

**INFORME EJECUTIVO
FEBRERO 2024**

INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló

Eva María Vera Cruz.

EVA MARÍA VERA CRUZ
Contratista

Aprobó:

Fredy Humberto Carrero Velandia

FREDY HUMBERTO CARRERO VELANDIA
Jefe de la oficina de Servicio al ciudadano

Revisó:

Alexandra Murillo Rodríguez

ALEXANDRA MURILLO RODRIGUEZ
Contratista

**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 |
| 1.2.3 SuperCades | 15 |
| 1.2.1.4 Personería de Bogotá | 16 |
| 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..... | 20 |
| 1.2.3 Virtual..... | 21 |
| 1.2.3.1 Chat Institucional..... | 22 |
| 1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía..... | 22 |
| 1.2.3.2 Los Buzones de Correo | 22 |
| 1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual..... | 23 |
| 1.2.3.4 Bogotá te Escucha | 23 |
| 1.2.3.5 Humano en línea..... | 23 |
| 1.2.3.5 Voz de la ciudadanía..... | 23 |
| 1.2.3.6 Redes Sociales | 24 |
| 1.3 Nivel de servicio | 25 |
| 2. Satisfacción. | 27 |
| 2.1 Canal presencial..... | 27 |
| 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” | 33 |
| 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” | 39 |

| | |
|--|----|
| 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 | 47 |
| 6. Servicios OSC | 49 |
| 6.1 Notificaciones | 49 |
| 6.2 Legalizaciones y registro de diploma | 50 |
| 7. Monitoreos y seguimiento..... | 50 |
| 8. Cualificación y promoción..... | 51 |
| 8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos | 52 |
| 8.2 Resultados evaluación de conocimientos | 55 |
| 8.3 Estrategias de Comunicación..... | 56 |
| 8.4 Promoción | 57 |
| 8.5 Lenguaje Claro (lc)..... | 59 |
| 9. Riesgos..... | 59 |
| 9.1 Control riesgo de gestión Nivel Local | 64 |
| 9.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024..... | 64 |
| 10. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC..... | 66 |
| 10.1 Seguimiento objetivos de calidad | 69 |
| 11. Seguimiento Servicios no conformes..... | 70 |
| 12. Seguimiento acciones de mejora..... | 71 |
| 12. Conclusiones y recomendaciones | 72 |
| 13. Acciones de mejora. | 75 |
| 14. Servicios no conformes | 76 |

Contenido de Tablas

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

| | |
|---|----|
| Tabla 38 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad | 33 |
| Tabla 39 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 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida | 34 |
| Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada..... | 35 |
| Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espero la información recibida..... | 35 |
| Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud..... | 35 |
| Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio..... | 36 |
| Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, claridad de la información recibida | 36 |
| Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado | 36 |
| Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud..... | 37 |
| Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud..... | 37 |
| Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio..... | 37 |
| Tabla 50 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma..... | 38 |
| Tabla 51 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud..... | 39 |
| Tabla 52 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida..... | 39 |
| Tabla 53 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida..... | 39 |
| Tabla 54 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud. solicitud..... | 39 |
| Tabla 55 Datos de gestión satisfacción con criterios de género febrero..... | 40 |
| Tabla 56 Atención Telefónica - Virtual | 43 |
| Tabla 57 Temáticas Telefónica – Virtual..... | 43 |
| Tabla 58 Atención accesible temática..... | 44 |
| Tabla 59 Atención accesible temática..... | 44 |
| Tabla 60 Atención accesible temática..... | 44 |
| Tabla 61 Histórico de Gestión..... | 45 |
| Tabla 62 Avance de cierre de gestión | 45 |
| Tabla 63 Tipología Plan Padrino | 46 |

| | |
|---|----|
| Tabla 64 Seguimiento ANS | 48 |
| Tabla 65 Seguimiento Notificaciones..... | 49 |
| Tabla 66 Estadística Legalizaciones y registro de diploma..... | 50 |
| Tabla 67 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico..... | 50 |
| Tabla 68 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico. | 51 |
| Tabla 69 Acumulado Socializaciones y participantes..... | 51 |
| Tabla 70 Publicaciones estrategias de comunicación..... | 56 |
| Tabla 71 Publicaciones estrategias de comunicación..... | 57 |
| Tabla 72 Seguimiento al riesgo de operación Control 1 | 60 |
| Tabla 73 Seguimiento al riesgo de operación Control 2 | 62 |
| Tabla 74 Seguimiento al riesgo de operación Control 3 | 62 |
| Tabla 75 Seguimiento al riesgo de operación Control 4 | 63 |
| Tabla 76 Componentes que participa Oficina de Servicio al Ciudadano | 65 |
| Tabla 77 Seguimiento al riesgo de Corrupción. | 65 |
| Tabla 78 Seguimiento Objetivos de Calidad febrero..... | 70 |
| Tabla 79 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora | 70 |
| Tabla 80 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora | 71 |

Contenido de Graficas

| | |
|--|----|
| Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de febrero | 9 |
| Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico febrero | 10 |
| Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales enero vs febrero | 11 |
| Grafica 4 Participación por puntos de atención febrero por año..... | 11 |
| Grafica 5 Participación por puntos de atención febrero..... | 12 |
| Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades..... | 15 |
| Grafica 7 Comportamiento canal telefónico febrero | 17 |
| Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes. | 18 |
| Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual febrero..... | 21 |
| Grafica 10 Categorización Distribución Canales. | 40 |
| Grafica 11 Categorización Distribución Demográfica..... | 41 |
| Grafica 12 Categorización Estratificación..... | 41 |
| Grafica 13 Categorización Edad..... | 41 |
| Grafica 14 Categorización Grupo Étnico. | 42 |
| Grafica 15 Categorización Genero | 42 |
| Grafica 16 Categorización Discapacidades..... | 42 |
| Grafica 17 Temáticas Telefónica – Virtual..... | 44 |
| Grafica 19 Cualificación Participación por Objetivos. | 53 |

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, Ucontact, 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/.

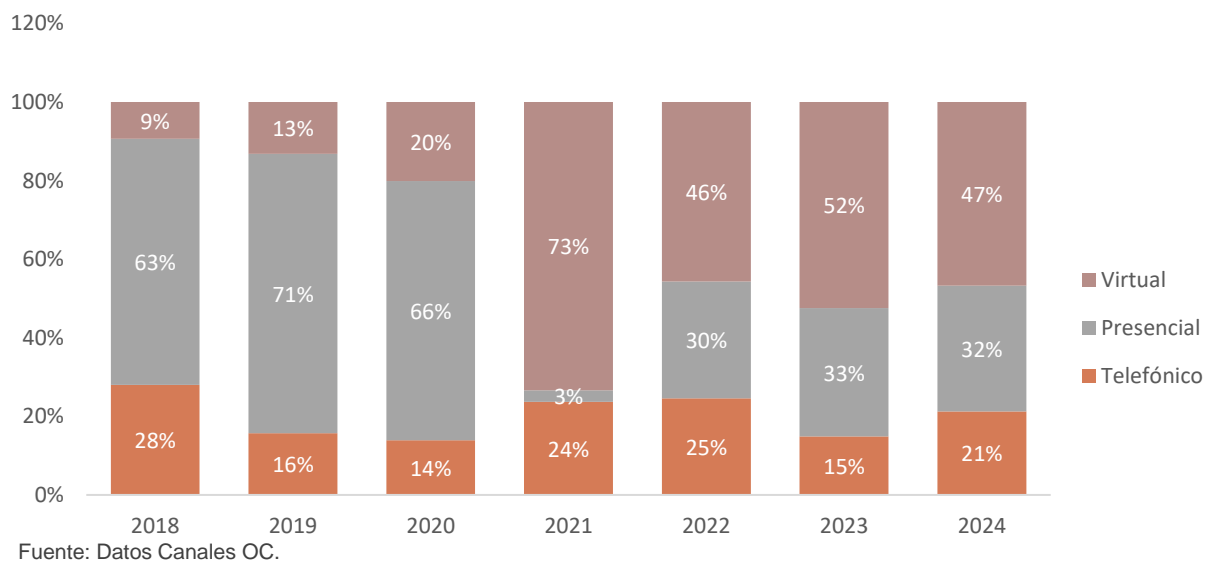
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de febrero.

| AÑO | Telefónico | Presencial | Virtual | Total |
|------|------------|------------|---------|---------|
| 2018 | 83.859 | 187.902 | 28.067 | 299.828 |
| 2019 | 55.008 | 249.031 | 46.226 | 350.265 |
| 2020 | 51.212 | 242.779 | 73.837 | 367.828 |
| 2021 | 132.241 | 16.569 | 409.568 | 558.378 |
| 2022 | 112.122 | 135.467 | 208.395 | 455.984 |
| 2023 | 42.190 | 92.675 | 148.764 | 283.629 |
| 2024 | 57.594 | 86.543 | 126.523 | 270.660 |

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 febrero

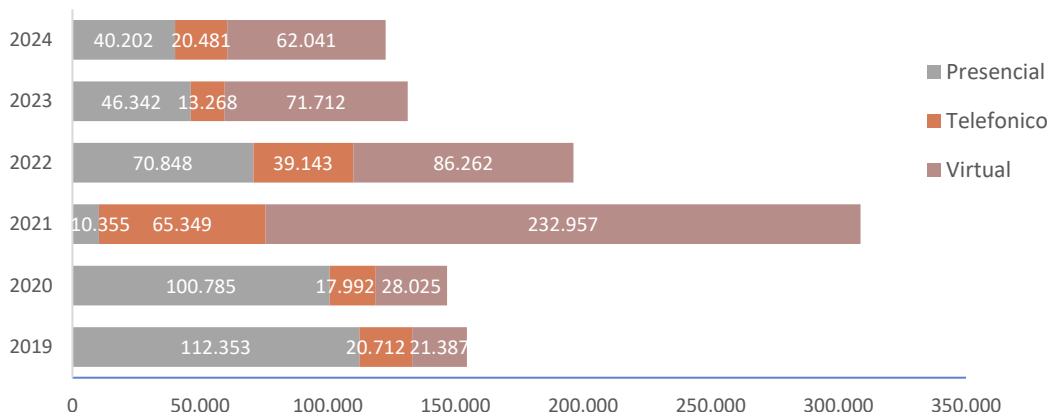


En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a febrero de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se presentó un incremento en el canal virtual del 53%, disminuyendo la participación del canal presencial en 63% debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional y el telefónico aumento en 10% lo anterior respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2024, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 21% (es preciso indicar que se incluyeron las cifras de gestión IVR) y 32%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 47%.

1.2 Volumen de participación mensual

Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico febrero



Fuente: Datos Canales OSC.

| Año | Presencial | Telefónico | Virtual | Total, general |
|------|------------|------------|---------|----------------|
| 2019 | 112.353 | 20.712 | 21.387 | 154.452 |
| 2020 | 100.785 | 17.992 | 28.025 | 146.802 |
| 2021 | 10.355 | 65.349 | 232.957 | 308.661 |
| 2022 | 70.848 | 39.143 | 86.262 | 196.253 |
| 2023 | 46.342 | 13.268 | 71.712 | 131.322 |
| 2024 | 40.202 | 20.481 | 62.041 | 122.724 |

Fuente: Datos Canales OSC.

A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante febrero presentó un aumento en el total de atenciones, al presentarse una disminución del 6.55% respecto al mismo mes en el año 2023. El canal presencial reportó disminución del 13.25%, así mismo el canal telefónico aumento en 54.36% es preciso resaltar que se tienen en

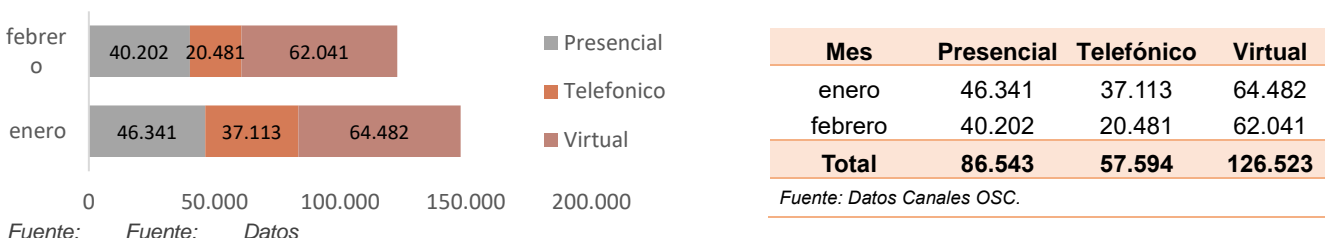
cuenta las atenciones realizadas mediante IVR en el presente año. Por otro lado, virtual disminuyo en 13.49%, lo anterior con respecto a febrero 2023.

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

- Canal Presencial disminuyó un 13.25%.
- Canal Telefónico disminuyó 44.81% 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 3.79%, 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 4.915 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 enero vs febrero



1.2.1 Presencial

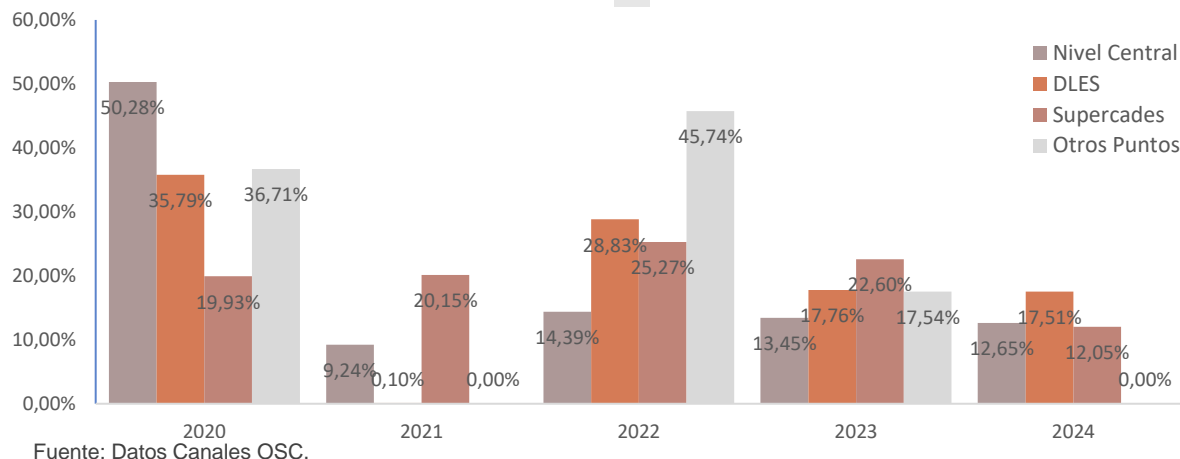
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2020 al 2024 para febrero:

Grafica 4 Participación por puntos de atención febrero por año.

| Año | Nivel Central | DLES | SuperCades | Otros Puntos | Total, general |
|-----------------------|---------------|----------------|---------------|---------------|----------------|
| 2020 | 28.976 | 61.337 | 4.799 | 5.673 | 100.785 |
| 2021 | 5.323 | 179 | 4.853 | 0 | 10.355 |
| 2022 | 8.293 | 49.400 | 6.087 | 7.068 | 70.848 |
| 2023 | 7.750 | 30.438 | 5.443 | 2.711 | 46.342 |
| 2024 | 7.288 | 30.011 | 2.903 | 0 | 40.202 |
| Total, general | 57.630 | 171.365 | 24.085 | 15.452 | 268.532 |

Fuente: Datos Canales OSC.

Nota: Otros puntos reportan 125 atenciones, lo cuales se incluirán en el reporte de los datos del informe de Marzo.



Por otra parte, se detalla el comportamiento del volumen mes a mes durante el 2024:

Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2024.

| Mes | Nivel Central | DLES | SuperCades | Otros Puntos | Total, general |
|-----------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|----------------|
| Enero | 13.288 | 28.652 | 4.401* | 0 | 46.341 |
| Febrero | 7.288 | 30.011 | 2.903 | 0** | 40.202 |
| Total, general | 20.576 | 58.663 | 7.304 | 0 | 86.543 |

Fuente: Datos Canales OSC.

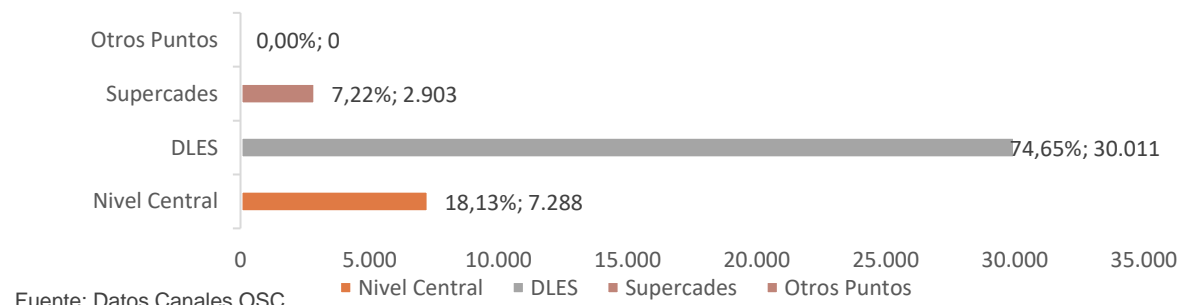
* Nota: Novedad datos de gestión SuperCades no incluye cifras desde el 22 enero por error de la plataforma.

**Nota: Otros puntos reportan 125 atenciones, lo cuales se incluirán en el reporte de los datos del informe de Marzo.

El canal presencial presentó disminución del 13.25% respecto al año anterior en el periodo de febrero, para este mismo período en 2024 el 18.13% de las atenciones correspondieron a Nivel Central, la atención en direcciones locales corresponde al 74.65%, el 7.22% a SuperCades y otros puntos no presentó gestión.

Respecto a febrero las direcciones locales de educación aumentaron su participación en 4.74% pasando de 28.652 atenciones en enero a 30.011 en el presente mes objeto de análisis, al igual que, la Red Cade registra disminución del 34.04% registrando 4.401 atenciones en enero y en febrero 2.903. Por último, Nivel central disminuyó en 45.15%.

Grafica 5 Participación por puntos de atención febrero



1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendieron 7.288 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue radicación con 2.055 atenciones con el 28.20%, seguido atención Personalizada 1.600 atenciones con el 21.95%, fondo de prestaciones 1.478 atenciones con una participación del total del 20.28%, y Consulta a las dependencias 758 con una participación del 10.40%.

Aplicando una metodología de promedio ponderado, el **tiempo de espera general** en sala fue de 18 minutos 25 segundos. Por último, el TMO de 6 minutos 36 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 |
| Febrero | 7.288 | 0:18:25 |

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central

| Servicio | Turnos. | Tiempo Atención. |
|-------------------------------------|--------------|------------------|
| Radicación | 2.055 | 0:04:20 |
| Atención Personalizada | 1.600 | 0:05:17 |
| Fondo de Prestaciones | 1.478 | 0:07:48 |
| Consulta a las dependencias | 758 | 0:13:03 |
| Personal | 751 | 0:05:28 |
| Movilidad | 313 | 0:07:49 |
| Plan de Contingencia | 221 | |
| Cobertura | 40 | 0:05:31 |
| (G) Entrega de Diplomas | 36 | 0:03:11 |
| (G) Radicación Humano en Línea | 13 | 0:01:59 |
| (G) Estado tramite humano en línea | 8 | 0:04:29 |
| (G) Novedad Radicación Humano | 6 | 0:02:13 |
| Nombramiento Docentes Provisionales | 2 | 0:02:15 |
| (P) Radicación Humano en Línea | 2 | 0:00:26 |
| (P) Novedad Radicación Humano | 1 | 0:00:17 |
| Otros | 1 | 0:04:28 |
| Entregas | 1 | 0:00:44 |
| Talento Humano | 1 | 0:11:15 |
| (G) Bono sindicato | 1 | 0:00:00 |
| Total, general | 7.288 | |

Fuente: Datos Canales OSC

En este periodo el servicio de atención personalizada reporta 1.600 atenciones en consultas docentes, vacantes provisionales, renunciaciones, radicación reporta 2.055 turnos y se continúa con dos ventanillas fijas; y Fondo de prestaciones con 1.478.

De acuerdo con los compromisos de la última reunión en la cual 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 febrero se remite información de la gestión con 84 atenciones en las cuales se evidencian 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 30.011 solicitudes, atendiendo el 97% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 31 minutos con 15 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 17 minutos con 43 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 18 segundos y el tiempo de atención fue de 13 minutos con 31 segundos (aumento 7 minutos 26 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 febrero

| Punto de Atención | Atención Personalizada | Cobertura | Dirección | Jurídica | Movilidad | Plan de Contingencia | Radicación | Supervisión | Talento Humano | Total general |
|-----------------------------|------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|----------------------|------------|-------------|----------------|---------------|
| 07 - DLE Bosa | 1 | 6773 | 5 | 2 | 15 | 152 | 3 | 46 | 1 | 6.998 |
| 19 - DLE Ciudad Bolívar | 13 | 4634 | 1 | 1 | 155 | 147 | 235 | | 8 | 5.194 |
| 11 - DLE Suba | 1 | 4834 | 2 | 1 | 110 | 52 | 1 | | | 5.001 |
| 08 - DLE Kennedy | 6 | 3153 | 2 | 1 | 12 | 53 | 442 | 43 | 11 | 3.723 |
| 10 - DLE Engativá | 1 | 1827 | | | 26 | 43 | 1 | 1 | 4 | 1.903 |
| 05 - DLE Usme | | 1299 | 6 | | 5 | 22 | 55 | 82 | 205 | 1.674 |
| 18 - DLE Rafael Uribe Uribe | | 1081 | | 1 | 12 | 112 | 160 | 2 | | 1.368 |
| 09 - DLE Fontibón | | 826 | | | 87 | | 66 | 5 | 8 | 992 |
| 01 - DLE Usaquén | | 656 | 1 | | 34 | | 6 | | | 697 |
| 04 - DLE San Cristóbal | | 86 | | | 18 | 444 | 1 | | | 549 |
| 06 - DLE Tunjuelito | | 493 | | | 5 | 13 | | | | 511 |
| 15 - DLE Antonio Nariño | | 271 | | | | 2 | 6 | | | 279 |

| Punto de Atención | Atención Personalizada | Cobertura | Dirección | Jurídica | Movilidad | Plan de Contingencia | Radicación | Supervisión | Talento Humano | Total general |
|----------------------------------|------------------------|--------------|-----------|----------|------------|----------------------|------------|-------------|----------------|---------------|
| 12 - DLE Barrios Unidos | | | | | | 256 | | | | 256 |
| 16 - DLE Puente Aranda | | 220 | | 1 | 15 | 6 | 2 | 1 | | 245 |
| 02 - 13 DLE Teusaqu-Chap | | 230 | | | 3 | 4 | | | | 237 |
| 03 - 17 DLE Santafe - Candelaria | | 175 | | 2 | 15 | | 5 | | 1 | 198 |
| 14 - DLE Mártires | | 175 | | | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 186 |
| Total, general | 22 | 26733 | 17 | 9 | 516 | 1309 | 985 | 181 | 239 | 30.011 |

Fuente: Datos Canales OSC.

La dirección local con más atenciones en el primer lugar estuvo DLE-Bosa con 6.998, seguida de DLE Ciudad Bolívar con 5.194 y la tercera posición por DLE Suba con 5.001.

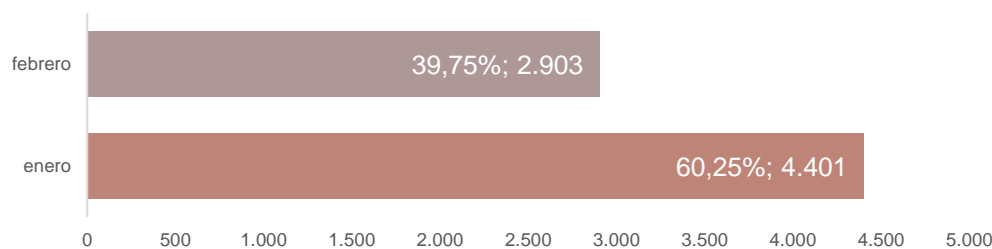
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.

| Mes | Total, Atenciones | Tiempo Espera |
|---------|-------------------|---------------|
| enero | 28.652 | 0:11:25 |
| febrero | 30.011 | 0:17:43 |

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 2.903 usuarios de los cuales fueron atendidos 2.864, el tiempo de atención fue de 12 minutos con 48 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.

Tabla 7 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2023

| Punto Atención | Enero | Febrero | Total, general |
|-----------------------|--------------|--------------|----------------|
| SUPERCADE SUBA | 1.865 | 1.248 | 3.113 |
| SUPERCADE MANITAS | 1.045 | 733 | 1.778 |
| SUPERCADE BOSA | 582 | 399 | 981 |
| SUPERCADE AMERICAS | 909 | | 909 |
| SUPERCADE ENGATIVA | | 347 | 347 |
| SUPERCADE CAD | | 176 | 176 |
| Total, general | 4.401 | 2.903 | 7.304 |

Fuente: Datos Canales OSC.

*Nota: los datos de gestión fueron suministrados por el personal de la RedCade, debido a inconvenientes en la plataforma.

El Supercade de suba registró una participación del 42.99%, Supercade manitas del 25.25%. es preciso resaltar que debido a fallas en el aplicativo de turnos no se logró obtener los datos directamente de la plataforma, por lo cual se reportan los datos de gestión remitidos por el personal de la RedCade.

Tabla 8 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2024 (Promedio Ponderado).

| Mes | Total, Atenciones | Tiempo Espera |
|---------|-------------------|---------------|
| enero | 4.401 | 0:32:29 |
| febrero | 2.903 | 0:08:51 |

Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.4 Personería de Bogotá

| Mes | Requerimientos |
|-----------------------|----------------|
| Enero | 11 |
| Febrero | 9 |
| Total, general | 19 |

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 febrero.

Se recibieron 9 solicitudes, de las cuales todas contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería), fueron radicados mediante SIGA 9 requerimientos.

1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

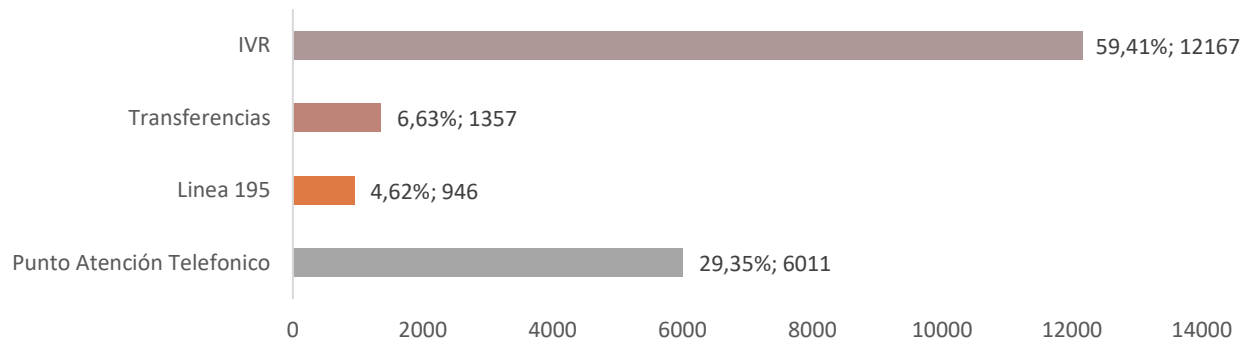
Tabla 9 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial

| Trámite de Consulta | Participación |
|---|---------------|
| Asignación de cupo escolar | 32,32% |
| Subsidio de transporte | 20,26% |
| Traslado de estudiantes antiguos | 8,77% |
| Información sobre vacantes ofertadas y contratación | 7,49% |
| Consulta a solicitudes radicadas | 5,32% |
| Prestaciones sociales de docentes | 4,26% |
| Inicio de labores de docentes provisionales | 3,76% |
| Información pago de nómina | 2,70% |
| Finalización de labores de docentes provisionales | 2,66% |
| Nombramiento de personal administrativo | 2,19% |

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

1.2.2 Telefónico

Grafica 7 Comportamiento canal telefónico febrero

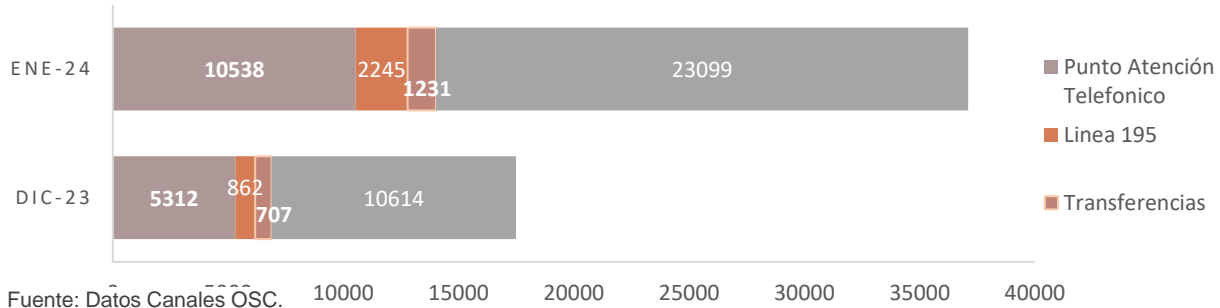


Fuente: Datos Canales OSC.

A través del canal telefónico se recibieron 20.481 llamadas, se presentó disminución del 44.81% 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: 12.167 gestiones en el IVR, 6.011 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), la cuales fueron atendidas por los agentes del

centro de contacto, 1.357 correspondieron a transferencias a extensiones de la Entidad.

Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.



| Mes | Punto Atención Telefónico | Línea 195 | Transferencias | IVR | Total, general |
|--------|---------------------------|-----------|----------------|--------|----------------|
| ene-24 | 10.538 | 2.245 | 1.231 | 23.099 | 37.113 |
| feb-24 | 6.011 | 946 | 1.357 | 12.167 | 20.481 |

Fuente: Datos Canales OSC.

Se presentó disminución del 42.96% en la gestión del punto de atención telefónico, las transferencias aumentaron 10.24%; esto respecto al periodo anterior.

La línea 195, recibió 946 llamadas con una participación del 4.62%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 7.40% aproximadamente.

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

1. Envió Mensaje de Texto (42.449)

| Dependencia | Mensaje enviado | Cantidad |
|------------------------------------|---|----------|
| Dirección de Cobertura | SMS_2da_fecha_agudelo_formalizacion_msj_31012024 | 253 |
| Dirección de Cobertura | SMS_mensajes_novedades_01022024 | 505 |
| Dirección de Cobertura | SMS_Agenda 3 de febrero 2024 JE | 854 |
| Dirección de Bienestar Estudiantil | SMS_AGENDAMIENTO_ENTREGA_PINES_08_Y_09_FEBRERO_2024 | 184 |
| Dirección de Bienestar Estudiantil | SMS_AGENDAMIENTO_ENTREGA_PINES_08_Y_09_FEBRERO_2024 | 184 |
| Dirección de Cobertura | Colegio María Josefa Canelones_MENSAJES_07022024 | 227 |
| Dirección de Cobertura | SMS_Colegio Elisa Mujica_08022024 | 696 |
| Dirección de Cobertura | SMS_Colegio Elisa Mujica_08022024 | 696 |
| Dirección de Cobertura | SMS_Formalización_Asig_WEB_09022024 | 331 |

| Dependencia | Mensaje enviado | Cantidad |
|------------------------------------|---|----------|
| Dirección de Bienestar Estudiantil | 20240212MensajesSTE | 6.419 |
| Dirección de Cobertura | SMS_Mensajes_14022024 | 386 |
| Dirección de Bienestar Estudiantil | Base Mensajes Cobro Tarjeta Tullave C5B1_15 | 6 |
| Dirección de Bienestar Estudiantil | Base Mensajes Cobro Tarjeta Tullave C5B1_30 | 3.534 |
| Dirección de Bienestar Estudiantil | Base Mensajes Personalización Tarjeta Tullave C5B1 | 21 |
| Dirección de Participación | BaseDatosOrientadores | 1.241 |
| Dirección de Bienestar Estudiantil | Base rutas Echandía | 223 |
| Dirección de Cobertura | SMS_Lista estudiantes Formalización Elisa Mujica 10022024 | 753 |
| Dirección de Cobertura | SMS_formalizar matrícula_19022024 | 639 |
| Educación Superior | SMS_REMISIÓN_ENCUESTA_SENTIRES_CIUADANOS FASE 1 | 527 |
| Educación Superior | SMS_REMISIÓN_ENCUESTA_SENTIRES_CIUADANOS FASE 1_BASE_OSC | 23.339 |
| Dirección de Cobertura | SMS_NOVEDADES_21022024 | 663 |
| Dirección de Cobertura | inicio_clase_mujica_234_26022024_mensajes | 247 |
| Dirección de Talento Humano | Teléfonos Rectores | 319 |
| Dirección de Bienestar Estudiantil | SMS_estadoAsignado199_20240228 | 202 |
| | | 42.449 |

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

Se realizó la revisión y gestión de 773 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 8.581 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 03 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- cobro ciclo 5 -2023

Base: 72 registros

| Contacto | Cantidad | Participación |
|-----------------------|-----------|---------------|
| Si | 3 | 4,17% |
| No | 69 | 95,83% |
| Total, general | 72 | 100% |

Fuente: Datos Informe de gestión

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

| Trámite de Consulta | Participación |
|--|---------------|
| Subsidio de transporte | 20,52% |
| Solicitudes que requieren ampliación de información | 14,45% |
| Asignación de cupo escolar | 12,88% |
| Prestaciones sociales de docentes | 7,03% |
| Consulta a solicitudes radicadas | 6,89% |
| Información pago de nómina | 4,70% |
| Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales | 4,41% |
| Escalafón Docente | 4,22% |
| Legalización de documentos para estudiar en el exterior | 3,86% |
| Información sobre vacantes ofertadas y contratación | 2,95% |

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

1.2.2.2 Implementación IVR

Para el período de febrero de 2024 se registraron 19535 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 37,72% de los ciudadanos después de escuchar los audio - textos solicitan la opción 4 para ingresar a ser atendidos por un agente, principalmente las opciones trámites docentes, seguido de los temas misionales de cobertura y movilidad

Adicional se evidencia que la ciudadanía ha ingresado a la línea telefónica fuera del horario de atención 204 personas de lunes a viernes, y los fines de semana 170

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

Tabla 11 Volúmenes de atención Virtual por mes.

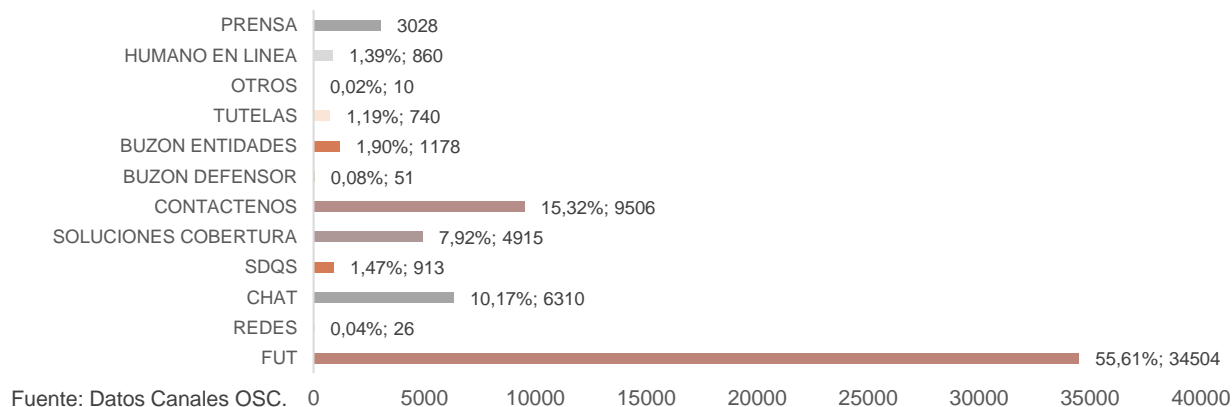
| | Fut | Redes | Chat | SDQS | Soluciones Cobertura | Contactenos | Buzón Defensor | Buzón Entidades | Buzón Tutelas | Otros | Humano En Línea | Redes Prensa | Total, General |
|-----------------------|---------------|-----------|---------------|--------------|----------------------|---------------|----------------|-----------------|---------------|-----------|-----------------|--------------|----------------|
| Enero | 33.078 | 22 | 13.298 | 1.498 | 2.093 | 9.526 | 35 | 726 | 504 | 78 | 1.658 | 1.966 | 64.482 |
| Febrero | 34.504 | 26 | 6.310 | 913 | 4.915 | 9.506 | 51 | 1.178 | 740 | 10 | 860 | 3.028 | 62.041 |
| Total, general | 67.582 | 48 | 19.608 | 2.411 | 7.008 | 19.032 | 86 | 1.904 | 1.244 | 88 | 2.518 | 4.994 | 126.523 |

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 febrero



1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante febrero recibió 6.310 solicitudes de atención disminuyendo la cantidad respecto al mes anterior en 56.02%, 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 2.598 solicitudes y el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal.

Para febrero al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7 x 24 se registraron 327 ciudadanos durante los fines de semana y 1.089 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 12 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.

| Trámite de Consulta | Participación |
|--|---------------|
| Subsidio de transporte | 26,80% |
| Consulta a solicitudes radicadas | 15,33% |
| Asignación de cupo escolar | 9,16% |
| Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales | 7,25% |
| Solicitudes que requieren ampliación de información | 5,75% |
| Información general de movilidad escolar | 4,88% |
| Información sobre vacantes ofertadas y contratación | 4,73% |
| Escalafón Docente | 2,46% |
| Prestaciones sociales de docentes | 2,37% |
| Legalización de documentos para estudiar en el exterior | 2,25% |

*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 11.485 (aumentando en 5.67% respecto al periodo anterior, se incluyen cifras de gestión correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica) solicitudes de los cuales 9.506 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 1.178 correos buzonentidades@educacionbogota.gov.co 740 corresponden a tuteladas cifras de gestión reportado por la Oficina Asesora Jurídica, 51 al defensor del ciudadano y 10 a familiaseducprivados@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 34.504 solicitudes (aumentando en 4.31% 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; 5.845 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 913 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 febrero se gestionaron 3.028 solicitud remitidas, a través de la plataforma Humano en Línea.

1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.

| Trámite de Consulta | Participación |
|---|----------------|
| Prestaciones sociales de docentes | 99,50% |
| Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes. | 0,46% |
| Solicitudes que requieren ampliación de información | 0,04% |
| Total, general | 100,00% |

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.6 Redes Sociales

Durante el mes de febrero del 2024, el equipo digital dio respuesta a 860 mensajes privados en redes sociales y 26 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 14 Gestión Redes Sociales

| | Ene | Feb |
|------------------|--------------|------------|
| Facebook | 1.336 | 605 |
| Twitter | 130 | 113 |
| Instagram | 192 | 142 |
| Total | 1.658 | 860 |

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

Tabla 15 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.

| | Ene | Feb |
|------------------|-----------|-----------|
| Facebook | 12 | 9 |
| Instagram | 2 | 1 |
| Otro | 6 | 5 |
| Twitter | 2 | 11 |
| Total | 22 | 26 |

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC

Tabla 16 Tipo de Radicado Acumulado 2024.

| | Derecho Petición | Queja | Reclamo | Felicitaciones | Total |
|-----------------------|---------------------|----------|-----------|----------------|-----------|
| Facebook | 12 | 4 | 4 | 1 | 21 |
| Instagram | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 |
| Otro | 9 | 1 | 1 | 0 | 11 |
| Twitter | 10 | 0 | 3 | 0 | 13 |
| Total, general | 31 | 5 | 10 | 2 | 48 |

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La Oficina de Servicio al Ciudadano ha gestionado en febrero un total de 26 requerimiento corresponde a 18 derechos de petición, 4 quejas y 4 Reclamos.

Tabla 17 Sistema de Radicación.

| | Ene | Feb |
|--------------------------|-----------|-----------|
| Bogotá te Escucha | 3 | 1 |
| SIGA | 19 | 25 |
| Total, general | 22 | 26 |

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

De estos requerimientos se ingresaron a través de SIGA el 96.15% y el 3.85% 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 | Presencia l | Telefónico o | 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 18 Indicador Nivel de Servicio febrero Histórico

| MES | Ene | Feb |
|-----------|-----|-----|
| INDICADOR | 98% | 99% |

Fuente: Canales OSC

Tabla 19 Indicador Nivel de servicio febrero.

| AÑO | Realizadas | Atendidas | Nivel de servicio Dic |
|------|------------|-----------|-----------------------|
| 2018 | 103.744 | 88.184 | 85% |
| 2019 | 131.752 | 122.814 | 93% |
| 2020 | 142.329 | 135.549 | 95% |
| 2021 | 157.793 | 142.136 | 90% |
| 2022 | 180.895 | 171.355 | 95% |
| 2023 | 117.879 | 113.717 | 96% |
| 2024 | 103.836 | 102.509 | 99% |

Fuente: Canales OSC

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

Tabla 20 Nivel de servicio detallado mensual febrero

| AÑO | Realizadas | Atendidas | Nivel de servicio |
|---------------------------|----------------|----------------|-------------------|
| Radicación Virtual | 35.417 | 35.417 | 100% |
| DLES | 30.011 | 29.047 | 97% |
| Centro de Contacto | 7.368 | 7.345 | 100% |
| Chat institucional | 6.310 | 6.310 | 100% |
| OSC | 10.191 | 9.851 | 97% |
| Email OSC | 11.475 | 11.475 | 100% |
| Redes Sociales | 26 | 26 | 100% |
| Email EDUPRIVADOS | 10 | 10 | 100% |
| Humano en línea | 3.028 | 3.028 | 100% |
| Total, general | 103.836 | 102.509 | 99% |

Fuente: Canales OSC

Tabla 21 Nivel de servicio canal presencial y telefónico febrero.

| AÑO | Realizadas | Atendidas | Nivel de servicio |
|-------------------|------------|-----------|-------------------|
| Presencial | 40.202 | 38.898 | 97% |
| Telefónico | 7.368 | 7.345 | 100% |

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 febrero fue de 91.00%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 87.00% encontrándose a la por debajo a lo proyectado en 4%.

Tabla 22 Satisfacción detallado Mensual

| Mes | Presencial OSC | Telefónico | Chat | Correo electrónico | Total, Mes |
|-------------------|----------------|------------|--------|--------------------|------------|
| Enero | 94.47% | 91.79% | 85.89% | 55.66% | 91.00% |
| Proyectado Feb-24 | 92.00% | 91.00% | 90.00% | 70.00% | 91.00% |
| Obtenido Feb-24 | 84.18% | 91.99% | 94.23% | 70.05% | 87.00% |

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 febrero se encontró en 87.00%, se aplicaron un total de 8.960 encuestas, de las cuales 7.800 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 91.99% disminuyendo en 0.19%, Correo electrónico 70.05% registro un aumento de 14.39%, Canal presencial 84.18% disminuyendo en 10.29%, y el canal Chat 9.23% aumentando en 8.34% 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 23 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.

| | Enero | Febrero |
|----------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 75,89% | 63,60% |
| Bueno (4) | 20,35% | 28,71% |
| Malo (2) | 0,31% | 0,96% |
| Muy Malo (1) | 0,22% | 1,48% |

| | Enero | Febrero |
|-----------------------------|-------|---------|
| Ni bueno ni malo (3) | 1,68% | 4,71% |
| No sabe/ No responde | 0,18% | 0,20% |
| No indica | 1,37% | 0,33% |

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 92.31% registrando una disminución del 3.93% respecto al mes anterior, el ítem de muy malo fue 1.48% aumentando respecto a enero 2023.

Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.

| | Enero | Febrero |
|-----------------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 78,85% | 69,26% |
| Bueno (4) | 17,61% | 24,25% |
| Malo (2) | 0,24% | 0,94% |
| Muy Malo (1) | 0,44% | 1,58% |
| Ni bueno ni malo (3) | 1,33% | 3,38% |
| No sabe/ No responde | 0,15% | 0,27% |
| No indica | 1,37% | 0,33% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

La presentación personal de asesor que suministra la atención a la ciudadanía mantiene una calificación 93.50% en los ítems muy bueno y bueno.

Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.

| | Enero | Febrero |
|-----------------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 77,02% | 65,30% |
| Bueno (4) | 16,66% | 20,76% |
| Malo (2) | 1,11% | 3,30% |
| Muy Malo (1) | 1,39% | 4,32% |
| Ni bueno ni malo (3) | 2,26% | 5,68% |
| No sabe/ No responde | 0,20% | 0,31% |
| No indica | 1,37% | 0,33% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Se presenta una calificación de 86.06% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el **conocimiento por parte del asesor**.

Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.

| | Enero | Febrero |
|-----------------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 76,75% | 64,77% |
| Bueno (4) | 16,68% | 20,54% |
| Malo (2) | 1,26% | 3,65% |
| Muy Malo (1) | 1,39% | 5,08% |
| Ni bueno ni malo (3) | 2,41% | 5,35% |
| No sabe/ No responde | 0,13% | 0,29% |
| No indica | 1,37% | 0,33% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

La claridad en la información refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 85.40%, por otro lado, en los ítems de Malo y Muy malo registro 3.69% aumentando 3.69% respecto a enero.

Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.

| | Enero | Febrero |
|-----------------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 78,61% | 68,89% |
| Bueno (4) | 17,10% | 20,68% |
| Malo (2) | 0,51% | 1,87% |
| Muy Malo (1) | 0,86% | 3,63% |
| Ni bueno ni malo (3) | 1,33% | 4,41% |
| No sabe/ No responde | 0,22% | 0,20% |
| No indica | 1,37% | 0,33% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el período de febrero se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en **actitud de servicio** se obtuvo 86.57% disminuyendo un 9.14% respecto al periodo anterior.

Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud.

| | Enero | Febrero |
|-----------|--------|---------|
| No | 6,70% | 17,79% |
| Si | 93,30% | 82,21% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Es importante resaltar, que el 82.21% 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 90.68% se encuentra entre 4 y 5 disminuyendo en 0.78% respecto al mes anterior.

Tabla 29 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.

| | Enero | Febrero |
|------------------|--------|---------|
| 5 | 81,09% | 79,23% |
| 4 | 10,36% | 11,45% |
| 3 | 1,71% | 2,94% |
| 2 | 0,84% | 1,06% |
| 1 | 5,94% | 5,19% |
| No Aplica | 0,06% | 0,12% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 30 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.

| | Enero | Febrero |
|------------------|--------|---------|
| 1 | 87,20% | 84,26% |
| 2 | 12,72% | 15,74% |
| No Aplica | 0,08% | 0,00% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Por otra parte, el 84.26% manifiesta que hay *respuesta efectiva* disminuyendo respecto al mes anterior en 2.94%. Durante el mes de febrero en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron Prestaciones sociales de docentes con un 19.06% presenta un incremento del 7.7% respecto al mes anterior, el pasado 05 de febrero del 2024 fue radicado oportunamente en el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio FOMAG los reportes detallados de las cesantías causadas durante la vigencia 2023 de la planta Docente y Directivo Docente del Distrito; Por otro lado, el Subsidio de transporte registra una participación del 18.60% presentando un aumento del 30.1%; asignación de cupo escolar con 37.80% disminuyendo un 70.9%

Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.

| | Enero | Febrero |
|--------------------|--------|---------|
| 5 | 83,39% | 77,39% |
| 4 | 8,43% | 10,59% |
| 3 | 2,80% | 5,48% |
| 2 | 1,06% | 2,25% |
| 1 | 4,09% | 4,01% |
| (en blanco) | 0,22% | 0,29% |
| No Aplica | 83,39% | 77,39% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Y, por último, en el **tiempo de espera** 87.98% califican entre 4 y 5 disminuyendo en 3.84% 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 32 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.

| | Enero | Febrero |
|------------------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 46,60% | 53,53% |
| Bueno (4) | 33,50% | 33,71% |
| Muy malo (1) | 4,87% | 1,95% |
| Malo (2) | 2,74% | 1,22% |
| Ni bueno ni malo (3) | 11,68% | 8,45% |
| No sabe / No responde | 0,61% | 1,14% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El **tiempo de espera** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 87.25% registrando un aumento del 7.15%. Por otro lado, el ítem de Muy malo disminuyo en 2.92% respecto al mes anterior.

Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.

| | Enero | Febrero |
|------------------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 47,31% | 55,24% |
| Bueno (4) | 35,94% | 33,87% |
| Muy malo (1) | 3,96% | 1,54% |
| Malo (2) | 2,34% | 0,81% |
| Ni bueno ni malo (3) | 9,95% | 7,31% |
| No sabe / No responde | 0,51% | 1,22% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **tiempo de atención** en Muy bueno y Bueno 89.11% aumentando 5.86 puntos porcentuales respecto al periodo anterior

Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.

| | Enero | Febrero |
|------------------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 55,13% | 61,01% |
| Bueno (4) | 27,82% | 25,83% |
| Muy malo (1) | 4,26% | 2,27% |
| Malo (2) | 3,45% | 2,19% |
| Ni bueno ni malo (3) | 7,82% | 6,58% |
| No sabe / No responde | 1,52% | 2,11% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Conocimiento por parte del asesor en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 86.84% aumentando en 3.9%, los ítems de Malo y Muy malo disminuyeron un 3.25% respecto al mes anterior.

Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.

| | Enero | Febrero |
|------------------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 64,97% | 71,08% |
| Bueno (4) | 24,87% | 21,28% |
| Muy malo (1) | 3,35% | 2,03% |
| Malo (2) | 0,91% | 0,65% |
| Ni bueno ni malo (3) | 4,67% | 3,57% |
| No sabe / No responde | 1,22% | 1,38% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la actitud de servicio** con un 0.65% (disminuyendo en 0.26% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, sin embargo, el 92.36% manifiesta que es Muy bueno y Bueno aumentando en 2.51% frente a enero.

Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.

| | Enero | Febrero |
|------------------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 52,69% | 60,52% |
| Bueno (4) | 29,14% | 25,51% |
| Muy malo (1) | 3,76% | 2,52% |
| Malo (2) | 5,28% | 3,01% |
| Ni bueno ni malo (3) | 7,72% | 6,82% |
| No sabe / No responde | 1,42% | 1,62% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 86.06% en los ítems Muy bueno y Bueno aumentando 4.23% y el ítem de Malo disminuyó en 1.24%, respecto al mes anterior.

Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.

| | Enero | Febrero |
|-----------|--------|---------|
| No | 20,91% | 17,95% |
| Si | 79,09% | 82,05% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también que el 82.05% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 2.03% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reportó una satisfacción general del 94.23% aumentando en 8.34% 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 febrero.

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

| | Enero | Febrero |
|-----------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 43,84% | 44,67% |
| Bueno (4) | 21,92% | 22,00% |
| Malo (2) | 2,74% | 4,00% |
| Muy malo (1) | 16,44% | 10,67% |
| Ni bueno ni malo (3) | 12,33% | 14,67% |
| No sabe / No responde | 2,74% | 4,00% |

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 66.67% manifiesta que es Muy bueno y Bueno aumentando en 0.92% respecto al mes anterior.

Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento

| | Enero | Febrero |
|-----------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 35,62% | 48,00% |
| Bueno (4) | 28,77% | 19,33% |
| Malo (2) | 5,48% | 3,33% |
| Muy malo (1) | 17,81% | 10,67% |
| Ni bueno ni malo (3) | 10,96% | 14,67% |
| No sabe / No responde | 1,37% | 4,00% |

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 67.33% aumentando en 2.95%, en Muy malo y Malo 14.00% disminuyendo respecto al mes anterior en 9.29 puntos porcentuales.

Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida

| | Enero | Febrero |
|-----------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 35,62% | 43,33% |
| Bueno (4) | 27,40% | 30,00% |
| Malo (2) | 8,22% | 3,33% |
| Muy malo (1) | 16,44% | 10,00% |
| Ni bueno ni malo (3) | 10,96% | 10,67% |
| No sabe / No responde | 1,37% | 2,67% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En la **claridad de la información recibida** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 73.33% aumentando respecto al mes anterior en 10.32%.

Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada

| | Enero | Febrero |
|-----------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 38,36% | 38,00% |
| Bueno (4) | 26,03% | 30,67% |
| Malo (2) | 6,85% | 4,67% |
| Muy malo (1) | 16,44% | 10,00% |
| Ni bueno ni malo (3) | 10,96% | 14,00% |
| No sabe / No responde | 1,37% | 2,67% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **acceso a la información suministrada** 68.67% califican en Muy bueno y Bueno, aumentando en 4.29% respecto al mes anterior.

Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espero la información recibida

| | Enero | Febrero |
|-----------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 38,36% | 38,00% |
| Bueno (4) | 23,29% | 24,00% |
| Malo (2) | 2,74% | 6,00% |
| Muy malo (1) | 17,81% | 8,67% |
| Ni bueno ni malo (3) | 15,07% | 18,67% |
| No sabe / No responde | 2,74% | 4,67% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud

| | Enero | Febrero |
|----|--------|---------|
| No | 26,03% | 42,67% |
| Si | 73,97% | 57,33% |

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 62.00%; adicional, el 57.33% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud**.

Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio.

| | Enero | Febrero |
|----|--------|---------|
| 1 | 19,18% | 10,67% |
| 2 | 2,74% | 1,33% |
| 3 | 2,74% | 1,33% |
| 4 | 4,11% | 2,67% |
| 5 | 1,37% | 4,00% |
| 6 | 2,74% | 2,00% |
| 7 | 5,48% | 4,00% |
| 8 | 30,14% | 20,67% |
| 9 | 12,33% | 10,67% |
| 10 | 19,18% | 42,67% |

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

| | Enero | Febrero |
|-----------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 23,62% | 32,68% |
| Bueno (4) | 34,65% | 26,77% |
| Malo (2) | 8,27% | 8,66% |
| Muy malo (1) | 16,93% | 11,81% |
| Ni bueno ni malo (3) | 14,57% | 18,50% |
| No sabe / No responde | 1,97% | 1,57% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado

| | Enero | Febrero |
|-----------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 26,38% | 35,04% |
| Bueno (4) | 34,65% | 30,71% |
| Malo (2) | 11,42% | 7,09% |
| Muy malo (1) | 12,20% | 11,42% |
| Ni bueno ni malo (3) | 12,99% | 13,39% |
| No sabe / No responde | 2,36% | 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 59.45% aumentando en 1.18% respecto a enero; por otro lado, en la pregunta se **informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado** el 65.75% califica en Muy bueno y Bueno aumentando este en 4.73% respecto al periodo anterior.

Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud

| | Enero | Febrero |
|-----------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 29,13% | 34,25% |
| Bueno (4) | 34,65% | 33,07% |
| Malo (2) | 9,06% | 7,48% |
| Muy malo (1) | 13,78% | 12,60% |
| Ni bueno ni malo (3) | 11,42% | 11,02% |
| No sabe / No responde | 1,97% | 1,57% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud

| | Enero | Febrero |
|----|--------|---------|
| No | 33,46% | 29,92% |
| Si | 66,54% | 70,08% |

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 67.32% aumentando en 3.64% respecto a enero; por otro lado, el 70.08% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud**.

Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio.

| | Enero | Febrero |
|---|--------|---------|
| 1 | 19,69% | 12,99% |
| 2 | 3,54% | 4,33% |
| 3 | 4,33% | 4,72% |
| 4 | 3,94% | 3,54% |
| 5 | 7,87% | 4,72% |
| 6 | 6,69% | 3,54% |
| 7 | 6,30% | 5,12% |
| 8 | 12,60% | 16,54% |

| | Enero | Febrero |
|----|--------|---------|
| 9 | 13,78% | 14,17% |
| 10 | 21,26% | 30,31% |

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 70.05% aumentando en 14.39% 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 50 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma

| Enero | Febrero |
|--------|---------|
| 80.33% | 86.67% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este periodo 180 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se evidencia se dio **respuesta efectiva** al requerimiento en 88.89%; según la clasificación Net Promoter Score el 66.11% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al **tiempo de respuesta a su solicitud** en el ítem Muy Bueno y Bueno 77.22%, en la **calidad de la respuesta** en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 85.56% y la **claridad de la información** en el ítem Muy Bueno y Bueno reporto un 83.33%.

Se registró un indicador de satisfacción general en 86.67%. 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 51 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.

| | Enero | Febrero |
|-----------------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 59,02% | 42,78% |
| Bueno (4) | 26,23% | 34,44% |
| Ni bueno ni malo (3) | 4,92% | 8,33% |
| Muy malo (1) | 1,64% | 4,44% |
| Malo (2) | 8,20% | 10,00% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 52 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.

| | Enero | Febrero |
|-----------------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 55,74% | 52,78% |
| Bueno (4) | 32,79% | 32,78% |
| Ni bueno ni malo (3) | 4,92% | 5,56% |
| Muy malo (1) | 3,28% | 3,33% |
| Malo (2) | 3,28% | 5,56% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 53 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.

| | Enero | Febrero |
|-----------------------------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 52,46% | 47,78% |
| Bueno (4) | 31,15% | 35,56% |
| Ni bueno ni malo (3) | 8,20% | 8,89% |
| Muy malo (1) | 3,28% | 2,78% |
| Malo (2) | 4,92% | 5,00% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 54 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud. solicitud.

| | Enero | Febrero |
|-----------|--------|---------|
| No | 8,20% | 11,11% |
| Si | 91,80% | 88,89% |

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 febrero de las encuestas aplicadas en los canales de atención tan solo a 4.389 fue posible conocer el dato de la satisfacción de la Ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que 3.731 encuestas pertenecen al género Femenino y de estas muestran satisfacción el 86,55% que corresponden a 3.229 encuestas. Para el género masculino se encontraron 654 encuestas identificando una satisfacción del 82,87% que corresponden a 542 encuestas en los Servicios prestados

Tabla 55 Datos de gestión satisfacción con criterios de género febrero.

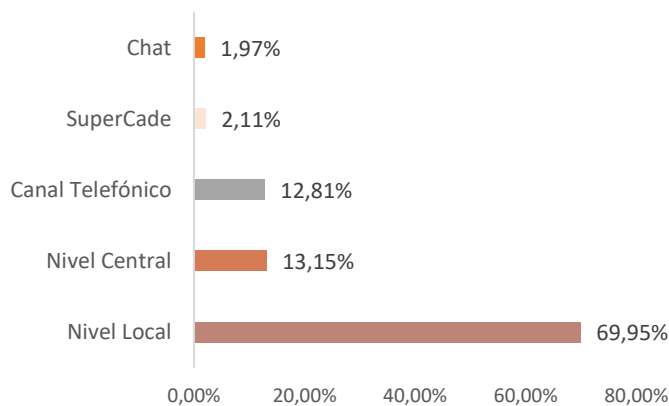
| | Femenino | Masculino | No binario | Total, general |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Encuestas Aplicadas | 3.731 | 654 | 4 | 4.389 |
| Satisfacción | 86,55% | 82,87% | 75,00% | 85,99% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.Partes interesadas

3.1 Caracterización

Grafica 10 Categorización Distribución Canales.

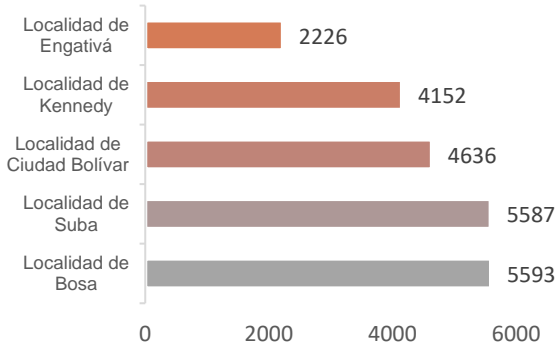


Fuente: Formulario de caracterización

atenciones

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de febrero de 2024, se realizaron 30.796 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 83,10% de la información fue registrada a través del Canal Presencial en el nivel local – sedes propias, seguido por el canal telefónico con un 12,81% de las

Grafica 11 Categorización Distribución Demográfica.

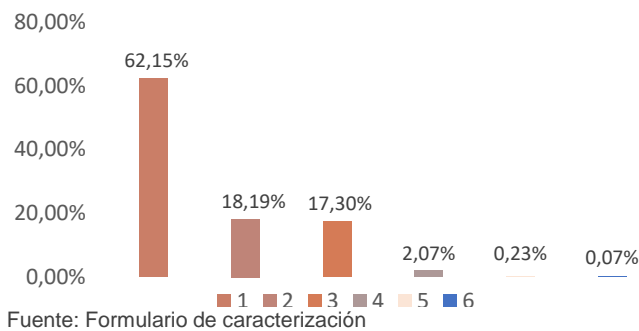


Fuente: Formulario de caracterización

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 35,20% en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa) con un 64,80% de la participación. Frente a la muestra total estas cinco localidades representando el 72,07% de la información capturada.

Cabe anotar que para el mes de febrero contamos con 608 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 1,97%.

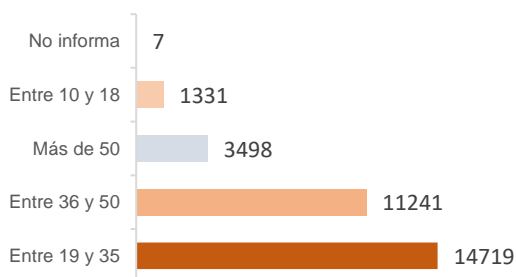
Grafica 12 Categorización Estratificación.



Fuente: Formulario de caracterización

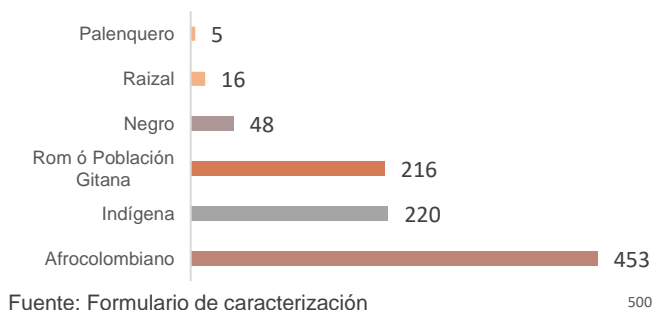
Respecto a la distribución socioeconómica por estratos en la ciudad, la ciudadanía atendida en un 62,15% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 1 con una participación del 18,19% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 19,66%.

Grafica 13 Categorización Edad



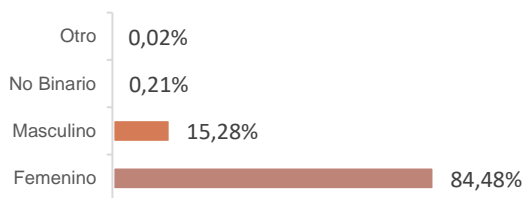
La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento dejando evidente que la población se concentra entre 19 y 50 años representando un 84,30%, seguido por la población demás 50 años con una participación del 11,36%.

Grafica 14 Categorización Grupo Étnico.



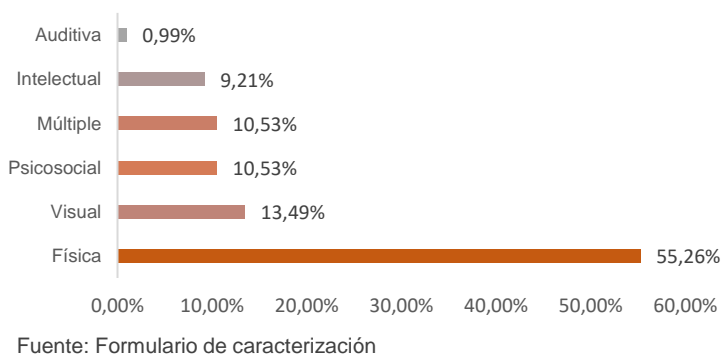
Respecto a los grupos étnicos atendidos representan el 3,11% de la muestra con una representación de la comunidad afrocolombiana del 47,29%, seguida de la indígena con una participación del 22,96%, mostrando las localidades de Bosa, Suba y ciudad Bolívar donde muestran mayor concentración.

Grafica 15 Categorización Genero



En la información recolectada durante el mes de febrero en los diferentes canales de atención se evidencia que el 84,48% de la ciudadanía que se acerca a la atención corresponde al género femenino.

Grafica 16 Categorización Discapacidades.



Respecto a la atención accesible solo el 0,99% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica, mostrando que la discapacidad física corresponde al 55,26% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención., seguida de la discapacidad visual con un 13,49% de participación.

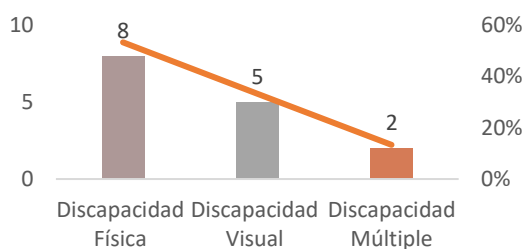
3.2 Gestión Atención Accesible

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 1.258 solicitudes, encontrando que los ciudadanos que se registraron por este medio quince (15) personas cuenta con alguna discapacidad.

Tabla 56 Atención Telefónica - Virtual

| ATENCIÓN TELEFÓNICA - VIRTUAL | | |
|-------------------------------|----------|-----------------|
| Tipo Discapacidad | Cantidad | % Participación |
| Física | 8 | 53% |
| Visual | 5 | 33% |
| Cognitiva | 2 | 13% |
| Psicosocial | 15 | 100% |



Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Sin embargo, para el mes de febrero se ejecutó la estrategia de contacto por teléfono realizando el direccionamiento correspondiente alcanzando un 52.78% de contactabilidad con la ciudadanía.

| Medio de Contacto | Cantidad | % participación |
|-------------------|-------------|-----------------|
| Contacto | 664 | 52.78% |
| Sin Contacto | 594 | 47.22% |
| Total | 1258 | 100% |

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

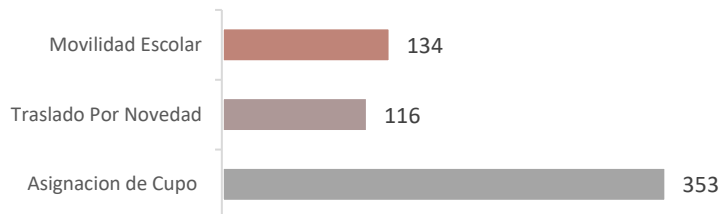
Con relación al contacto se evidenciaron las tres principales temáticas:

Tabla 57 Temáticas Telefónica – Virtual

| Temática | Cantidad | % participación |
|----------------------|------------|-----------------|
| Asignación de Cupo | 353 | 58,54% |
| Traslado Por Novedad | 116 | 19,24% |
| Movilidad Escolar | 134 | 22,22% |
| Total | 603 | 100,00% |

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

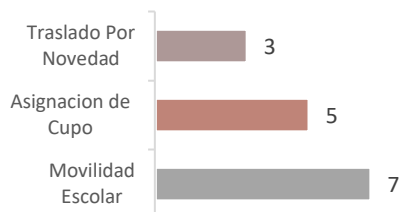
Grafica 17 Temáticas Telefónica – Virtual



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

Tabla 58 Atención accesible temática.

| Temática | Cantidad | % participación |
|----------------------|-----------|-----------------|
| Movilidad Escolar | 7 | 47% |
| Asignación de Cupo | 5 | 33% |
| Traslado Por Novedad | 3 | 20% |
| Total | 15 | 100% |



Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

3.2.2 Atención Presencial

De manera presencial durante el mes de febrero de 2024 se atendieron seis (04) personas distribuidas con algún tipo de discapacidad.

Tabla 59 Atención accesible temática.

| Tipo Discapacidad | Cantidad | % participación |
|-------------------|----------|-----------------|
| Auditiva | 3 | 75% |
| Física | 1 | 25% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 60 Atención accesible temática.

| temáticas | Discapacidad auditiva | Discapacidad física | Total, general |
|----------------|-----------------------|---------------------|----------------|
| Radicación | 1 | | 1 |
| Temas Docentes | 1 | 1 | 2 |
| Matriculas | 1 | | 1 |

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 oscpadpadrino@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 febrero de 2024, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 1.035 las cuales se discriminan en:

- 766 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 83 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 164 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 22 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 61 Histórico de Gestión.

| | Enero | Febrero |
|------|-------|---------|
| 2024 | 666 | 766 |

Tabla 62 Avance de cierre de gestión

| | Febrero | % cierre |
|----------------------|------------|----------------|
| Completado | 710 | 92.69% |
| En progreso | 56 | 7.31% |
| Total general | 766 | 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 febrero está en el 92.69%.

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

Tabla 63 Tipología Plan Padrino

| TIPOLOGÍA | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN |
|--|------------|----------------|
| Modificación a radicados en aplicativo SIGA | 310 | 40,47% |
| Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha | 120 | 15,67% |
| Modificación usuarios | 105 | 13,71% |
| Creación de Tramites | 81 | 10,57% |
| Creación de Usuarios | 41 | 5,35% |
| Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha | 28 | 3,66% |
| Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia | 13 | 1,70% |
| Solicitudes Base de Datos | 12 | 1,57% |
| Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia | 9 | 1,17% |
| Apoyo Soportes Dexon | 7 | 0,91% |
| Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento | 5 | 0,65% |
| Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad | 5 | 0,65% |
| Comité Local de Cobertura | 4 | 0,52% |
| Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES | 4 | 0,52% |
| Solicitud de Radicación Contáctenos | 4 | 0,52% |
| RED CONTACTO | 3 | 0,39% |
| Fallas Tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos | 3 | 0,39% |
| Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar | 2 | 0,26% |
| Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite | 2 | 0,26% |
| Aclaración Informe de Efectividad | 2 | 0,26% |
| Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas | 2 | 0,26% |
| Aclaración Informe de Vencidos | 1 | 0,13% |
| Traslados a RedP | 1 | 0,13% |
| Informativo (Seguimientos Plan Padrino) | 1 | 0,13% |
| Solicitud de Apoyo en la Gestión de atención y Servicio | 1 | 0,13% |
| Total, general | 766 | 100.00% |

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como el Grupo de Certificados Laborales, Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Oficina De Nómina, Oficina De Personal y Oficina Asesora de Jurídica; estas 5 dependencias generan el 44.78% 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 | Febrero |
|-------|---------|
| 1.618 | 1.806 |

Fuente: Archivo de gestión PQRS

Nota: En enero se había registrado un total de 1.527, debido a inconsistencias con el registro del sistema, una vez actualizada la información, se ajusta la cifra de enero 2024 a 1.618.

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/OFCINA | SERVICIO | INDICADOR | FORMULA DEL INDICADOR | CUMPLIDO | FEBRERO |
|----------------------|-----------------|---|---|---|---|----------|--|
| 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 febrero de 2024, se presentaron 46 solicitudes, discriminadas de la siguiente manera: 25 corresponden a solicitudes operación, 15 fallas reportadas del cual se tiene el 80% de cumplimiento en el grupo de fallas (Correspondiente a fallas en FUT Legalización de Documentos, Error adjuntos SIGA, Error página agendamiento) y 6 solicitudes de mejoras. |
| 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 febrero de 2024 no se recibió ninguna solicitud en el Nivel Central. |
| 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 Integra (Dirección de Cobertura - Matriculas 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 febrero en la atención integral se asignaron un total de 27.242 turnos y se atendieron 26.394 con una efectividad en la atención del 96,89%, donde el promedio de espera fue de 17:44 minutos, con un promedio tiempo de atención de 13:51 minutos. En cuanto la OSC, se asignaron 6.962 turnos, atendidos 8.083 para una efectividad en la atención del 99,11%, con un tiempo promedio de espera de 13:44 minutos, promedio tiempo de atención de 10:46 minutos que arroja un promedio Tiempo Total de 24:22 min |

Tabla 64 Seguimiento ANS

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 65 Seguimiento Notificaciones.

| Tipo solicitud | No Cumple | | Si Cumple | | Total |
|--------------------------|-----------|----------------|--------------|----------------|--------------|
| | Cant | % Cumplimiento | Cant | % Cumplimiento | |
| Citación | 0 | 0,00% | 502 | 100% | 502 |
| Notificación electrónica | 0 | 0,00% | 886 | 100% | 886 |
| Notificación Presencial | 0 | 0,00% | 469 | 100% | 469 |
| Notificación por aviso | 0 | 0,00% | 467 | 100% | 467 |
| Publicación Pagina web | 0 | 0,00% | 53 | 100% | 53 |
| Publicación Cartelera NC | 0 | 0,00% | 62 | 100% | 62 |
| Total, general | 0 | 0,00% | 2.439 | 100% | 2.439 |

Fuente: Indicadores de la operación.

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 94.6% en el periodo de febrero.

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 5.8 %, 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 0.2%, 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 2926 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos una disminución del del 17%.

| <i>Tipo solicitud</i> | <i>Faltante de ejecución</i> |
|--------------------------|------------------------------|
| Citación | 0,6% |
| Notificación presencial | 5,8% |
| publicación Cartelera NC | 0,2% |

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 febrero se comportaron de la siguiente manera:

Tabla 66 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.

| | 03- Legalización Documentos Al Exterior (15 Días) | 04 - Registro De Diploma (15 Días) | Total |
|--------------|---|------------------------------------|--------|
| Enero | 4.760 | 150 | 4.760 |
| Febrero | 5.252 | 161 | 5.413 |
| Total | 10.012 | 311 | 10.323 |

Fuente: SIGA

En febrero se recibieron 5.252 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 161 solicitudes de registro de diploma.

Para febrero 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 180 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma se registraron: 119 son promotores, 35 detractores y 26 pasivos.

7. Monitoreos y seguimiento

Para el 2024, se plantea una meta del 88% en el cumplimiento de la Precisión del Error Crítico y para el error no crítico se tiene una meta para el 2024 del 95%, bajo los mismos criterios definidos en el error crítico.

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 67 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.

| Error Crítico | Enero | Febrero |
|-------------------|--------|---------|
| Sin error Crítico | 84,66% | 90.72% |
| Con error Crítico | 15,34% | 9.28% |

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 68 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.

| Error No Crítico | Enero | Febrero |
|----------------------|--------|---------|
| Sin error No Crítico | 98,11% | 95.00% |
| Con error No Crítico | 1.89% | 5.08% |

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Realizando el seguimiento y el análisis de la gestión del mes de febrero de 2024 donde se trabajó desde el inicio del mes en mejorar el proceso de monitoreo con la finalidad de controlar los posibles hallazgos en los servicios o trámites que están mostrando alto tráfico y a los que se puedan aplicar acciones de mejora.

Se focalizo principalmente en el servicio de Radicación por los canales presenciales y virtuales.

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 1 “Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva”, obteniendo como resultado sobre el ítem a Error Crítico usuario final con una nota de 90.72% y el Error No Crítico finalizo con un 95.00% para el periodo en mención, dando cumplimiento al indicador estandarizado.

Es de resalta que se continuara realizando los ajustes correspondientes a la medición del indicador y estructuración del proceso.

8. Cualificación y promoción

Tabla 69 Acumulado Socializaciones y participantes.

| MES | No SESIONES | No DE PARTICIPANTES |
|--------------|-------------|---------------------|
| Enero | 18 | 255 |
| Febrero | 15 | 275 |
| TOTAL | 33 | 530 |

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 15 socializaciones de las 15 programadas, teniendo un total de 275 asistentes.

Durante el mes de febrero 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 febrero 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 febrero 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.

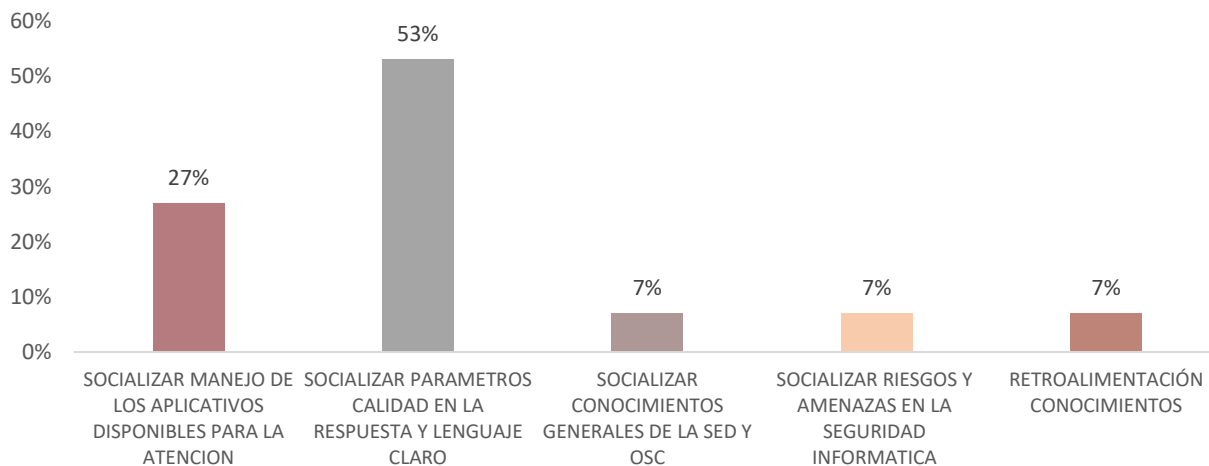
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

Durante el mes de febrero de 2024 se planearon y desarrollaron 15 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 275 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. Socializar parámetros de calidad en las respuestas y lenguaje claro
2. Retroalimentar conocimientos
3. Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención
4. Socializar conocimientos generales de la sed y OSC (inducción y reinducción)
5. Socializar riesgos y amenazas en la seguridad informática

| N.º Socializaciones | N.º Asistentes |
|---------------------|----------------|
| 15 | 275 |

Grafica 18 Cualificación Participación por Objetivos.



Fuente: Equipo de Formación y cualificación OSC.

a) Socializar parámetros de calidad en la respuesta y lenguaje claro

Con el objetivo de mejorar la calidad de las respuestas que se brindan a las peticiones ciudadanas específicamente las que se brindan desde las Instituciones Educativas y dar respuesta al hallazgo identificado en el informe de PQRS del mes de febrero, los equipos de Plan Padrino y Formación de la Oficina de Servicio al Ciudadano programaron sesiones virtuales dirigidas al personal administrativo de las Instituciones donde se brindaron orientaciones y herramientas relacionadas con la calidad en las respuestas.

Para el mes de febrero se realizaron 8 sesiones en las cuales se contó con 131 asistentes y participantes de Instituciones de las localidades de Kennedy, Sumapaz, Suba, Engativá, Bosa, Rafael Uribe Uribe, Barrios Unidos, Teusaquillo, San Cristóbal, Usaquén, Chapinero, Usme, Fontibón, Mártires, Antonio Nariño y Puente Aranda. Siendo el objetivo con más desarrollo con un 53% de actividades desarrolladas.

En las anteriores actividades adicionalmente se realizó socialización y sensibilización en el uso de los 10 pasos de lenguaje claro los cuales están relacionados con el parámetro de claridad para mejorar la comunicación con la ciudadanía tanto escrita como verbal y no verbal.

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

En febrero, para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron 4 actividades de socialización relacionadas con el manejo de los sistemas de SIGA y Bogotá te Escucha con 57 asistentes, dirigidas al personal administrativo de las Instituciones Educativas.

Dentro de estas actividades, se realizaron dos (2) de forma masiva donde se invitó a los administrativos de los colegios de las 20 localidades con asistencia de 54 personas.

A partir del mes de marzo se dispondrá un espacio virtual a través de la plataforma Teams todos los viernes para atender inquietudes relacionadas con el manejo de los sistemas SIGA y Bogotá te Escucha y poder atender las necesidades y mejorar la gestión de la correspondencia de la entidad.

c) Retroalimentación conocimientos

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento del personal de la oficina, el equipo de formación realizó durante el mes de febrero, 1 actividad de retroalimentación de conocimientos acorde al lineamiento brindado desde el Despacho de la entidad relacionado con la radicación y direccionamiento de la correspondencia que se recibe por parte de los entes de control.

A esta actividad asistieron 61 personas entre personal de planta, contratista y colaboradores que brindan atención en los tres canales presencial, virtual y telefónico.

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

En febrero, se desarrolló una jornada de inducción inicial a la nueva líder de calidad del proveedor que se estará brindando acompañamiento en el canal telefónico.

En esta primera jornada se brindó información general relacionada con la misión, visión, funciones de las dependencias de la entidad, organigrama, canales y horarios de atención, Sistema gestión de la calidad, protocolos de atención, riesgos del proceso y de corrupción, carta de trato digno, Guía de trámites y servicios.

Durante la primera semana de marzo se continuará brindando inducción en temas de producto, monitoreo de canal y actividad practica de canguro en los canales de atención.

e) Socializar riesgos y amenazas en la seguridad informática

Para el mes de febrero con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-OTIC y por solicitud del Despacho de la entidad, se realizó una jornada de socialización sobre los riesgos y amenazas en la seguridad informática la cual contó con 25 asistentes de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Con esta actividad se logró sensibilizar en la importancia de la seguridad digital relacionada con los correos electrónicos que se reciben, el manejo de claves y virus que se deben conocer para detectarlos a tiempo sin afectar la seguridad informática de la entidad.

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 febrero se realizaron 3 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* |
|---|--------------------|-------------------|----------------|-------------|
| Entes de control despacho (direccionamientos) | 62 | 55 | 93% | 88.71% |
| Inducción inicial | 1 | 1 | 100% | 100% |
| Evaluación general de conocimientos final febrero | 87 | 87 | 98% | 100% |
| Resultados | 150 | 143 | 97% | 96% |

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de febrero fue del 96% teniendo en cuenta que de 150 personas que participaron en las jornadas de socialización 143 realizaron las evaluaciones.

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: Dentro de las evaluaciones realizadas se presentaron 4 personas que sacaron nota inferior al 70%, por lo cual se solicitó a los supervisores y líderes de calidad de los canales, realizar retroalimentación con los agentes realizar nuevamente la evaluación para mejorar los conocimientos.

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 información importante para tener en cuenta las cuales 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 febrero 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 70 Publicaciones estrategias de comunicación.

| TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN | RESPONSABLE | FECHA DE LA PUBLICACIÓN | METODO DE SOCIALIZACIÓN |
|--|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Alerta Operativa - DOCUMENTOS FINALIZACIÓN LABORES | Oficina Servicio al Ciudadano | 07/02/2024 | Correo electrónico |
| ¿En qué beneficia a la SED la detección y tratamiento de las Salidas No Conformes-SNC? | Oficina Servicio al Ciudadano | 07/02/2024 | Correo electrónico |
| Consolidado de Pagos Movilidad Escolar | Oficina Servicio al Ciudadano | 08/02/2024 | Correo electrónico |
| Socialización actualización Instructivos Internos OSC | Oficina Servicio al Ciudadano | 09/02/2024 | Correo electrónico |
| Para Tener en Cuenta - SOLICITUDES OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE Y ARCHIVO SED | Oficina Servicio al Ciudadano | 09/02/2024 | Correo electrónico |
| Guion caracterización canal telefónico | Oficina Servicio al Ciudadano | 12/02/2024 | Correo electrónico |

| TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN | RESPONSABLE | FECHA DE LA PUBLICACIÓN | METODO DE SOCIALIZACIÓN |
|--|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Protocolos atención canal presencial | Oficina Servicio al Ciudadano | 12/02/2024 | Correo electrónico |
| Consolidado de Pagos Movilidad Escolar | Oficina Servicio al Ciudadano | 15/02/2024 | Correo electrónico |
| Socialización actualización Instructivos Internos OSC | Oficina Servicio al Ciudadano | 20/02/2024 | Correo electrónico |
| Alerta Operativa - radicados provenientes de asociaciones de padres de familia | Oficina Servicio al Ciudadano | 21/02/2024 | Correo electrónico |
| Alerta Operativa - Nuevos lineamientos para radicación a Despacho | Oficina Servicio al Ciudadano | 22/02/2024 | Correo electrónico |
| Consolidado de Pagos Movilidad Escolar | Oficina Servicio al Ciudadano | 22/02/2024 | Correo electrónico |
| Socialización_publicación_nuevas_versiones_plantillas_respuesta_OSC | Oficina Servicio al Ciudadano | 28/02/2024 | Correo electrónico |
| Consolidado de Pagos Movilidad Escolar | Oficina Servicio al Ciudadano | 29/02/2024 | 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 febrero se realizaron 28 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos.

Tabla 71 Publicaciones estrategias de comunicación

| ID | TEMA | FECHA | ESTADO |
|------|--|------------|-----------|
| 4495 | Publicación de notificación de actos administrativos | 02/02/2024 | Publicado |
| 4498 | Publicación nota de prensa "Conoce el Manual de competencias Distritales | 05/02/2024 | Publicado |
| 4511 | Publicación nota de prensa "Recomendaciones para una correcta gestión de correspondencia física de entrada en la SED | 05/02/2024 | Publicado |
| 4517 | Publicación notificación actos administrativos | 07/02/2024 | Publicado |
| 4523 | Solicitud remplazar y actualización de instructivos internos en la intrased | 07/02/2024 | Publicado |

| ID | TEMA | FECHA | ESTADO |
|------|--|------------|-----------|
| 4526 | Solicitud publicación informes de calidad en la respuesta excel y pdf mes de diciembre 2023 | 07/02/2024 | Publicado |
| 4527 | Solicitud publicación POA 2024 y PTEP 2024 en página web | 08/02/2024 | Publicado |
| 4539 | Publicación notificación actos administrativos | 12/02/2024 | Publicado |
| 4547 | Publicación notificación actos administrativos | 13/02/2024 | Publicado |
| 4550 | Solicitud publicación informe de operaciones mes de enero 2024 | 13/02/2024 | Publicado |
| 4556 | Solicitud remplazar un instructivo y publicación un instructivo nuevo en la intrased | 13/02/2024 | Publicado |
| 4557 | Solicitud publicación informe de cualificación y promoción mes enero 2024 | 13/02/2024 | Publicado |
| 4558 | Publicación notificación actos administrativos | 14/02/2024 | Publicado |
| 4559 | Solicitud publicación informe PQRS mes de enero 2024 | 14/02/2024 | Publicado |
| 4561 | Publicación notificación actos administrativos | 15/02/2024 | Publicado |
| 4564 | Solicitud eliminación archivos y publicación nuevas versiones Plantillas y Repositorio de Plantillas OSC versión 14 en la Intrased | 15/02/2024 | Publicado |
| 4575 | Publicación notificación actos administrativos | 19/02/2024 | Publicado |
| 4580 | Solicitud publicación informe nivel de oportunidad Diciembre 2023 y cambio informe PDF nivel oportunidad noviembre | 19/02/2024 | Publicado |
| 4585 | Publicación notificación actos administrativos | 20/02/2024 | Publicado |
| 4591 | Publicación reportes de datos operación de los trámites de la SED julio a diciembre 2023 | 20/02/2024 | Publicado |
| 4593 | Publicación informe (pdf) nivel de oportunidad y reporte (excel) enero 2024 | 21/02/2024 | Publicado |
| 4595 | Publicación informe acceso a la información mes de enero 2024 | 21/02/2024 | Publicado |
| 4602 | Publicación notificación actos administrativos | 23/02/2024 | Publicado |
| 4609 | Publicación notificación actos administrativos | 26/02/2024 | Publicado |
| 4614 | Publicación nota de prensa atención cursos virtuales | 26/02/2024 | Publicado |
| 4616 | Publicación notificación actos administrativos | 27/02/2024 | Publicado |
| 4633 | Solicitud publicación notificación de actos administrativos | 29/02/2024 | Publicado |
| 4634 | Solicitud remplazo y actualización Base de conocimiento V15 29-02-2024 en la Intrased | 29/02/2024 | 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 febrero se divulgo información a través de las redes sociales de la entidad invitando a utilizar los canales de atención y del trámite de Legalización de documentos para estudios en el exterior.

Se socializo a través de la Intrased y Prensa SED tres (3) notas de prensas de los siguientes temas:

- Avances en el trámite de legalización de documentos al exterior de colegios oficiales de Bogotá.
- Conoce el Manual de Competencias Distritales.
- Recomendaciones para una correcta gestión de la correspondencia física de entrada.

8.5 Lenguaje Claro (Ic).

En febrero, se desarrolló reunión con el Departamento Administrativo de la Función Pública para conocer la validación para el cambio de nombre del trámite de Duplicaciones de Diplomas y modificaciones del registro.

Como resultado se informa que debido a que este es un trámite modelo y es a nivel nacional la entidad encargada de solicitar el cambio de nombre es el Ministerio de Educación para lo cual sugirieron enviar oficio solicitando realizar la solicitud.

Para lo anterior se preparó oficio que está en revisión para enviar al Ministerio. Por otro lado, se realizaron 8 actividades de sensibilización con el personal administrativo de las Instituciones Educativas dando a conocer los 10 pasos del lenguaje claro y herramientas de comunicación asertiva.

Se gestionó con la Veeduría Distrital realizar un taller de comunicaciones empáticas el cual se realizará el 20 de marzo en las instalaciones de la Secretaría de Educación y se envió respuesta a solicitud ciudadana relacionada con el trámite de legalización de documentos para estudios en el exterior para realizar traducción a lenguaje claro del mismo, actividad que se desarrollará en marzo.

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 72 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% |
| Febrero | 18 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 febrero 2024 se presentaron novedades dentro de la prestación del servicio:

- El día 13 de febrero en la Oficina de Servicio al ciudadano de Nivel Central se inicia contingencia debido a la determinación de los docentes que ingresaron en horas de la tarde de quedarse, se convocó a la dirección de Servicios Administrativos, ala ofician de personal y la Dirección de Talento Humano quienes realizan las negociaciones sin llegar a un acuerdo.
- El día 14 de febrero inicia la jornada con las docentes ubicadas en las instalaciones de Nivel Central lo que impide que se abran las puertas para el acceso a los ciudadanos, sim embargo se inicia atención teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Se realiza publicación de avisos que le indiquen a los cuidadnos las canales de atención virtuales, el agendamiento para la solicitud de cupos y la forma de notificación durante la contingencia.

Se activa el proceso de notificación por aviso en la ventana frontal.

Se realiza la atención de la ciudadanía que se acerca a nivel central, para notificación presencial solicitando cedula y ejecutando el proceso con normalidad.

Se comunica por los diferentes canales de atención la novedad presentada con el objetivo que puedan brindar asesoría a la ciudadanía y eviten direccionarlos a Nivel Central.

Se realiza publicación en las redes sociales invitando a la ciudadanía a usar la “ventanilla de radicación Virtual”.

- 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 febrero se desarrollaron 15 actividades con 275 asistentes de las 15 programadas para el periodo.

Tabla 73 Seguimiento al riesgo de operación Control 2

| MES | Indicador Control 2*: <i>Sensibilizaciones realizadas/sensibilizaciones programadas</i> |
|--------------|---|
| Enero | 100% |
| Febrero | 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 74 Seguimiento al riesgo de operación Control 3

| MES | Indicador Control 3*: <i>Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones</i> |
|--------------|--|
| Enero | 95% |
| Febrero | 96% |
| Total | 95,97% |

Fuente: Aula virtual y forms

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

En el mes de febrero se realizaron 3 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* |
|---|--------------------|-------------------|----------------|-------------|
| Entes de control despacho (direccionamientos) | 62 | 55 | 93% | 88.71% |
| Inducción inicial | 1 | 1 | 100% | 100% |
| Evaluación general de conocimientos final febrero | 87 | 87 | 98% | 100% |
| Resultados | 150 | 143 | 97% | 96% |

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de febrero fue del 96% teniendo en cuenta que de 150 personas que participaron en las jornadas de socialización 143 realizaron las evaluaciones.

Nota: Dentro de las evaluaciones realizadas se presentaron 4 personas que sacaron nota inferior al 70%, por lo cual se solicitó a los supervisores y líderes de calidad de los canales, realizar retroalimentación con los agentes realizar nuevamente la evaluación para mejorar los conocimientos.

- 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 75 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% |
| Febrero | 8.579 | 8.579 | 100% |
| Total | 9.314 | 9.314 | 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 8.579 respuestas, el 17% (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 febrero 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. De igual manera, se emitió el informe de PQRS II semestre a Control Interno donde se establecen las acciones tácitas para evitar la materialización de los controles de competencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

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 76 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 77 Seguimiento al riesgo de Corrupción.

| Causas | Control | Seguimiento febrero |
|---|---|---|
| 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 febrero se realizó 1 socialización al personal nuevo que ingresa a la Oficina de Servicio al Ciudadano sobre 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 febrero fueron reportados 0 documentos a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos. *En febrero se presentaron 0 solicitudes y no se realizaron monitoreos. |

Fuente: Datos OSC

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 1.6% a corte de febrero con un 100 % de cumplimiento en actividades de seguimiento 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

En el marco de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, la Oficina de Servicio al Ciudadano lidera las políticas de Mejora en la Atención y Servicio a la Ciudadanía y Racionalización de Trámites en el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, y de igual manera lo pertinente en el Plan Operativo Anual – POA 2024.

Considerando que, el componente 3 Mejora en la Atención y Servicio a la Ciudadanía del PTEP 2024, cuenta con la actividad 6.1 Generar los informes sobre las denuncias por presuntos actos de corrupción allegadas a la Oficina de control disciplinario de instrucción y la Oficina de control disciplinario de juzgamiento de la SED. (Directiva 001 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá) y en el POA 2024 en cumplimiento del objetivo 5 - Servicio Integral a la Ciudadanía Gestionar los requerimientos de los grupos de valor, POL11 - Apoyar de manera articulada la construcción y ejecución del plan de trabajo de acuerdo con los lineamientos vigentes de Relacionamento Ciudadano.

En concordancia con lo contextualizado anteriormente, se realizaron las siguientes recomendaciones desde las metas propuestas tanto en el PTEP y POA 2024 para el Plan de Acción General Gobierno Abierto Bogotá - GAB desde la competencia de esta dependencia, en lo siguiente:

ID 26.043: Habilitar un espacio visible y accesible en el botón de transparencia del portal web de cada entidad denominado "Conoce, propone y prioriza":

Observación: Si bien es cierto el Comité Institucional de Gestión y Desempeño debe conocer las sugerencias ciudadanas recibidas por los canales de atención a la ciudadanía, de igual manera se deben generar y asegurar los recursos humanos y

tecnológicos que permitan subsanar todos aquellas hallazgos o informidades. Lo anterior, dando cumplimiento a la Resolución No. 001 de fecha 2 de enero de 2024: "Por la cual se adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía "y, lo específico al cumplimiento del objetivo Generar estrategias que involucren a la ciudadanía en los escenarios de relacionamiento definidos en este Modelo. Esta actividad debe estar apoyada por la Oficina de las Tecnologías de la Información, Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Oficina Asesora de Planeación, donde se establecen y estructuran actividades estratégicas y articuladas en el marco de la normatividad vigente.

ID 26. 055: Implementar protocolo de armonización de canales de recepción de denuncias

Observación: Se debe alinear estratégicamente con el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, lo específico a la política de Gestión y Desempeño “Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”, de la mano con el apoyo de la Oficina de Control Interno y de Instrucción en el que se establecen los procedimientos internos, lineamientos y normatividad vigente para la recepción de actos de corrupción y su tratamiento.

De igual manera, debe estar articulado con la Resolución No. 001 de fecha 2 de enero de 2024: "Por la cual se adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía " numeral c. Articulación de lineamientos de las políticas Estado-Ciudadanía como estrategia para la prevención en lo referente a la planeación de las acciones en participación ciudadanía, donde la Ley 1757 de 2015 establece la obligatoriedad de las entidades de formular anualmente los Planes de Participación Ciudadana.

ID 26. 056: Adopción por todas las entidades, instituciones, organismos y empresas que administren o gerencien recursos públicos distritales del protocolo de protección de la identidad del denunciante que mejore la confianza de la ciudadanía para realizar denuncias de posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses.

Observación: Se recomienda articular lo definido para la política de Mejora de Servicio al Ciudadano Resolución No. 001 de fecha 2 de enero de 2024: "Por la cual se adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía lo específico al numeral c. Articulación de lineamientos de las políticas Estado-Ciudadanía, lo cual implica formular acciones para el relacionamiento de manera coordinada entre áreas y dependencias de la entidad, en las instancias establecidas para tal fin, considerando los riesgos y oportunidades en la etapa de alistamiento para

prever los cambios y las restricciones.

Apoyo

Como parte del cierre contractual del proceso de Certificación en la ISO9001:2015 realizado por parte del Ente certificador Servimeters, se gestionó ante la Oficina de Contratos el trámite de la liquidación mediante acta del Contrato en comento, lo cual se archivó en la respectiva oficina responsable y en el Sharepoint de la Oficina de Servicio al Ciudadano para su consulta.

Evaluación del desempeño

En lo referente al cumplimiento del numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, la monitorización y la medición es uno de los elementos clave del estándar ISO 9001:2015 como también lo fue en la versión previa del estándar. Estos dos elementos ahora serán definidos de manera independiente:

- Monitorización: el estado del sistema, proceso o actividad
- Medición: el proceso para determinar un valor

Para lo cual se deben planificar recursos para asegurar que el proceso de medición y monitorización es adecuado y eficaz. Seguido, usar evidencias sobre la base del proceso anterior para tomar decisiones y facilitar la mejora continua a través del Sistema de Gestión de Calidad basado en la evidencia tangible y racional, lo cual se realizó a través de las siguientes acciones:

- Apoyo y acompañamiento a la mesa de operaciones, con el fin de generar las acciones de mejora o servicio No conforme si es el caso.
- 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 este periodo, en cumplimiento de lo establecido en el No. 6.2 Objetivos de calidad y planificación, lo cual se describe en el Informe de Operaciones publicado en la web institucional.
- Por último, seguimiento y actualización ficha técnica indicadores de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, se encuentra en el SharePoint de la OSC y reporte de acciones de mejora a la Oficina Asesora de Planeación – OAP en el link de reporte dado.

- Se realizó la respuesta por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC en atención al Plan Anual de Auditoría (PAA), con el fin de remitir la información solicitada referente al seguimiento a la atención de PQRS acorde con la competencia de esta dependencia a la Oficina de Control Interno.

Mejora

Dentro de las principales metas del proceso siempre debe estar el de mejorar día a día su servicio. Ese es el objetivo que persigue el concepto de mejora continua, más que una estrategia, una razón de ser y una obligación ineludible en su razón de ser para la Oficina de Servicio al Ciudadano.

El propio concepto lo deja claro, el cual trata de la mejora de los servicios y del proceso con el fin de subsanar errores, reforzar aciertos y mejorar, en definitiva, el rendimiento operativo del servicio.

Se realizó el seguimiento a 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, se encuentra en el ARCHIVO DE GESTION OSC y en el SharePoint de la OSC.

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 78 Seguimiento Objetivos de Calidad febrero.

| Objetivos | Indicador | Seguimiento febrero |
|--|---|--|
| 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 90.72% Cumplimiento sin Error Crítico, es decir, 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 95.00% 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 15 actividades con 275 asistentes de las 15 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 2 acciones de mejora, las cuales se gestionaron y cumplieron al 100% en las fechas programadas. |
| | | Se identificaron 6 Servicios no conformes, las cuales se gestionaron y cumplieron al 100% en las fechas programadas. |

Fuente: Base de datos Seguimiento objetivos de calidad

*Nota: No obstante, se continúa realizando ajustes a la metodología de monitoreos.

11. Seguimiento Servicios no conformes

Tabla 79 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 DLE | Requerimiento aplicativo BTE QUEJAS No. 872392024 / 876432024 | Retroalimentación a la agente por parte del proveedor |
| No Cumplimiento Atributos De Calidad en el canal Telefónico | Requerimiento aplicativo BTE QUEJA No. 453382024 | Definir plan de trabajo para revisar la implementación de las sugerencias recibidas por parte del ciudadano |
| Incumplimiento en el estándar de satisfacción proyectado | Informes_OSC | Seguimiento diario en la reunión de operaciones al indicador y de las novedades pertinentes |

| NOMBRE DEL HALLAZGO | HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO | ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC |
|---|---|--|
| para enero de 2024 en los canales de atención | | |
| Incumplimiento en el estándar de tiempo de atención para enero de 2024 en los canales de atención | Informes_OSC | Seguimiento diario en la reunión de operaciones al indicador y de las novedades pertinentes |
| No Cumplimiento Atributos De Calidad Caso Fondo Prestacional | Requerimiento aplicativo BTE QUEJA No. 5838922023 | Se realiza el seguimiento al caso, se le brinda respuesta a la ciudadana. |
| Radicado Vencido | SIGA | Se generó contacto telefónico con la educadora a quien se le suministro información sobre el trámite de cesantías para estudio. 2. Se informo a la educadora el procedimiento adecuado para efectuar notificación del acto administrativo disponible a través de la plataforma Humano en Línea. 3. Se emitió respuesta S-2024-15305 del 22 de enero de 2024. |

*Se registraron 6 servicios no conformes los cuales 4 están proyectados para su cierre en marzo

12. Seguimiento acciones de mejora

Tabla 80 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora

| NOMBRE DEL HALLAZGO | HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO | DESCRIPCION | ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC |
|--|----------------------------------|--|---|
| Fallas nuevo sistema de radicación FUT para el trámite de legalización de documentos con destino al exterior | Informes_OSC | Debido a la actualización con la Cancillería para el trámite de legalización de documentos con destino al exterior a continuación, se mencionan las situaciones y fallas presentadas en los aplicativos mencionados en el asunto: 1. No se recibieron solicitudes a través de FUT de los días 30, 31 de diciembre 2023 y 1, 2 de enero de 2024 2. Algunos radicados que ingresaron entre los días 3 y 4 no cuentan con metadatos, lo cual implica volver a generar un nuevo radicado para legalizarlos con las nuevas indicaciones | Generar las acciones pertinentes para minimizar el impacto de las fallas y reportar oportunamente el ajuste del sistema. |
| Falla registro de peticiones en el aplicativo BTE | Informe dependencia | La oficina de Planeación reporta dos radicados de la plataforma Bogotá te escucha que fueron creados como anónimos, sin embargo, a revisar los documentos adjuntos se encuentran los datos suficientes para crear el peticionario. | Realizar las respectivas socializaciones con las personas a cargo del registro de peticiones en el aplicativo BTE, de acuerdo con los lineamientos internos establecidos. |
| INACTIVACIÓN USUARIOS | Informe dependencia | El 6 de febrero se recibe correo desde el buzón de correo usuariosmatricula@educacionbogota.gov.co, informando lo siguiente: | 1. Se realizó seguimiento a los usuarios activos y se |

| NOMBRE DEL HALLAZGO | HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO | DESCRIPCION | ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC |
|---|----------------------------------|---|---|
| PERSONAS RETIRADAS | | Lo anterior debido a una novedad con el usuario ATEN_DPINZONS perteneciente a la exfuncionaria DANIELA VANESSA PINZON con c.c. 1030520926 quien hasta donde entendemos trabajó cómo funcionaria y ya no hace parte del equipo sin embargo hoy evidenciamos una asignación de cupo realizada por ella. Esto es porque la fecha de vencimiento del usuario estaba para 2024. De acuerdo con lo anterior, les agradecemos tener presente esta novedad para que en adelante nos ayuden enviando un reporte de los funcionarios que se retiran o terminan contrato para así mismo generar los bloqueos pertinentes. | solicitó la inactivación de todos los usuarios de los diferentes aplicativos de las personas que se retiraron de la operación. 2. Se implemento proceso de solicitud de inactivación de usuarios |
| Radicados SIGA sin digitalizar | Informes_OSC | De acuerdo con los datos del mes de enero se hace necesario realizar mesas de trabajo con las áreas que presentan mayor cantidad de documentos sin digitalizar con respecto al último reporte; Oficina de Escalafón Docente, Oficina de Personal y Oficina de Nómina. | Realizar las respectivas socializaciones con las personas a cargo de los radicados SIGA sin digitalizar, de acuerdo con los lineamientos internos de la OSC. |
| Documentos rechazados y devueltos en la gestión de correspondencia de salida | Informes_OSC | Acorde con los datos que arrojó la gestión de la correspondencia para el mes de enero, se debe continuar con la sensibilización sobre los lineamientos establecidos en la Circular 022 de noviembre de 2023 sobre la gestión de la correspondencia de Salida a las áreas que presentan mayor número de rechazos y devoluciones en la entrega de sus oficios de salida, como la Dirección de Cobertura, Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Nómina. | Realizar las respectivas socializaciones con las personas a cargo de los radicados SIGA sin digitalizar, de acuerdo con los lineamientos internos de la OSC. |
| Hallazgos sin resolver por parte de las dependencias | Informes_OSC | Teniendo en cuenta que la mayor parte de las dependencias que no han presentado e implementado plan de mejora son instituciones educativas y que el flujo de atención a los ciudadanos debido a la etapa de matrículas ha disminuido, se continuará con el acompañamiento y seguimiento necesario para conseguir que las áreas realicen el cierre de los hallazgos reportados. | Generar las respectivas alertas a las dependencias con el fin de que los hallazgos sean resueltos por parte de las dependencias. |
| *Se registraron 6 acciones de mejora para febrero de las cuales se programaron 2 para este periodo y 4 están proyectadas para su cierre en marzo. | | | |

12. Conclusiones y recomendaciones

1. Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de febrero fue 99% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 99 ciudadanos fueron atendidos.

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 97%, para el canal virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 100%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

| Canal | Atenciones recibidas | Atenciones efectivas | Nivel de servicio |
|-----------------------|----------------------|----------------------|-------------------|
| Presencial | 40.202 | 38.898 | 97% |
| Virtual | 56.266 | 56.266 | 100% |
| Telefónico | 7.368 | 7.345 | 100% |
| Total, general | 103.836 | 102.509 | 99% |

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 94%, logrando un nivel de servicio del 99%.

- 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 Prestaciones sociales de docentes con un 19.06% presenta un incremento del 7.7% respecto al mes anterior, el pasado 05 de febrero del 2024 fue radicado oportunamente en el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio FOMAG los reportes detallados de las cesantías causadas durante la vigencia 2023 de la planta Docente y Directivo Docente del Distrito; el Subsidio de transporte registra una participación del 18.60% presentando un aumento del 30.1%; asignación de cupo escolar con 37.80% disminuyendo un 70.9%; Las Consulta a solicitudes radicadas con 7.03% disminuyo en 7.7%.
- Desde el equipo de cualificación y formación con el apoyo del departamento Administrativo de la Función Pública para el presente periodo de febrero se definió como responsable al Ministerio de Educación para realizar la solicitud de cambio de nombre del trámite de Duplicaciones de Diplomas en el SUIT.
- Durante el mes de febrero 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 28 solicitudes para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos, notas de prensa, piezas graficas canales de atención y defensor de la ciudadanía.
- A partir del 30 de enero y hasta el 23 de febrero se abrió el 50% de la agenda a las 2pm y el restante a las 3:00pm, con el fin de garantizar la

oportunidad; acorde a la capacidad humana de atención en todos los puntos.

- En el mes de febrero se mantuvo una eficacia del 97.54% en la atención a la Ciudadanía, donde se recibieron 27.637 turnos y se atendieron 26.958 de manera efectiva, los 679 restantes en su mayoría son turnos abandonados. Los siguientes son los indicadores de atención por parte de las DILES.

| Oficina | 1 | 2 | 3 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 26 | 27 | 28 | 29 | Total | |
|----------------------------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|-----|
| 07 - DLE Bosa | 525 | 485 | | 460 | 468 | 419 | 428 | 445 | 362 | 436 | 323 | 209 | 202 | 276 | 199 | 190 | 156 | 129 | 143 | 135 | 131 | 100 | 6221 | |
| 19 - DLE Ciudad Bolívar | 262 | 258 | 483 | 313 | 260 | 260 | 255 | 250 | 279 | 256 | 337 | 237 | 173 | 233 | 191 | 192 | 163 | 129 | 97 | 101 | 82 | 72 | 4883 | |
| 11 - DLE Suba | 297 | 293 | | 256 | 264 | 289 | 285 | 213 | 161 | 213 | 231 | 240 | 221 | 304 | 254 | 207 | 177 | 158 | 126 | 135 | 122 | 120 | 4566 | |
| 08 - DLE Kennedy | 187 | 217 | | 170 | 179 | 162 | 183 | 162 | 132 | 175 | 227 | 169 | 190 | 137 | 147 | 170 | 154 | 131 | 126 | 189 | 164 | 127 | 3498 | |
| 10 - DLE Engativa | 136 | 117 | | 138 | 116 | 80 | 105 | 107 | 112 | 129 | 106 | 94 | 63 | 76 | 88 | 50 | 53 | 30 | 42 | 52 | 42 | 32 | 1768 | |
| 05 - DLE Usme | 125 | 117 | | 80 | 128 | 95 | 119 | 71 | 84 | 78 | 56 | 53 | 57 | 65 | 55 | 66 | 56 | 56 | 59 | 35 | 74 | 39 | 1568 | |
| 18 - DLE Rafael Uribe Uribe | 109 | 104 | | 114 | 95 | 83 | 90 | 98 | 71 | 65 | 61 | 65 | 44 | 54 | 38 | 52 | 25 | 24 | 8 | | | | 1200 | |
| 09 - DLE Fontibón | 62 | 67 | | 76 | 86 | 72 | 60 | 44 | 55 | 46 | 31 | 42 | 38 | 49 | 37 | 38 | 33 | 40 | 29 | 19 | 25 | 13 | 962 | |
| 01 - DLE Usaquén | 71 | 70 | | 79 | 57 | 46 | 32 | 33 | 15 | 25 | 27 | 21 | 30 | 21 | 23 | 19 | 20 | 16 | 13 | 16 | 5 | 13 | 652 | |
| 06 - DLE Tunjuelito | 32 | 33 | | 21 | 31 | 26 | 29 | 16 | 16 | 24 | 28 | 25 | 26 | 23 | 24 | 23 | 30 | 13 | 19 | | 23 | 25 | 487 | |
| 15 - DLE Antonio Nariño | 40 | 25 | | 25 | 24 | 22 | 7 | 12 | 21 | 8 | 7 | 6 | 2 | 17 | 11 | | 10 | 6 | 8 | 6 | 9 | 7 | 273 | |
| 16 - DLE Puente Aranda | 23 | 25 | | 32 | 22 | 13 | 14 | 5 | 24 | 7 | 23 | 11 | 9 | 2 | 7 | 12 | 2 | | | | 3 | | 234 | |
| 02 - 13 DLE Teusaq-Chap | 12 | 22 | | 27 | 19 | 9 | 11 | 15 | 10 | 14 | | | 20 | 11 | 14 | | | 15 | 10 | 4 | | | 213 | |
| 03 - 17 DLE Santafe - Candelaria | 10 | 13 | | 20 | 13 | 25 | 12 | 13 | | 4 | 13 | 11 | | 4 | 1 | 10 | 12 | | | | 5 | | 166 | |
| 14 - DLE Mártires | 22 | 17 | | 18 | 11 | 16 | 5 | 8 | 7 | 9 | 6 | 3 | 4 | 5 | 7 | | 7 | | 3 | 9 | | 7 | 164 | |
| 04 - DLE San Cristóbal | | | | | | | | 37 | 21 | 1 | 17 | 12 | | | | | | | | | | | 15 | 103 |
| Total | 1913 | 1863 | 483 | 1829 | 1773 | 1617 | 1635 | 1529 | 1370 | 1490 | 1493 | 1198 | 1079 | 1277 | 1096 | 1029 | 898 | 747 | 683 | 701 | 685 | 570 | 26958 | |

Este proceso también influye directamente en los SuperCades, donde se ha prestado servicio de lunes a viernes de 7am a 1pm y de 2pm a 5pm. Debido a problemas con el sistema de información de la Secretaría General - SAT que persiste desde el pasado 22 de enero no se cuentan con cifras de atención, sin embargo se ha garantizado el servicio

Una vez superado el alto volumen de atención en la fase II de cobertura, se restableció el uso del CRM a partir del 26 de febrero.

- Durante el mes de febrero se asistió a siete (7) comités locales de cobertura y una mesa de rectores:

| | |
|-------------|------------|
| Chapinero | febrero 7 |
| Teusaquillo | febrero 7 |
| Bosa | febrero 19 |
| Tunjuelito | febrero 21 |
| Mártires | febrero 29 |

Kennedy febrero 29
Ciudad Bolívar febrero 29

9. En Nivel Central a partir del día 14 de febrero se presentó una situación de protestas por parte de docentes, lo que llevo que a partir de esta fecha se tomaran medidas restrictivas de ingreso a la oficina atendiendo en su gran mayoría a las personas desde filtros personalizados en la puerta, manteniendo la atención de la ciudadanía.
10. Se prestó acompañamiento en una ocasión a la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción con la intérprete de Lengua de Señas Colombiana
11. Para los canales virtuales en especial para radicación, el Despacho indica modificaciones que mejoraran la gestión, labor que se encuentra en seguimiento.

13. Acciones de mejora.

- Actividades Gestión de Aliados incondicionales:

- Actividad ¿cuéntame cómo registras tu gestión? con los canales foco (telefónico y presencial)
- Coaching enfocados con los agentes debido a falencias en el servicio de radicación

- Operación

- Se desarrolla estrategia de modificación de las encuestas de satisfacción de los canales de atención.
- En aplicación oportuna y con calidad en la gestión de correspondencia de entrada se desarrollan las siguientes acciones de mejora:
 - Se realizará organización de los tiempos del recorrido y recolección de firmas por parte de la correspondencia.
 - El personal de ventanilla pasara los documentos de manera oportuna, dejándolos en la cajonera antes del recorrido y validación de que todo este completo.

14. Servicios no conformes

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

| MES | Presencial | Telefónico | Chat | Correo | General |
|--------|------------|------------|--------|--------|---------|
| Ene-23 | 92.00% | 91.00% | 90.00% | 70.00% | 91.00% |

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 91.99%, canal Chat 94.23%, Correo electrónico 70.05% y Canal presencial 84.18%, registrando incumplimiento en la proyección planteada para este último canal.