1.836
10 - DLE Engativá		618	4		4	417		1	3		1.047
01 - DLE Usaquén		848			4		3	2			857
15 - DLE Antonio Nariño		437					8		1		446
14 - DLE Mártires		257			1		2	1			261
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		186						2	1		189
06 - DLE Tunjuelito		33				149					182
12 - DLE Barrios Unidos						135					135
16 - DLE Puente Aranda		74			1	30					105
03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria		24				33	4	1	2		64
02 - 13 DLE Teusaquillo - Chapinero		5				53					58
Total general	7	21.754	11	5	136	3.232	136	158	52	1	25.492

Fuente: Datos Canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 5.764, seguida de Ciudad Bolívar con 5.269 y Kennedy con 3.320.

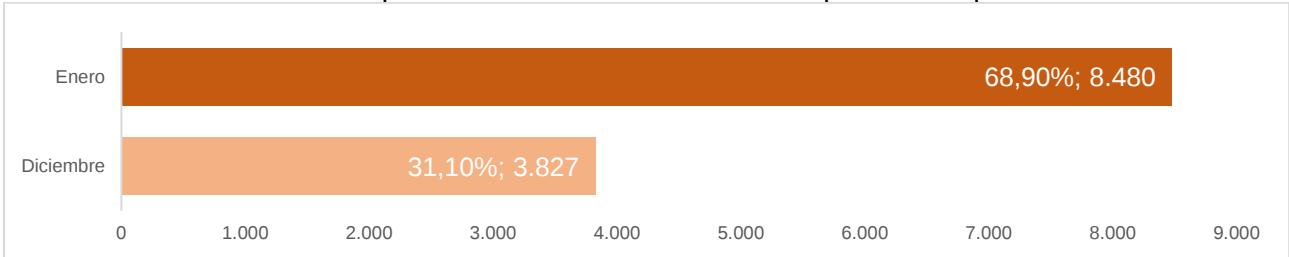
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025

Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Enero	25.492	1:12:44

Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.3 Super Cades

Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades



Fuente: Datos Canales OSC

La Red Cade cuenta con 6 puntos de atención (Super Cade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá), en los que se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En enero de 2025 se recibieron 8.480 usuarios atendidos en su totalidad, dado que allí se brinda información general de cupos; el tiempo de atención fue de 0:03 minutos con 37 segundos.

Tabla 11. Participación por punto de atención Super Cades por mes 2025

SuperCade	Enero	Total general
Suba	3.679	3.679
Américas	1.282	1.282
Engativá	1.191	1.191
Bosa	895	895
Manitas	846	846
CAD	587	587
Total general	8.480	8.480

Fuente: Datos Canales OSC

El Super Cade Suba registró una participación del 44,67% y el Super Cade Américas con el 20,03%.

Tabla 12. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2025 (Promedio Ponderado)

Mes	Total, atenciones	Tiempo espera
Enero	6.218	0:35:43

Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.4 Personería de Bogotá D.C.

Se continúa con el acompañamiento a los Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá D.C., estrategia que inició el 25 de mayo de 2022. En este periodo no se recibieron solicitudes.

Tabla 13. Requerimiento en Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá D.C. enero

Mes	Requerimientos
Enero	0
Total general	0

Fuente: Base de Gestión OSC

1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

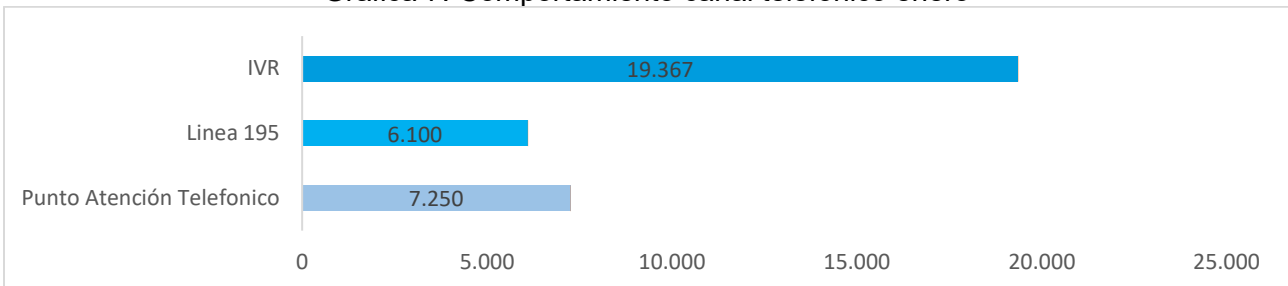
Tabla 14. Comportamiento voz del ciudadano canal presencial

Trámite	Participación
Asignación de cupo escolar	43,44%
Subsidio de transporte	12,99%
Prestaciones sociales de docentes	9,44%
Traslado de estudiantes antiguos	5,94%
Solicitudes que requieren ampliación de información	5,89%
Escalafón Docente	4,03%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	2,30%
Prórroga para posesionar a personal administrativo	1,11%
Sin contacto	0,91%
Consulta a solicitudes radicadas	0,78%

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

1.2.2 Telefónico

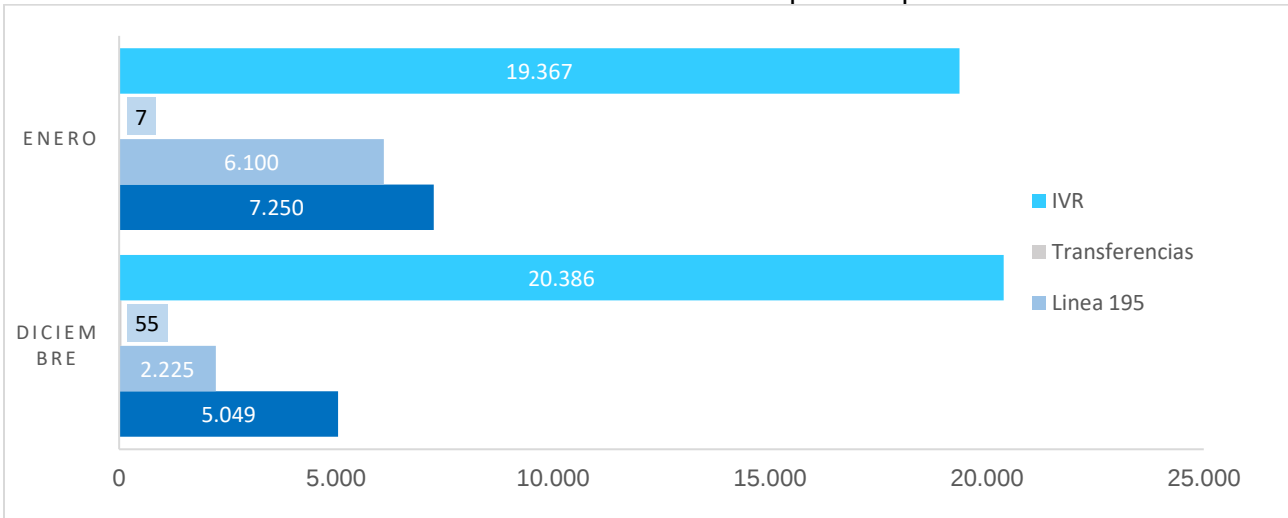
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico enero



Fuente: Datos Canales OSC

En enero de 2025, en el canal telefónico se recibieron 32.724 llamadas, es decir que se presentó un aumento del 18,07% respecto al mes anterior. Los siguientes son los datos: 19.367 gestiones en el IVR, 6.100 correspondieron a la línea 3241000 (de la Secretaría de Educación del Distrito), las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto.

Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 15. Volúmenes de atención comparativo por mes

Mes	Punto atención telefónico	Línea 195	Transferencias	IVR	Total general
Diciembre 2024	5049	2225	55	20386	27.715
Enero 2025	7.250	6.100	7	19.367	32.724

Fuente: Datos Canales OSC

Respecto al mes anterior, en enero se presentó un aumento en la gestión de atención telefónica; la línea 195, recibió 6.100 llamadas con una participación del 18,64%; el abandono por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (Línea 195) a través de este canal fue del 2,79 % aproximadamente.

Para enero de 2025, el equipo de la estrategia Red Contacto, apoyó las siguientes labores:

1. Envío de mensajes de texto: 79.653

Tabla 16. Envío de mensajes de texto

Dirección	Fecha de solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Cobertura	2/01/2025	Reporte_estado_todosProcesos_20250102_ParaMensajesTextoMensaj13997correo02012025.xlsx	13.998
Dirección de Educación Superior	2/01/2025	JóvenesconOportunidades_JcP_WV_Mensajestexto_1.xlsx	2.412
Dirección de Bienestar Estudiantil	7/01/2025	baseMensajesRecordatorioFormBen250107mensajes.xlsx	6.905
Dirección de Cobertura	8/01/2025	Reporte_estado_todosProcesos_20250107_paraMensajeTextoCorreoAsignacionDirecta10335.xlsx	10.336
Dirección de Cobertura	10/01/2025	94505-PublicacionAceleracionGrado99-Inscripcion (Regular-BA-Novedad)-2025 (1)Mensa2586Aceptacion.xlsx	2.588

Dirección	Fecha de solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Cobertura	10/01/2025	actualizacionInscripcionesAceptadas20250110_Maria Currea JosefaCanelonesMens1007Formalizacion.xlsx	10.008
Dirección de Bienestar Estudiantil	13/01/2025	SMS_Base_MSM_3158_C4-C5.xlsx	3.158
Dirección de Bienestar Estudiantil	15/01/2025	SMS_base mensajes 20240115.xlsx	4.505
Dirección de Bienestar Estudiantil	17/01/2025	SMS_Copia de Base mensajes 2024 01 17.xlsx	4.305
Dirección de Bienestar Estudiantil	20/01/2025	Base_mensajes_Agendamiento_20_01_2025.xlsx	72
Dirección de Bienestar Estudiantil	22/01/2025	Base_mensajes_Agendamiento_20_01_2025.xlsx	72
Dirección de Bienestar Estudiantil	24/01/2025	SMS_ENVIO_MENSAJES_ENTREGA_DE_PINES_24 ENERO.xlsx	39
Dirección de Bienestar Estudiantil	24/01/2025	SMS_20250124_Base_Mensajes_Beneficiarios_rutas.xlsx	11.845
Dirección de Bienestar Estudiantil	24/01/2025	SMS_20250124_Mensajes_STE.xlsx	6.710
Dirección de Educación Superior	27/01/2025	JóvenesconOportunidades_JcP_WV_Mensajestexto (1)	2.411
Dirección de Bienestar Estudiantil	28/01/2025	Base Mensajes de Texto - recordación- C5- Daviplata	289
Total			79.653

Fuente: Datos Canales OSC

1.2.2.2 IVR

En enero de 2025 se registraron 19.367 consultas en el IVR sin ingresar al agente, con navegación en las diferentes opciones con las que se cuenta. De acuerdo con el comportamiento del ingreso al IVR, se registra que el 37,43% de los ciudadanos después de escuchar los audios – textos, al ingresar por las diferentes opciones en busca de ser atendidos por un agente, principalmente a la opción de matrículas y quejas.

Los ciudadanos que se comunican a la línea fuera del horario de atención habitual encuentran un audio informativo con indicación de los horarios de atención.

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 17. Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

Trámite de consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	47,30%
Subsidio de transporte	17,47%
Traslado de estudiantes antiguos	8,84%
Escalafón Docente	5,72%
Prestaciones sociales de docentes	2,13%
Formalización de matrícula	1,83%
Otros programas y campañas	1,48%

Trámite de consulta	Participación
Constancia de registro de diploma	1,41%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	1,37%
SIMAT	1,13%

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

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
- defensoralcidadano@educacionbogota.gov.co
- Familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co
- notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
- Plataforma Humano en Línea

Tabla 18. Volúmenes de atención Virtual por mes

Mes	FUT	Redes	Chat	SD QS	Soluciones cobertura	Contactos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Redes prensa	Humano
Ene	28.099	2	12.194	1.206	0	7.808	12	254	591	2	304	1.783
Total general	28.099	2	12.194	1.206	0	7.808	12	254	591	2	304	1.783

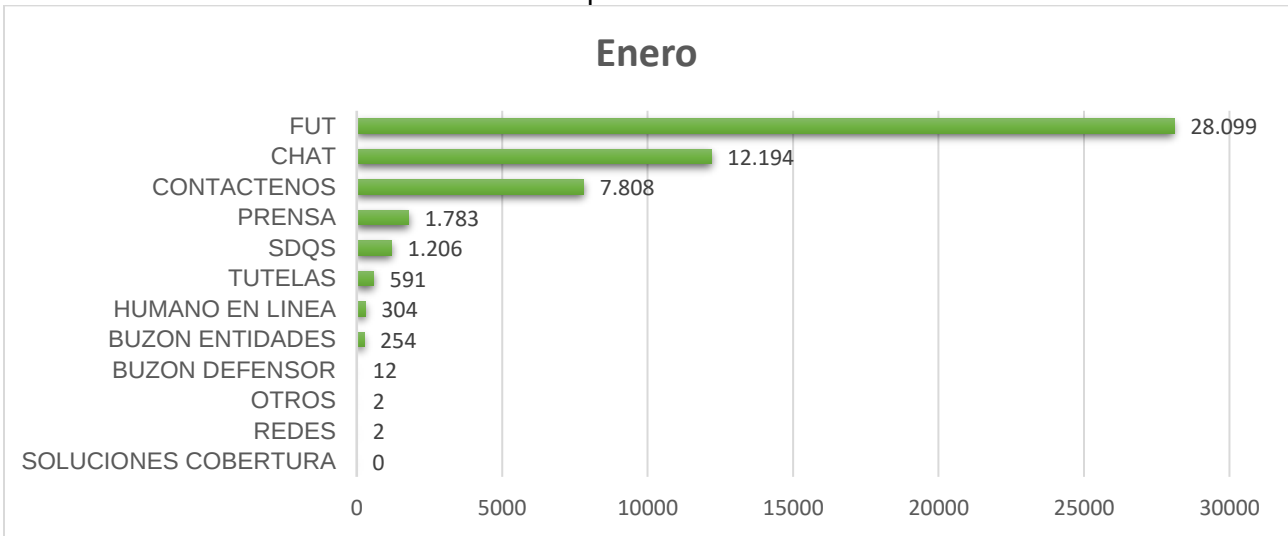
Fuente: Datos Canales OSC

* La gestión buzón tutelas es reportada por la Oficina Asesora Jurídica

Asimismo, 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 integran los datos de gestión a las atenciones realizadas a través del aplicativo Humano en Línea.

Gráfica 9. Comportamiento canal enero



Fuente: Datos Canales OSC

1.2.3.1 Chat institucional

El chat institucional durante enero recibió 12.194 solicitudes de atención y presentó aumento en 106,08% en la cantidad de interacciones frente al mes anterior, este canal es atendido por cuatro agentes de forma permanente.

El Chat Bot, que brinda información general acerca de la fase de cupos por novedad, fue atendido de manera integral (cupos escolares y movilidad) y recibió 8.211 solicitudes; el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal. Al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7x24 se registraron 73 ciudadanos durante los fines de semana.

1.2.3.2 Buzones de correo

En enero de 2025, los buzones de correo recibieron 9.072 solicitudes (con aumento del 85% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tutelas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de esta cifra, 7.808 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 254 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 591 corresponden a tutelas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica), 12 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 405 ingresos. 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 enero de 2025, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 28.099 solicitudes (aumentó en 112,69% respecto al periodo anterior), las cuales ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. El proveedor, dispone de un equipo para la gestión de estos radicados; 6.303 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual en

la que la ciudadanía realiza solicitudes que son direccionadas a las dependencias correspondientes.

El instructivo interno de trabajo “Atención Virtual FUT” fue creado para que la ciudadanía tenga clara la solicitud mediante indicaciones relacionadas con la misma.

1.2.3.4 Bogotá te Escucha

Para enero de 2025, se recibieron 1.206 requerimientos a través de Bogotá te Escucha.

1.2.3.5. Humano en línea

En concordancia con el Decreto 942 del 01 de junio de 2022¹, las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A., a partir del 20 de febrero de 2022, el trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes es realizado en el aplicativo “Humano en Línea”.

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la validación documental de las prestaciones cesantías, pensión, auxilios y otros trámites; para enero se gestionaron 1.783 solicitudes remitidas a través de la plataforma Humano en Línea.

1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 19. Comportamiento voz del ciudadano canal correo electrónico

Trámite de Consulta	Participación
Prestaciones sociales de docentes	91,30%
Cesantía para docentes	6,66%
Pensiones docentes	2,04%
Total	100%

Fuente: Datos CRM

1.2.3.6 Redes sociales

Durante enero de 2025, el equipo digital dio respuesta a 2 mensajes privados en redes sociales y ningún caso fue trasladado para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 20. Gestión redes sociales

Red	Enero
Facebook	1
X DM	
Instagram	
Comentarios en Posts Red social SED	
Tik Tok	1
TikTok aquieducastu*	
Total	2

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

¹ “Por el cual se modifican algunos artículos de la Sección 3, Capítulo 2, Título 4, Parte 4, Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación- sobre el reconocimiento y pago de Prestaciones Económicas a cargo del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio y se dictan otras disposiciones”

*Esta red inició en este periodo

Tabla 21. Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa

Red	Enero
Facebook	1
Instagram	
Otro	1
Twitter	
Total	2

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC

Tabla 22. Tipo de radicado acumulado 2025

Red	Derecho petición	Queja	Reclamo	Felicitaciones	Total
Facebook	1				1
Instagram					
Otro	1				1
Twitter					
Total general	2				2

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La Oficina de Servicio al Ciudadano no gestionó en enero de 2025 requerimientos procedentes de redes sociales.

Tabla 23. Sistema de radicación

Sistema	Ene
Bogotá te Escucha	0
SIGA	0
Total, general	0

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

1.3 Nivel de servicio

Para el nivel de servicio del año 2025, se tiene como meta el 97% acumulado anual consolidado en todos los canales de atención, lo anterior luego de analizar los comportamientos de los diferentes canales; realizado el análisis de promedio aritmético, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 24. Nivel de Servicio acumulado anual histórico

Mes/año	Total, atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio	Presencia	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%

Mes/año	Total, atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio	Presencia l	Telefónico	Chat	Buzón
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 %

Fuente: Datos canales OSC

En los diferentes canales, el nivel de servicio se comportó de la siguiente manera durante enero de 2025:

Tabla 25. Nivel de servicio detallado mensual enero

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	29.305	29.305	100%
DLES	25.492	18.431	72%
Centro de Contacto	7.257	4.569	63%
Chat institucional	12.194	12.194	100%
OSC	17.490	16.193	93%
Email OSC	857	857	100%
Redes Sociales	1	1	100%
Email EDUPRIVADOS	2	2	100%
Humano en Línea	1.783	1.783	100%

Fuente: Canales OSC

Tabla 26. Nivel de servicio canal presencial y telefónico enero

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	42.982	34.624	81%
Telefónico	7.257	4.569	63%
Total general	102.190	91.144	89%

Fuente: Canales OSC

2. Satisfacción

El indicador de satisfacción tiene una meta establecida para 2025 del 91,8% con una tolerancia inferior del 80%.

Tabla 27. Satisfacción detallado mensual 2025

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total mes
Enero	76,77%	87,07%	57,42%	56,30%	78,48%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en sus procedimientos incluye el que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para enero se evidenció que se aplicaron un total de 2.830 encuestas, de las cuales 2.221 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 87,07%, que presenta una disminución del 0,70%; correo electrónico 56,30% disminuyó en 5,67%; canal presencial 76,77% que disminuyó en 7,54% y el canal chat 57,42% que disminuyó en 11,83% respecto al período anterior. Se percibe el impacto en todos los canales de atención debido a la alta demanda de novedades por matrículas, traslados y movilidad escolar.

2.1 Canal presencial

En el canal presencial se evalúan aspectos como: calidad de las instalaciones, facilidad para identificar las ventanillas, presentación personal de los funcionarios, tiempo de espera, claridad de la información recibida, respuesta efectiva a la solicitud, actitud de servicio por parte del funcionario y tiempo de atención. El presente análisis de datos corresponde a 930 encuestas.

Tabla 28. Satisfacción canal presencial, variables de procesos enero

Calificación	¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	8,52%	13,67%	8,73%	13,89%	13,13%
2	1,40%	2,37%	2,05%	2,80%	2,69%
3	1,19%	2,26%	1,83%	2,15%	1,94%
4	1,08%	1,51%	1,83%	1,83%	1,94%
5	3,13%	4,52%	3,23%	3,44%	5,17%
6	2,05%	1,94%	1,83%	2,37%	2,58%
7	3,34%	3,23%	3,34%	3,12%	3,01%
8	9,82%	8,83%	7,33%	7,43%	9,80%
9	11,54%	11,84%	12,82%	10,98%	10,98%
10	57,93%	49,84%	57,00%	51,99%	48,76%

Fuente: Encuestas de satisfacción

La calificación de las variables de instalaciones cuenta con categorías de evaluación de 'Excelente', 'Bueno', 'Regular' y 'Malo', para las siguientes características:

Tabla 29. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones enero

Calificación	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Excelente	48,06%	56,57%	49,08%	50,27%	46,82%
Bueno	40,32%	35,67%	38,40%	35,24%	39,70%
Regular	7,20%	5,06%	7,77%	8,97%	8,63%
Malo	4,41%	2,69%	4,75%	5,51%	4,85%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para el canal presencial se presentó disminución en la calificación frente al mes anterior, ya que no es posible que la Oficina de Servicio al Ciudadano de solución en primer contacto al no recibir respuesta de las dependencias responsables dentro de los tiempos establecidos, por lo cual el usuario debe acudir los puntos de atención en más de una ocasión.

2.2 Canal telefónico

Durante enero en el canal se capturaron 1.408 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 30. Satisfacción canal Telefónico, variables de procesos enero

Calificación	¿Cómo califica la amabilidad del asesor durante la llamada?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y fácil de entender durante su llamada?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿Considera que el tiempo de respuesta fue adecuado para su solicitud o trámite?
5	87,50%	76,28%	85,23%	77,06%	73,51%
4	5,68%	11,15%	5,89%	8,24%	9,87%
3	1,63%	4,47%	2,13%	4,55%	5,26%
2	4,19%	1,56%	1,42%	2,20%	3,48%
1	0,99%	6,53%	5,33%	7,95%	7,88%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este canal, se presentó una disminución con respecto al mes anterior, en particular por los tiempos de espera y calidad en las respuestas recibidas.

2.3 Canal virtual – Chat institucional

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. El presente análisis de datos corresponde a 357 encuestas.

Tabla 31. Satisfacción canal chat, tiempo de espera para ser atendido

Calificación	Enero
Muy bueno (5)	21,85%
Bueno (4)	17,93%
Muy malo (1)	35,29%

Malo (2)	8,12%
Ni bueno ni malo (3)	15,97%
No sabe / No responde	0,87%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El tiempo de espera reportó juicios de valor de muy bueno y bueno 39,78%, con una disminución del 13,94%.

Tabla 32. Satisfacción canal chat, tiempo de atención

Calificación	Enero
Muy bueno (5)	28,57%
Bueno (4)	24,09%
Muy malo (1)	29,69%
Malo (2)	5,88%
Ni bueno ni malo (3)	11,48%
No sabe / No responde	0,28%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el tiempo de atención en muy bueno y bueno 52,66% disminuyó 16,6 puntos porcentuales respecto al período anterior.

Tabla 33. Satisfacción canal chat, conocimiento del tema por parte del asesor

Calificación	Enero
Muy bueno (5)	42,30%
Bueno (4)	18,49%
Muy malo (1)	25,49%
Malo (2)	3,64%
Ni bueno ni malo (3)	6,72%
No sabe / No responde	3,36%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Conocimiento por parte del asesor: en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 60,78% disminuyó en 11,39%, los ítems de Malo y Muy malo incrementó en 1,34% respecto al mes anterior.

Tabla 34. Satisfacción canal chat, actitud de servicio

Calificación	Enero
Muy bueno (5)	45,94%
Bueno (4)	18,77%
Muy malo (1)	24,37%
Malo (2)	4,48%
Ni bueno ni malo (3)	2,80%
No sabe / No responde	3,64%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas, se tiene que la actitud de servicio en los ítems de muy bueno y bueno con un 73,14% disminuyó en 8,43% respecto al mes anterior.

Tabla 35. Satisfacción canal chat, calidad de la información recibida

Calificación	Enero
Muy bueno (5)	42,30%
Bueno (4)	18,21%
Muy malo (1)	3,92%
Malo (2)	26,61%
Ni bueno ni malo (3)	5,32%
No sabe / No responde	3,64%

Fuente: Encuestas de satisfacción

La calidad de la información recibida obtuvo 60,50% en los ítems muy bueno y bueno que disminuyó en 9,08% con relación al mes anterior.

2.4 Canal virtual – Correo electrónico

Los resultados obtenidos a través de los diferentes formularios que permitieron la captura de los datos para enero se detallan a continuación:

Tabla 36. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos enero

Evaluación	¿cómo evaluaría la amabilidad de la respuesta recibida en el correo electrónico?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	17,31%	17,31%	30,77%	23,08%
2	3,85%	11,54%	3,85%	5,77%
3	3,85%	1,92%	1,92%	1,92%
4	0,00%	0,00%	3,85%	0,00%
5	1,92%	3,85%	3,85%	1,92%
6	1,92%	3,85%	0,00%	3,85%
7	3,85%	5,77%	3,85%	9,62%
8	15,38%	5,77%	5,77%	3,85%
9	0,00%	13,46%	17,31%	15,38%
10	0,00%	36,54%	28,85%	34,62%

Fuente: Encuestas de satisfacción

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el Correo Electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 28,85%, con una disminución en 40,41% respecto al período 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, implementó a partir del 25 de mayo de 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 evalúa la calidad de las respuestas, claridad de la información, respuesta efectiva y la recomendación del servicio.

Tabla 37. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma

Enero
73,33%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 15 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de los trámites en mención. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 80,00%; según la clasificación Net Promoter Score el 80,00% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al tiempo de respuesta a la solicitud se obtuvo muy bueno y bueno en 80,00%, en la calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvieron 86,67% y la claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 86,67%.

Se registró un indicador de satisfacción general de 73,33% que disminuyó con respecto al mes anterior del 18,25%. Es preciso indicar que se estableció como plataforma de envío de encuestas Lime Survey, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

Tabla 38. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud

Calificación	Enero
Muy bueno (5)	53,33%
Bueno (4)	26,67%
Muy malo (1)	20,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 39. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida

Calificación	Enero
Muy bueno (5)	66,67%
Bueno (4)	20,00%
Muy malo (1)	13,33%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 40. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida

Calificación	Enero
Muy bueno (5)	60,00%
Bueno (4)	26,67%
Muy malo (1)	13,33%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 41. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud

Nota	Enero
No	20,00%
Sí	80,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”

En atención a la solicitud de la Secretaría Distrital de la Mujer – SDM en su programa de “Sello de Igualdad de Género”, se registran los datos de satisfacción con criterio de género. Esta 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 enero, de las encuestas aplicadas en los canales de atención, tan solo a 2.315 fue posible conocer el dato de la satisfacción de la ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que 1.854 pertenecen al género femenino y de estas muestran satisfacción el 79,82% que corresponden a 1.480 encuestas. Para el género masculino se encontraron 456 encuestas, se identifica una satisfacción del 76,09% que corresponden a 347 encuestas en los Servicios prestados

Tabla 42. Datos de gestión satisfacción con criterios de género enero

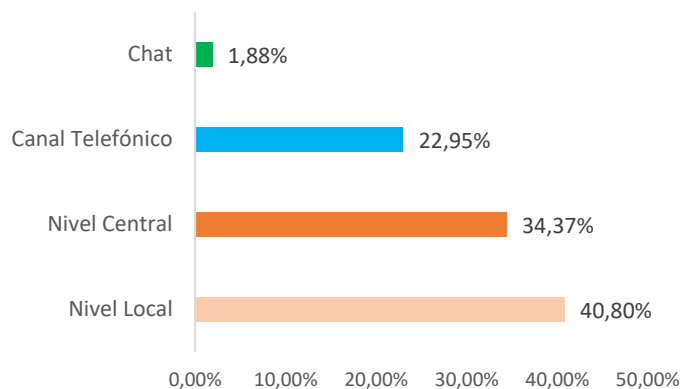
Concepto	Femenino	Masculino	No binario	Otro	Total general
Encuestas aplicadas	1.854	456	5		2.315
Satisfacción	80.00%	19.69%	0.21%		100%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3. Partes interesadas

3.1 Caracterización

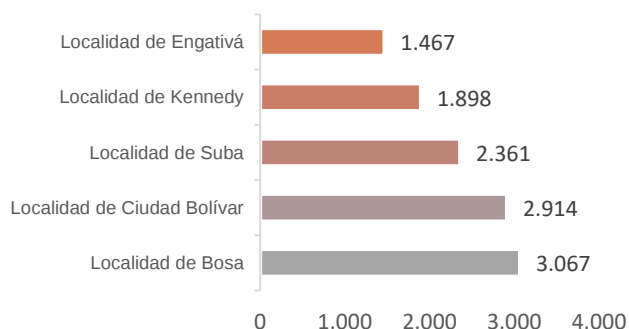
Gráfica 10. Categorización distribución canales



Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para enero de 2025, se realizaron 18.985 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera: el 75,16% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con un 22,95% de las atenciones.

Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica

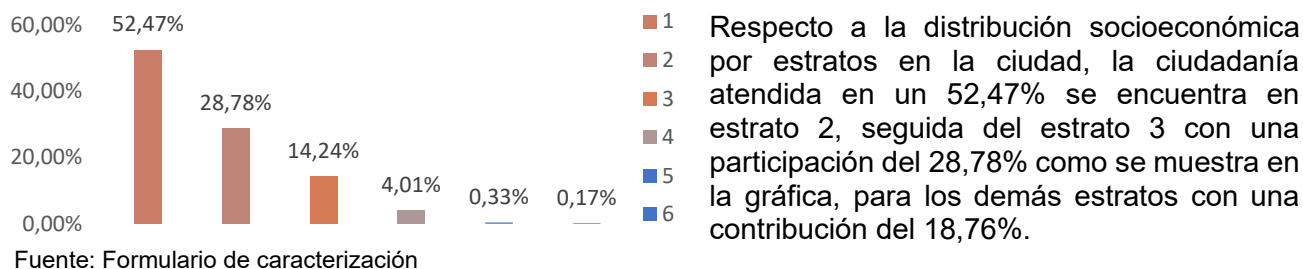


Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, se identifica que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Esta es una de las de mayor participación en la zona norte (Suba y Engativá) con un 32,07% en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa) con un 67,30% de la participación. Frente a la muestra total estas cinco localidades representan el 61,66% de la información capturada.

Fuente: Formulario de caracterización

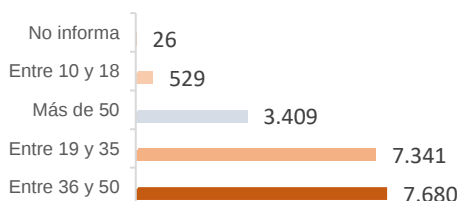
Para enero contamos con 574 contactos con personas con ubicación actual de residencia es en otras ciudades o municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 3,07%.

Gráfica 12. Categorización estratificación



Fuente: Formulario de caracterización

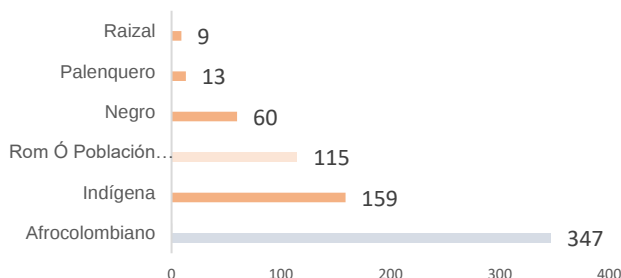
Gráfica 13. Categorización edad



La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento se evidencia que la población se concentra entre 19 y 50 años representa un 79,12%, seguido por la población de más 50 años con una participación del 17,96%.

Fuente: Formulario de caracterización

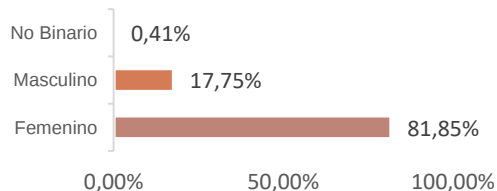
Gráfica 14. Categorización grupo étnico



Respecto a los grupos étnicos atendidos representan el 3,84% de la muestra seleccionada, y se tiene una representación de la comunidad afrocolombiana del 49.36%, seguida de la población indígena con una participación del 22.62%.

Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 15. Categorización género

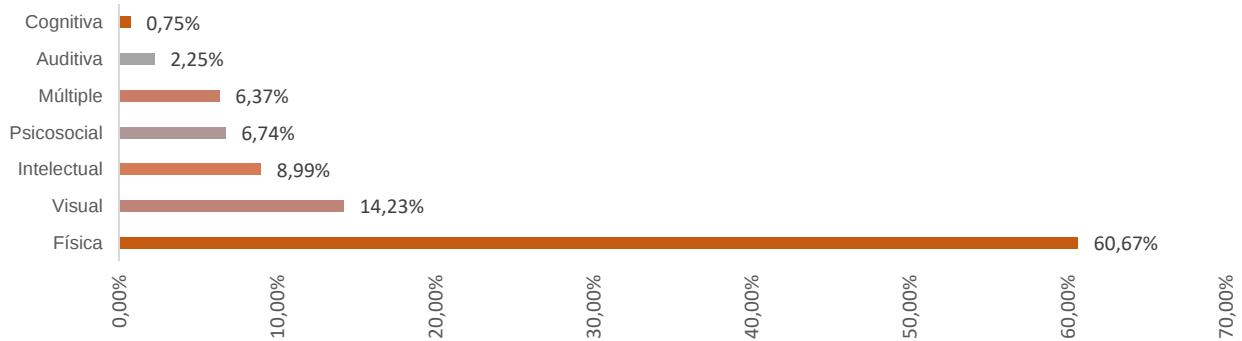


En la información recolectada durante enero en los diferentes canales de atención se evidencia que el 81,85% de la ciudadanía que se acerca a la atención corresponde al género femenino.

Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible el 1,76% cuenta con algún tipo de discapacidad, como lo resume la gráfica; la discapacidad física corresponde al 53,60% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención, seguida de la discapacidad visual con un 14.40% de participación.

Gráfica 16. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

3.2 Gestión Atención Accesible

3.2.1 Atención presencial

De manera presencial en enero de 2025 se atendieron 7 personas con algún tipo de discapacidad, así:

Tabla 43. Atención accesible discapacidades

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Auditiva	5	75,43%
Física	1	14,29%
Visual	1	14,29%
Total	7	100,00%

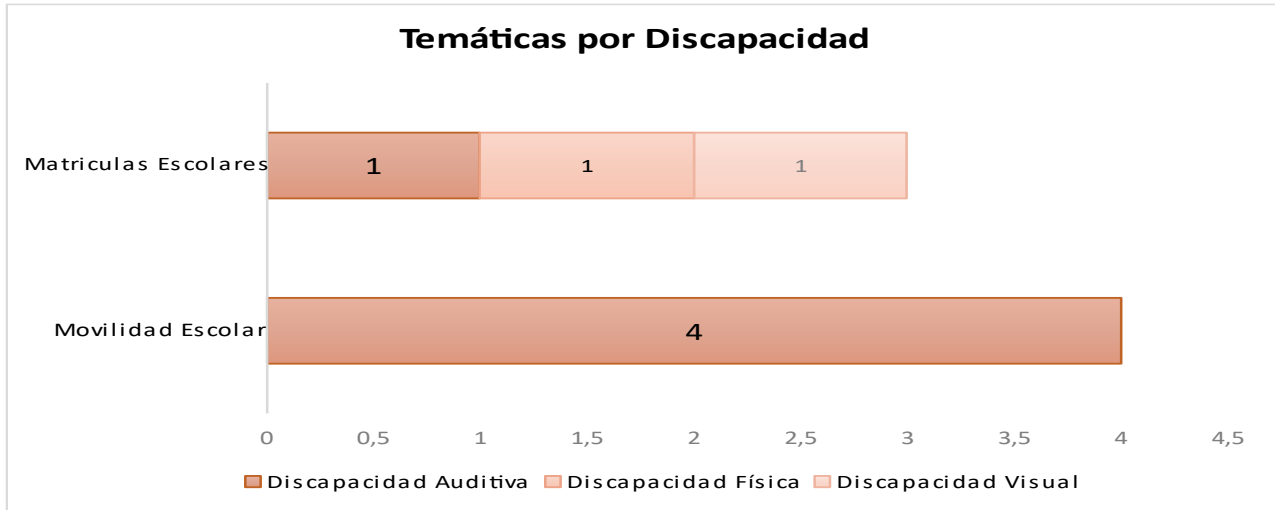
Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 44. Atención accesible discapacidades

Temática	Discapacidad auditiva	Discapacidad física	Visual	Total	% participación
Movilidad escolar	4	0		4	57,14%
Matrículas escolares	1	1	1	3	42,56%
Total	5	1	1	7	100,00%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 17. Temáticas presenciales



Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

4. Soluciones estratégicas Plan Padrino

En 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 del “Equipo Plan Padrino”, que mediante el registro y asignación del correo oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co realiza actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico en los diferentes temas de la Oficina.

En enero de 2025, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino correspondió a 946, las cuales se discriminan en:

- 864 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 57 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 25 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, telefónico, presencial).

4.1 Gestión correo electrónico

Tabla 45. Histórico de gestión

Año	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Año	Ene.
2024	738	705	667	603	2025	946

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano

Tabla 46. Avance de cierre de gestión

Avance	Enero	% cierre
Completado	821	95,02%
En progreso	43	4,98%
Total	864	100.00%

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a los responsables de la respectiva asignación; el avance en la gestión de correo para enero está en el 95,02%.

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes en enero, así:

Tabla 47. Tipología Plan Padrino

Tipología	Enero	Participación
Creación de Usuarios	378	43,75%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	203	23,50%
Modificación usuarios	97	11,23%
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	88	10,19%
Creación de trámites	33	3,82%
Solicitud de modificación y/o aclaración de agendamiento	24	2,78%
Apoyo en la gestión operador de correspondencia	7	0,81%
Apoyo Soportes DEXON	7	0,81%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	7	0,81%
Aclaración informe de vencidos	6	0,69%
Aclaración informe de próximos a vencer y en trámite	3	0,35%
Solicitudes base de datos	3	0,35%
Apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá te Escucha	2	0,23%
Aclaración informe de documentos sin digitalizar	2	0,23%
Aclaración informe de calidad en las respuestas	2	0,23%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	1	0,12%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0,12%
Total general	864	100,00%

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, entre ellas la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (225), Grupo de Certificados Laborales (150), Oficina de Servicio al Ciudadano (39), la Oficina de Personal (17) y la Dirección de Cobertura (15); estas 5 dependencias generan el 51,62% de las solicitudes.

4.2 Distribución PQRSDF

La Entidad, adoptó el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, implementado por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 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:

Tabla 48. Volumetría de solicitudes asignadas

Año	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Año	Ene.
2024	1194	1073	874	616	2025	1240

Fuente: Archivo de gestión PQRSDF

5. Seguimiento

En atención al procedimiento 05-PD-014 - Planeación del Servicio en los Canales de Atención, que 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 según los atributos de calidad, se realiza la identificación de necesidades y programación de mesas de trabajo conjuntas, lideradas y monitoreadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano. Esos acuerdos de servicio interno establecidos con otras dependencias pretenden asegurar las condiciones del servicio prestado a la ciudadanía, ofrecer lo requerido bajo atributos de calidad en los canales de atención de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 49. Seguimiento ANS

Fecha de suscripción	Fecha de cierre	Proceso/Oficina	Servicio	Indicador	Formula del indicador	Cumplido	Enero
28/09/2023	27/09/2024	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención.	Soporte de Hardware y Software	Solución de solicitudes efectivas. Efectividad tiempo de respuesta. Cantidad casos presentados	Solicitudes resueltas / Solicitudes presentadas en el periodo de evaluación Tiempo respuesta / Tiempo esperado de respuesta (Promedio) Sumatoria de los casos presentados	NO	Para enero 2025, se registraron 39 solicitudes discriminadas de la siguiente manera: 8 fallas (aplicación Dexon, FUT, SIGA, Chat) con un cumplimiento del 88%, 2 mejoras (mejoras a trámite, aplicativos), con un cumplimiento del 100% y 29 solicitudes de operación (Actualización usuarios y permisos aplicativos), con un cumplimiento del 100%.
Mayo 2023	Mayo 2024	Directora de la Dirección Cobertura Director de la Dirección Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención Integral (Dirección Cobertura y Matrículas Dirección Bienestar Estudiantil Programa 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 atención integral, se asignaron un total de 21.890 turnos, de los cuales se atendieron 14.892 con una efectividad en la atención del 68,03%, con promedio de espera fue de 00:42:17 minutos, y un promedio tiempo de atención de 00:09:41 minutos. En la OSC, se asignaron 3.879 turnos, de los cuales fueron atendidos 3.827 para una efectividad en la atención del 98,66%, con un tiempo promedio de espera de 00:34:55 minutos, promedio tiempo de atención de 00:08:03 minutos.

Fuente: Datos Canales OSC

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 50. Seguimiento notificaciones

Tipo solicitud	No Cumple		Sí Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación		0,00%	517	100,00%	517
Notificación electrónica		0,00%	1142	100,00%	1142
Notificación por aviso	2	0,82%	243	99,18%	245
Página web		0,00%	23	100,00%	23
Publicación Cartelera NC		0,00%	104	100,00%	104
Notificación presencial		0,00%	390	100,00%	390
Total general	2	0,82%	2419	99,92%	2421

Fuente: Indicadores de la operación

Se tiene una gestión finalizada del 95,50% en de enero de 2025.

En este mes la notificación presencial tuvo un cumplimiento del 100%; las publicaciones en cartelera nivel central se ejecutó cumplimiento del 100%; en notificación electrónica se generó un 100,00% de cumplimiento, en el tema de publicación página web se tuvo un cumplimiento del 100%, en notificación por aviso un cumplimiento de 99.18%; por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 99.78%, el incumplimiento se genera por retraso de un día en la emisión de la guía por parte del operador 472; finalmente, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100%.

Se registraron un total de 2.535 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas. Respecto al mes anterior, hubo un aumento del 9,08%.

Tabla 51. Seguimiento a notificaciones

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	0,39%
Notificación presencial	2,29%
Notificación por aviso	1,81%

Fuente: Datos Canales OSC

6.2 Legalizaciones y registros de diplomas

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 enero las estadísticas se muestran a continuación:

Tabla 52. Estadística legalizaciones y registros de diplomas

Mes	03- Legalización documentos al exterior (15 días)	04 - Registro de diploma (15 días)	Total
Enero	4.463	123	4.586

Fuente: SIGA

En enero se recibieron 4.463 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 123 solicitudes de registro de diploma.

En este mes se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma; con la metodología del Net Promotore Score, podemos clasificar a los 15 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma se registraron: 12 son promotores, 2 detractores y 1 pasivo.

7. Monitoreos y seguimiento

Para enero, quinto mes de la ejecución del contrato con el centro de contacto ETB, hubo una disminución en la medición del error crítico; se evidenció que los principales ítems afectados corresponden a errores de tipificación y de registro. Se generó penalización al operador por el incumplimiento del ANS.

Tabla 53. Indicador error crítico 2024-2025

Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.
58	245	310	316	363
68	370	375	349	384
85,29%	66,22%	82,67%	90,54%	94,53%

Fuente: Power BI-Calidad

Tabla 54. Indicador error no crítico 2024-2025

Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.
30	264	319	269	296
68	370	375	349	386
44,12%	71,35%	85,07%	77,08%	76,68%

Fuente: Power BI-Calidad

El seguimiento a estos indicadores ha permitido realizar intervenciones por parte de las áreas de formación y calidad, con el fin de retroalimentar y subsanar tanto a los embajadores con mayor cantidad de afectaciones, como en los errores más representativos.

Acciones de mejora implementadas

Articulación interna: En enero, se inició con la revisión de la herramienta utilizada para realizar los monitoreos e identificación de errores críticos y no críticos, a fin de optimizarla en beneficio de la operación.

Resultados obtenidos

En enero se incrementó el número de monitoreos con respecto a meses anteriores y el equipo de calidad apoyó el proceso de matrículas en las Direcciones Locales de Educación el 20 de enero de 2025, fecha en que inició este proceso y en la que se presentó una alta afluencia de usuarios.

8. Redireccionamientos

Tabla 55. Histórico mensual de redireccionamientos

Ítem	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.
Radicados	13.467	12.977	12955	12.033	15.317
Redireccionados	1057	624	436	342	436
Redireccionamientos %	7,85	4.81	3.37	2,84	2,84

Fuente: Base redireccionamientos enero

Las tipologías de redireccionamientos con las cantidades de errores presentados, discriminadas por canal:

Tabla 56. Tipología de redireccionamientos enero

Canal	Datos errados	Dependencia Incorrecta	Falta ampliación información	Fuera de tiempo	PDF Errado	Proceso errado	Sin PDF	Total
Buzones	12	112	1		2	3		130
Presencial NVC	2	126			6		17	151
Ventanilla		148	11	1		2		162
Total	14	386	12	1	8	5	17	443

Fuente: Base redireccionamientos enero

9. Cualificación y promoción

Tabla 57. Acumulado socializaciones y participantes

Mes	No. sesiones	No. de participantes
Enero	16	159
Total	16	159

Fuente: Actas, formulario Web Asistencia y listados de asistencia

En este periodo se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 “*Desarrollar actividades de fortalecimiento 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 registró cumplimiento del 100%, se desarrollaron 16 socializaciones de las 16 programadas, con un total de 159 asistentes.

Durante enero de 2025, el equipo de cualificación y promoción desarrolló las actividades de formación programadas acorde con las necesidades de la Oficina de Servicio al Ciudadano, solicitadas por las dependencias o las identificadas en la operación diaria que facilitan el fortalecimiento en la prestación del servicio a la ciudadanía y para cumplir las actividades programadas dentro de los Planes de la plataforma estratégica (PTEP, POA, MIPG, mapa de riesgos y FURAG).

A continuación, se presentan las actividades programadas y desarrolladas de cualificación y las de promoción realizadas con la colaboración de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para divulgar interna y externamente información de los programas y trámites de la entidad.

9.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

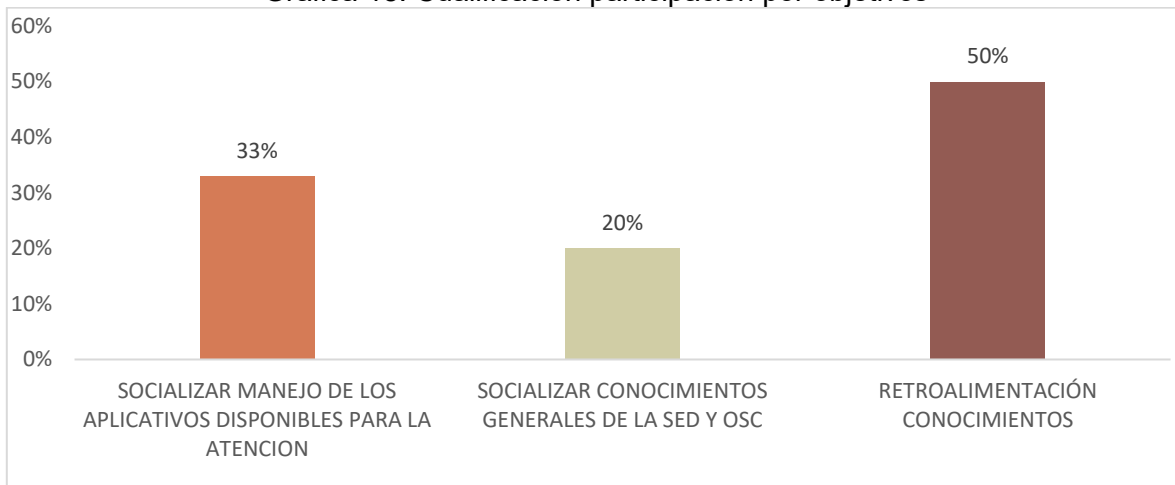
- a) Retroalimentación conocimientos
- b) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)
- c) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC

Tabla 58. Actividades desarrolladas vs asistentes

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
16	159

Fuente: Actas, formulario web asistencia y listados de asistencia

Gráfica 18. Cualificación participación por objetivos



Fuente: Actas, formulario web asistencia y listados de asistencia

- a) Retroalimentación conocimientos

Durante enero se realizaron actividades de retroalimentación para conocer las funciones de las dependencias de movilidad escolar, cobertura - procesos de matrículas, asignación cupos escolares en SIMAT.

Igualmente, con los agentes de Outsourcing que brindan atención en el canal telefónico se realizaron actividades de retroalimentación en los temas de tipificación, con el personal de la Oficina de Dirección de Inspección y Vigilancia de la Secretaría de Educación del Distrito se trabajó el tema de generación reportes del aplicativo Digiturno.

En total, se desarrollaron 8 actividades con 105 asistentes, este objetivo presenta mayor porcentaje de actividades realizadas 50%, se fortalecieron los conocimientos relacionados con temáticas de servicio a la ciudadanía.

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

Av. Eldorado No. 66 – 63
 PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
 Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
 Información: Línea 195



V1. 15/JUNIO/2023

En enero, para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron 5 actividades de socialización relacionadas con el manejo de los sistemas: SIGA, SIMAT, digiturno, DEXON, CRM con la asistencia de 43 embajadores y personal de las dependencias de los tres niveles de la entidad que brindan atención en los canales y gestionan la correspondencia de entrada y salida de la entidad.

c) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC

Durante enero, se desarrollaron 3 actividades de inducción inicial dirigidas al personal nuevo que ingresa a laborar en la Oficina de Servicio al Ciudadano. Estas actividades contaron con la asistencia de 11 personas entre funcionarios, contratistas y embajadores de Outsourcing.

En los espacios de inducción se brinda socialización a los asistentes en temas de conocimiento general de la entidad (misión, visión, objetivos, organigrama, manual de procesos, protocolos de atención, riesgos del proceso, código de ética entre otros temas). Se continua con la socialización de manejo de los sistemas de atención (SIGA, Bogotá Te escucha, Digiturno, CRM) y finalmente una vez asignadas las funciones por parte de la jefatura de la oficina se brinda acompañamiento en el puesto de trabajo definido.

Adicionalmente, se capacitaron 8 embajadores de Outsourcing que apoyarán la atención en los canales de Direcciones Locales de Educación, 2 funcionarios de planta para cubrir los cargos de auxiliar administrativo en el equipo de Fondo prestacional y correspondencia y un contratista para apoyar la atención en ventanilla de los temas de Fondo prestacional.

9.2 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 establecidos, realiza evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales frente a los trámites y servicios e información general de la entidad.

En enero, se realizaron 3 evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 59. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

Temas	Nro. de asistentes	Nro. de evaluados	%Nota promedio	%evaluados*
Asignación cupos escolares-SIMAT	26	26	91.53%	100,00%
Aprende y aplica: temas varios OSC (asignación cupos, fondo prestacional, vacantes docentes)	32	32	100.00%	100,00%
Proceso movilidad escolar	28	28	100.00%	100,00%
Total	86	86	97,18%	100,00%

Fuente: Forms *Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para enero fue del 100%; se tiene en cuenta que, de 86 participantes en las jornadas de socialización, 86 realizaron las evaluaciones.

La Oficina de Servicio al Ciudadano, actualmente tiene una nota mínima de cumplimiento del 90%, de acuerdo con las condiciones del contrato suscrito con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.

9.3 Refuerzo visual informativo

El equipo de cualificación y promoción en enero reforzó con piezas gráficas información clave con los agentes que atienden los canales para mejorar la comprensión y retención de información importante, en los siguientes temas:

Tabla 60. Piezas gráficas refuerzo visual informativo

Tema piezas graficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Actualización de datos Fiduprevisora	08/01/2025	Grupo Teams - preguntas frecuentes
Solicitudes Contraloría – Control Interno	09/01/2025	
Procesos becas Universidades Américas y Libre	10/01/2025	
Situaciones en la radicación proceso evaluación desempeño	10/01/2025	
Asignación de cupos a Direcciones Locales no NVC	14/01/2025	
Información proceso asignación cupos	17/01/2025	
Novedades proceso matrículas	17/01/2025	
Docentes provisionales	31/01/2025	

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

9.4 Promoción

Con la finalidad de “*Divulgar información referente a los trámites y servicios de la entidad como, la carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo*”, durante enero con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se divulgó en los medios de comunicación externos (redes sociales, canal Youtube) piezas gráficas y mensajes para posicionar los canales de atención y el rol del Defensor de la Ciudadanía.

Adicionalmente, se actualizó la información en la página web de la Secretaría de Educación del Distrito con la publicación de las notificaciones de actos administrativos solicitadas por las dependencias y los informes de PQRSDF, operaciones, acceso a la información de enero.

9.5 Lenguaje Claro

Se realizó revisión a lenguaje claro de la guía de respuestas para el canal chat, con la metodología del semáforo de la comprensión de la Veeduría Distrital.

10. Riesgos

La Oficina de Servicio al Ciudadano en su proceso de Servicio a la Ciudadanía certificado por 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 riesgos 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.

10.1 Control de riesgos de gestión nivel central e institucional

En enero se hace entrega de los soportes requeridos por la Oficina Asesora de Planeación del esquema de líneas de defensa y mapa de aseguramiento del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía.

10.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2025

El Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP establece la estrategia de transparencia y ética pública que integra acciones de identificación y tratamiento de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, 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 2022² y lineamiento de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se incorporan al PTEP 3 nuevos componentes: 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. En enero se realizó el reporte final del seguimiento a los riesgos de corrupción correspondiente al cuarto trimestre de 2024.

Adicionalmente, se cuenta con los siguientes riesgos, sin reportes requeridos en enero:

Riesgos de seguridad digital

- Avería del Hardware / fallas de funcionamiento del Hardware
- Falta de cifrado de información
- Fuga de información / Geolocalización / Copia ilegal de Software
- Incendio
- Interrupción de otros servicios y suministros esenciales
- Perjuicios ocasionados por el agua
- Saturación del sistema informático

² “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.

Riesgos Ambientales

- Generación de residuos no aprovechables (empaques con trazas de comida, mugre de barrido, bandejas de icopor, cartón y papel contaminado, envases y objetos metálicos contaminados, plástico contaminado).
- Generación de residuos aprovechables (papel, cartón, plástico, metal, vidrio, orgánicos).
- Consumo de agua.
- Consumo de energía eléctrica.

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

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía cuenta con un plan de trabajo definido para la vigencia de 2025 con las actividades a desarrollar para mantener y mejorar su sistema de gestión de calidad lo cual permite cumplir con su política de calidad y mantener su certificación.

De acuerdo con el plan de trabajo establecido, con las actividades programadas para desarrollar entre enero y diciembre se calcula el 100% de cumplimiento para 2025. A continuación, se muestra el resultado obtenido:

Tabla 61. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701)

Actividad	Enero	Acumulado 2025
Actividades plan de trabajo SGC	12	137
Meta establecida: Mantenimiento de 1 política		1
Cumplimiento programado al plan de trabajo	8,76%	100%
Aporte mensual a la meta establecida	0,0876	1
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	12	
Avance - Proyecto 7701	0,0876	0,0876

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

Las actividades desarrolladas en enero fueron:

- Implementar el manual operativo de relacionamiento con la ciudadanía.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de los objetivos de la calidad y generar las alertas de ser el caso.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión del Sistema de Gestión de Calidad y reportar las acciones correctivas frente a desviaciones encontradas.
- Acompañar los seguimientos periódicos de la operación y generar las recomendaciones de acciones de mejora de ser el caso.
- Consolidar e implementar los acuerdos de nivel de servicios requeridos.
- Generar los respectivos reportes de avance e implementación del SGC en las instancias necesarias, en los comités técnicos de MIPG (realizar las sesiones pertinentes de Revisión por la Dirección).

- Gestionar con el equipo de formación, las temáticas a socializar para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Apoyar la estrategia de Socialización y promoción de la OSC.
- Socializar los avances de la implementación del SGC al público interno y externo en las instancias pertinentes.
- Revisión de la integralidad del Sistema de Gestión de la Calidad en el marco de seguimiento a la operación con el fin de realizar integración estratégica y acciones de mejora de ser necesario.
- Realizar el seguimiento, control, cargue y reporte de informes asignados a la OSC.
- Coordinar monitoreos a la operación.

11.1 Seguimiento objetivos de calidad

Los objetivos de calidad son el medio con el que el proceso encamina todos sus esfuerzos para cumplir con la política de calidad, de ahí 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 con 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. Se muestra el cumplimiento a continuación:

Tabla 62. Seguimientos objetivos de calidad enero

Objetivos	Indicador	Seguimiento
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 94,53% de cumplimiento sin Error Crítico, es decir, queda por encima de la meta fijada del 88%.
	Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 76,56% de cumplimiento sin Error No Crítico, es decir, queda por debajo de la 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, se realizaron 16 actividades con 159 asistentes de las 16 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 planteadas para el período.	Se identificaron 7 planes de acción, para cierre en el periodo, de las cuales se cerraron 7. Se obtiene un resultado del 100% de acciones cerradas.

Fuente: Base de datos de indicadores

12. Seguimiento salidas no conformes

En enero de 2025, se gestionaron 2 salidas no conformes.

Tabla 63. Registro salidas no conformes

IDM	Radicado
IDM_65	E-2024-185300
IDM_66	Entrega equivocada de Digiturno

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

13. Seguimiento planes de acción

En enero de 2025, se gestionaron 11 planes de acción de los 11 programados, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 64. Registro acciones de mejora

ID	Descripción	Estado
ID_107	Informe IDSC 2024 - Trámites y servicios disponibles en página web	Gestionado
ID_109	Informe IDSC 2024 - revisión enlaces página web	Gestionado
ID_111	Informe IDSC 2024 - demoras en la atención en canal telefónico	Gestionado
ID_112	Informe IDSC 2024 - buzón de sugerencias	Gestionado
ID_113	Informe IDSC 2024 - caracterización de usuarios	Gestionado
ID_114	Informe IDSC 2024 - información de la entidad	Gestionado
ID_115	Informe IDSC 2024 - accesibilidad	Gestionado

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

14. Conclusiones y recomendaciones

1. En enero se entregaron informes solicitados a la Oficina de Servicio al Ciudadano tales como la Planeación POA 2025, Reporte Política Pública Servicio a la Ciudadanía cuarto trimestre 2024, Evaluación independiente al Sistema de Control Interno, Reporte de Proyecto de Inversión 7701 y plan de trabajo para 2025, Informe de gestión DSA, Autodiagnóstico de las políticas de servicio al ciudadano y racionalización de trámites y Reporte final PTEP tercer cuatrimestre de 2024.
2. Realización de calibraciones de calidad en busca de oportunidades de mejora que se gestionarán en febrero de 2025.
3. En enero se realizó la Revisión por la Dirección correspondiente al cuarto cuatrimestre de 2024 en el que se identificaron oportunidades de mejora y necesidades de recursos y de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, que se detallan en el acta correspondiente y se trabajarán en febrero de 2025.

15. Acciones de mejora

Dentro de los 7 planes de acción documentados en el numeral 13 del presente informe, todas fueron clasificadas como oportunidad de mejora y en su mayoría fueron identificadas en el informe del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía 2024.

Finalmente, se han realizado esfuerzos por parte de todo el equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano encaminados al cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio pactados con el proveedor del centro de contacto y correspondencia.