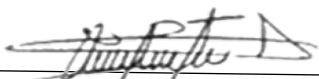
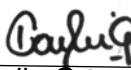


INFORME OPERACIONES FEBRERO 2025
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló


Yenny Paola Triana Cortés
Profesional OSC

Aprobó:


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

Revisó:


Jean Karlo Ruíz Maldonado
Contratista

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

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



CSG-SM-202309-006-TR


BOGOTÁ
V1. 15/JUNIO/2023

Contenido

Introducción	6
1.1.1. Volumen de participación histórico acumulado	8
1.1.1 Volumen de participación mensual	8
1.2 La voz del ciudadano	9
1.2.1 Presencial	9
1.2.1.1 Nivel Central	11
1.2.1.2 Nivel local	12
1.2.1.3 Super Cades	13
1.2.1.4 Personería de Bogotá D.C.	14
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía	14
1.2.2 Telefónico.....	14
1.2.2.2 IVR	16
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía	16
1.2.3 Virtual	16
1.2.3.1 Chat institucional.....	17
1.2.3.2 Buzones de correo	18
1.2.3.3 Ventanilla de radicación virtual	18
1.2.3.4 Bogotá te Escucha.....	18
1.2.3.5. Humano en línea.....	18
1.2.3.5 Voz de la ciudadanía	18
1.2.3.6 Redes sociales.....	19
1.3 Nivel de servicio	19
2. Satisfacción	21
2.1 Canal presencial	21
2.2 Canal telefónico	22
2.3 Canal virtual – Chat institucional	22
2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”	25
3. Partes interesadas	26
3.1 Caracterización	26
3.2 Gestión Atención Accesible	28
3.2.1 Atención presencial.....	28
4. Soluciones estratégicas Plan Padrino	29
4.1 Gestión correo electrónico	29
4.2 Distribución PQRSDF	30
5. Seguimiento	31
6. Servicios OSC.....	33
6.1 Notificaciones.....	33
6.2 Legalizaciones y registros de diplomas	33
7. Monitoreos y seguimiento	34
8. Redireccionamientos	35
9. Cualificación y promoción	35

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

Tabla de Contenido de Tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados a febrero	8
Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico febrero	8
Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales enero vs febrero	9
Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano febrero	9
Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a febrero	9
Tabla 6. Volúmenes de atención presencial anual 2025	10
Tabla 7. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Central por mes 2025	11
Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.....	11
Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio febrero	12
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025.....	13
Tabla 11. Participación por punto de atención Super Cades por mes 2025.....	13
Tabla 12. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2025 (Promedio Ponderado	13
Tabla 13. Requerimiento en Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá D.C. febrero	14
Tabla 14. Comportamiento voz del ciudadano canal presencial	14
Tabla 15. Volúmenes de atención comparativo por mes	15
Tabla 16. Envío de mensajes de texto	15
Tabla 17. Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico	16
Tabla 18. Volúmenes de atención Virtual por mes.....	16
Tabla 19. Comportamiento voz del ciudadano canal correo electrónico	18
Tabla 20. Gestión redes sociales	19
Tabla 21. Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.....	19
Tabla 22. Tipo de radicado acumulado 2025	19
Tabla 23. Sistema de radicación	19
Tabla 24. Nivel de Servicio acumulado anual histórico	20
Tabla 25. Nivel de servicio detallado mensual febrero	20
Tabla 26. Nivel de servicio canal presencial y telefónico febrero	20
Tabla 27. Satisfacción detallado mensual 2025.....	21
Tabla 28. Satisfacción canal presencial, variables de procesos febrero	21
Tabla 29. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones febrero	22
Tabla 30. Satisfacción canal Telefónico, variables de procesos febrero	22

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

Tabla de Contenido de Gráficas

Gráfica 1. Participación Canales acumulado febrero de 2025	8
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico febrero	8
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales enero vs febrero	9
Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a febrero	10
Gráfica 5. Participación por puntos de atención febrero	11
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	13
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico febrero	14
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes	15
Gráfica 9. Comportamiento canal febrero	17
Gráfica 10. Categorización distribución canales	26
Gráfica 11. Categorización distribución demográfica	26
Gráfica 12. Categorización estratificación	27
Gráfica 13. Categorización edad	27
Gráfica 14. Categorización grupo étnico	27
Gráfica 15. Categorización género	28

Gráfica 16. Categorización discapacidades	28
Gráfica 17. Temáticas presenciales	29
Gráfica 18. Cualificación participación por objetivos	36

Introducción

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

Las fuentes de información para la elaboración de este informe son los sistemas de información, entre ellos: SIGA, Bogotá te Escucha, formularios web, CRM, Digiturno, Ucontact, aplicativo consulta cobertura y adicionalmente, los de elaboración propia de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

1. Canales de atención

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

- **Presencial:**

- Los puntos de atención: nivel central y direcciones locales de educación, prestan sus servicios con agendamiento previo de cita a través del siguiente enlace: <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/educacionbogota.gov.co>).
- La atención en los SuperCade (Suba, Américas, Manitas y Bosa), se realiza acorde con los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Los Centros Intégrate que hacen parte de los puntos presenciales en conjunto con la Red Cade (Secretaría General) se encuentran en SuperCade CAD, Engativá y Suba, prestan sus servicios en horario de atención de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

- **Telefónico:**

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

- **Virtual:**

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

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

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

1.1.1. Volumen de participación histórico acumulado

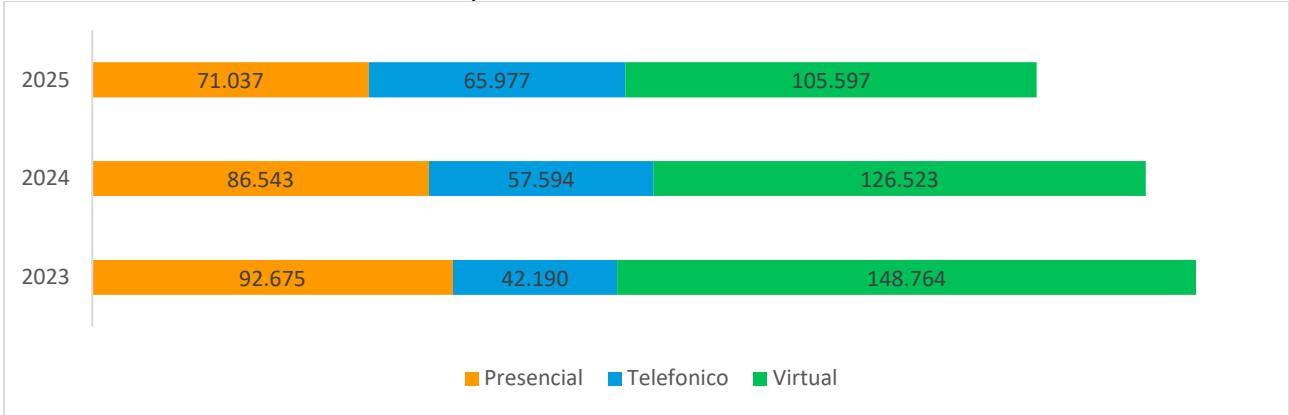
Tabla 1. Participación Canales acumulados a febrero

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2023	92.675	42.190	148.764	92.675
2024	86.543	57.594	126.523	86.543
2025	71.037	65.977	105.597	71.037

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación Canales acumulado febrero de 2025



Fuente: Datos Canales OSC

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

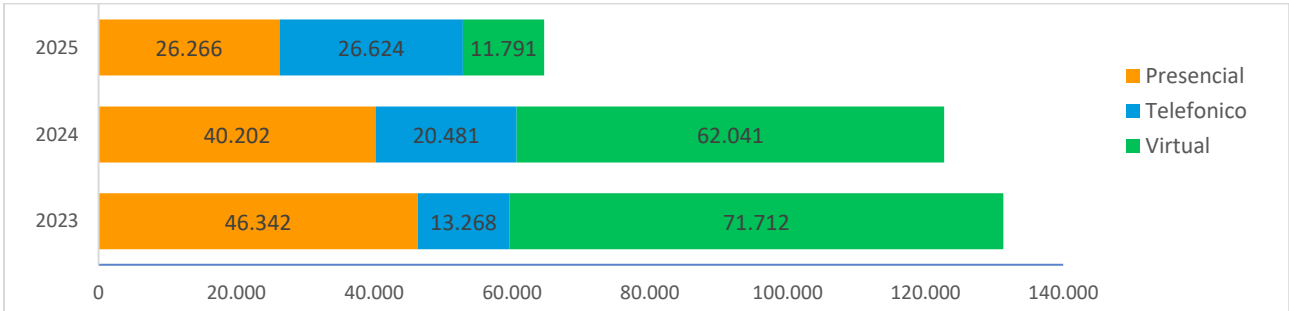
1.1.1 Volumen de participación mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico febrero

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2023	46.342	13.268	71.712	46.342
2024	40.202	20.481	62.041	40.202
2025	26.266	26.624	11.791	26.266

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico febrero



Fuente: Datos Canales OSC

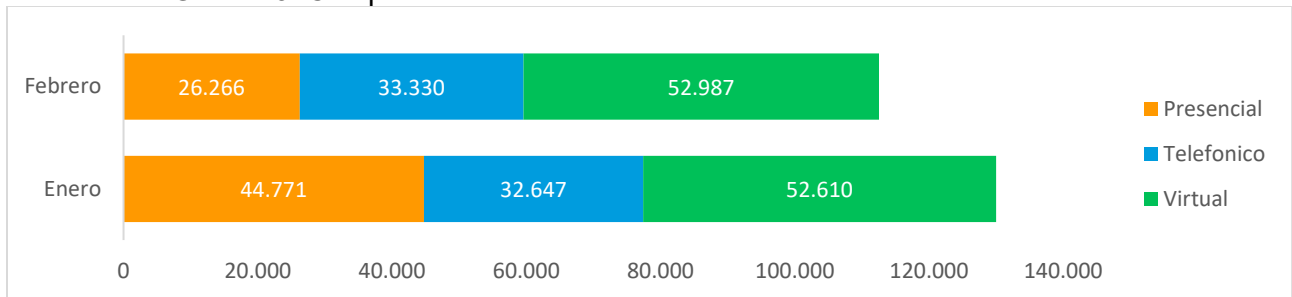
A través de sus canales de atención, la Secretaría de Educación del Distrito durante febrero presentó disminución en el total de atenciones en 8,26% respecto al mismo mes en 2024. El canal presencial reportó disminución del 43%; mientras que, el canal telefónico disminuyó en 10% y, el canal virtual disminuyó en 18%, con respecto a febrero de 2024.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales enero vs febrero

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Enero	44.771	32.647	52.610
Febrero	26.266	33.330	52.987
Total general	71.037	65.977	105.597

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales enero vs febrero



Fuente: Datos Canales OSC

1.2 La voz del ciudadano

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano febrero

Tema de consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	35,04%
Subsidio de transporte	20,63%
Revisión de cesantías y pensiones	14,91%
Ampliación de información	11,40%
Traslado de estudiantes antiguos	3,98%
Vacantes provisionales	2,14%
Escalafón docente	1,55%
Consulta a solicitudes radicadas	1,01%
Sin comunicación	0,99%
Certificaciones de estudio y legalidad de colegios cerrados	0,86

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

1.2.1 Presencial

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

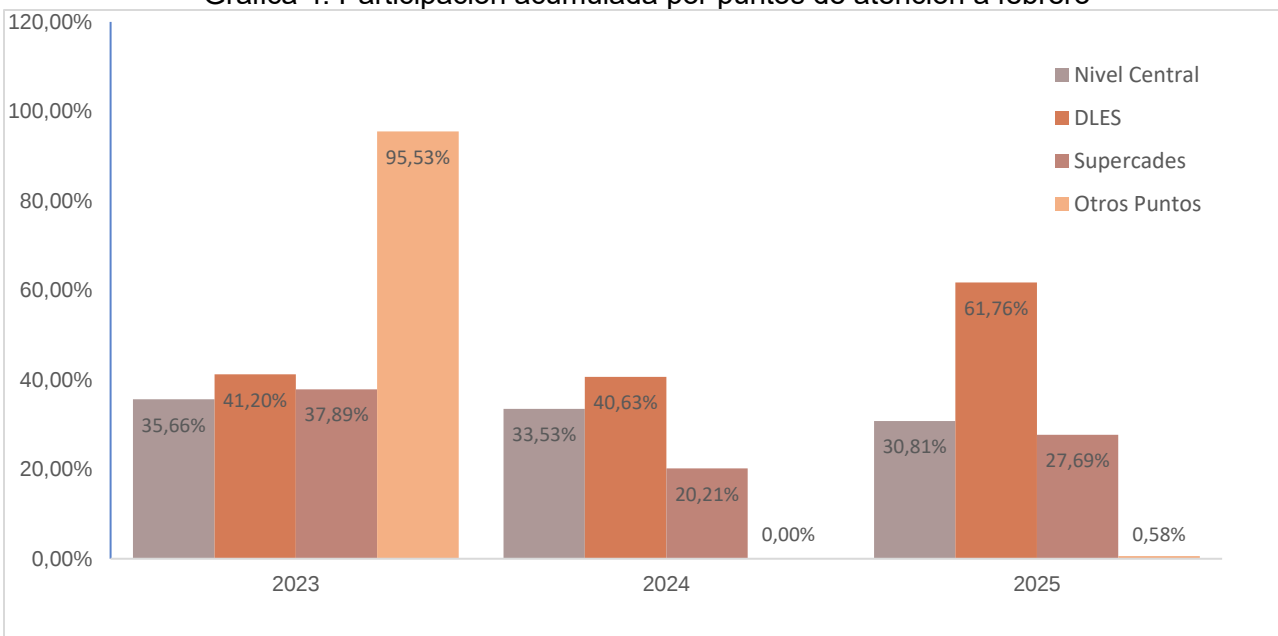
Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a febrero

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total general
2023	16.560	59.094	14.277	2.744	92.675
2024	20.576	58.663	7.304	0	86.543

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total general
2025	15.632	39.001	16.202	202	71.037
Total general	52.768	156.758	37.783	2.946	250.255

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a febrero



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 6. Volúmenes de atención presencial anual 2025

Mes	Nivel Central	DLES	Super Cades	Otros Puntos	Total general
Enero	8.935	25.492	8.480*	75	46.341
Febrero	6.697	13.424	6.018*	127	26.266
Total, general	15.632	39.001	16.202	202	71.037

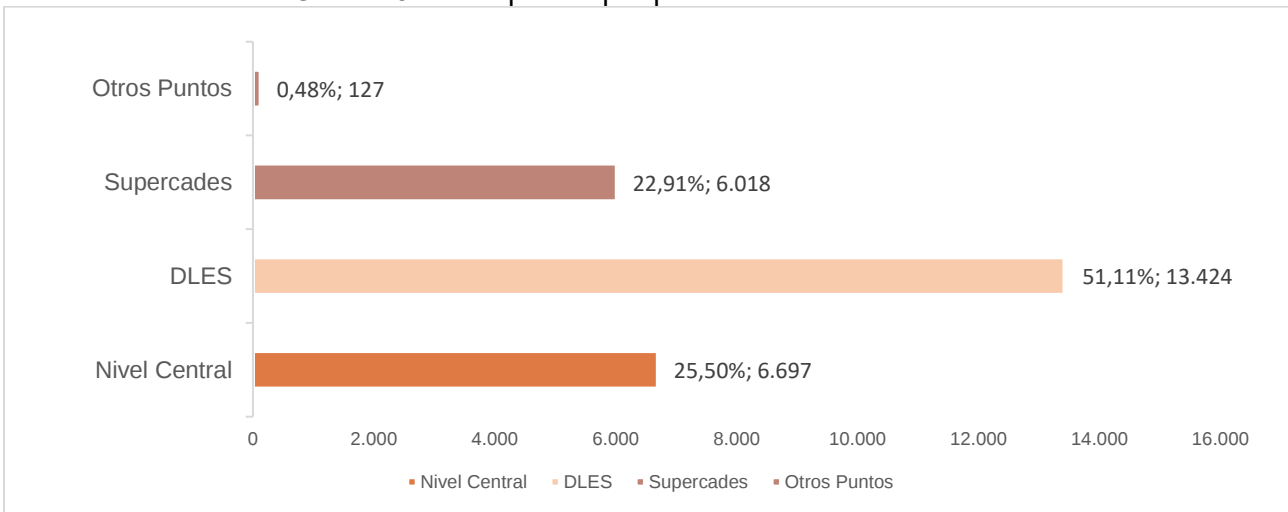
Fuente: Datos canales OSC

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

El canal presencial disminuyó 34,66% respecto al año anterior en este mismo período; el 25,50% de las atenciones correspondieron a nivel central, la atención en direcciones locales correspondió al 51,11%, el 22,91% a Super CADES y el 0,48% a otros puntos.

Las Direcciones Locales de Educación disminuyeron su participación en 47,52% y pasaron de 25.577 atenciones en enero a 13.424 en febrero; por su parte, la Red Cade registró disminución del 40,91% con 10.184 atenciones en enero y 6.018 en febrero. Por último, nivel central disminuyó en 25,05% su participación. El anterior comportamiento se debe a la estabilización de los procesos de asignación de cupos y beneficios de movilidad escolar.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención febrero



Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.1 Nivel Central

En nivel central se atendieron 6.697 turnos; el servicio de mayor participación fue radicación con 1.937 atenciones y participación del 28,92%, seguido de fondo de prestaciones con 1.553 y participación del 23,19%; por último, se encuentra la atención personalizada con 1.500 atenciones y participación del 22,40%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 34 minutos con 38 segundos. Finalmente, el TMO fue de 5 minutos 56 segundos, con un nivel de atención del 89,59%.

Tabla 7. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel central por mes 2025

Mes	Total atenciones	Tiempo de espera
Enero	8.935	0:37:33
Febrero	6.697	0:28:34

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Radicación	1937	0:09:27
Fondo de Prestaciones	1553	0:09:45
Atención Personalizada	1500	0:08:48
Personal	537	0:10:52
Nombramientos administrativos	466	0:05:36
Consulta a las dependencias	213	0:13:08
Movilidad	198	0:10:17
Cobertura	16	0:07:59
(G) Radicación Humano en Línea	4	0:01:14
(P) Radicación Humano en Línea	3	0:00:00
(G) Novedad Radicación Humano	2	0:00:00

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Información Olimpiadas SED	1	0:00:00
(G) Estado trámite humano en línea	1	0:00:00

Fuente: Datos Canales OSC

De acuerdo con los compromisos adquiridos en reunión previa, la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción reportó a esta Oficina la gestión realizada en febrero de 2025, en la cual se reportó que se gestionaron 106 atenciones con evidencias de notificación de actos administrativos y consultas de procesos y revisión de expedientes, como los servicios prestados más destacados por esta Oficina.

1.2.1.2 Nivel local

Las Direcciones Locales de Educación recibieron 15.898 solicitudes, con una atención del 77,46% y un tiempo de servicio de 01:05:34, el promedio de tiempo de espera fue de 00:57:30 y el tiempo de atención fue de 0:08:15 minutos (aumentó en 00:01:14 segundos respecto al período anterior). En general, se logró mantener la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y en función de brindar solución oportuna, transparente y efectiva al ciudadano.

Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio febrero

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total general
07 - DLE Bosa	4	3.573	4	3	12	173	4		1	3.774
19 - DLE Ciudad Bolívar	1	2.140	1	1	29	370	9	1	2	2.554
08 - DLE Kennedy		1.440	1	1	23	80	115	1	3	1.664
11 - DLE Suba	5	1.103	1		44	112	2			1.267
05 - DLE Usme		589	1		3	28	51	38	44	754
04 - DLE San Cristóbal		523		1	120	32	8	56		740
01 - DLE Usaquén		416	1		16	3	5	1		442
09 - DLE Fontibón		358		1	6	17	7	6	4	399
10 - DLE Engativá		15			2	305			2	324
06 - DLE Tunjuelito		248			3	17		2		270
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		129			6	122		1		258
12 - DLE Barrios Unidos						196				196
14 - DLE Mártires		128	1		1	30	10	7	1	178
15 - DLE Antonio Nariño		146				18	11	1		176
02 - 13 DLE Teusaquillo - Chapinero		27	1	2	1	109	7	8		155
03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria		37			1	90	11			139
16 - DLE Puente Aranda		125		1	4		1	1	2	134
Total general	10	10.997	11	10	271	1.702	241	123	59	13.424

Fuente: Datos Canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 3.774, seguida de Ciudad Bolívar con 2.554 y Kennedy con 1.664.

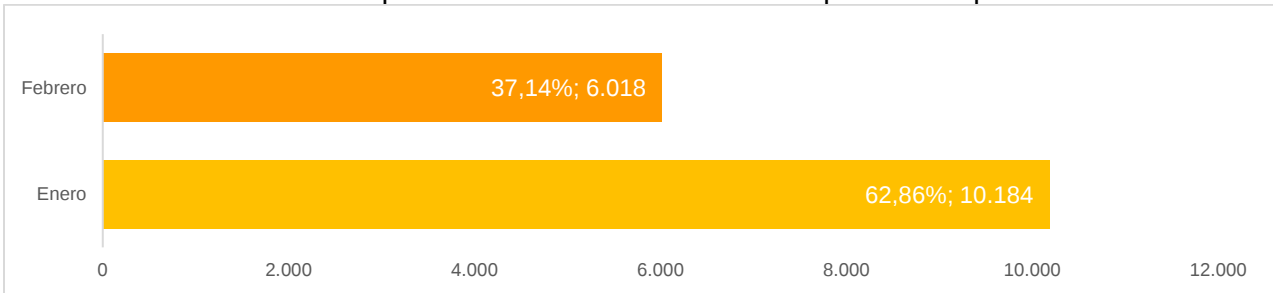
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025

Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Enero	25.577	1:12:44
Febrero	13.424	0:57:30

Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.3 Super Cades

Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades



Fuente: Datos Canales OSC

La Red Cade cuenta con 6 puntos de atención (Super Cade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá), en los que se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En febrero de 2025 se recibieron 6.018 usuarios atendidos dado que allí se brinda información general de cupos; el tiempo de atención fue de 0:03 minutos con 35 segundos.

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

SuperCade	Enero	Febrero	Total general
Suba	3.679	2.206	5.885
Américas	2.362	1.107	3.469
Bosa	1.439	538	1.977
Manitas	846	1.406	2.252
Engativá	1.191	428	1.619
CAD	667	333	1.000
Total general	10.184	6.018	16.202

Fuente: Datos Canales OSC

El Super Cade Suba registró una participación del 36,32% y el Super Cade Américas con el 21,41%.

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

Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Enero	10.184	0:35:43
Febrero	6.018	0:18:41

Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.4 Personería de Bogotá D.C.

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

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

Mes	Requerimientos
Enero	0
Febrero	0
Total general	0

Fuente: Base de Gestión OSC

1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

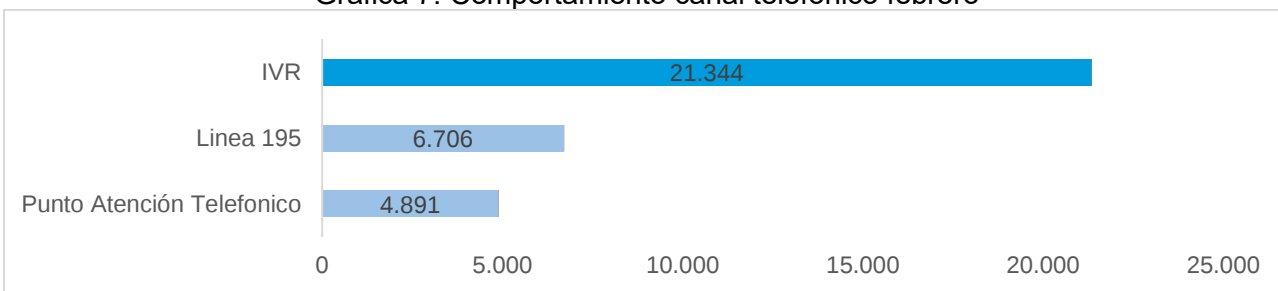
Tabla 14. Comportamiento voz del ciudadano canal presencial

Trámite	Participación
Asignación de cupo escolar	40,73%
Subsidio de transporte	23,69%
Ampliación de información	14,62%
Traslado de estudiantes antiguos	5,96%
Vacantes provisionales	3,52%
Escalafón docente (inscripción, ascenso, reubicación, reconocimiento salarial)	1,88%
Novedades aplicativos de selección de docentes	1,03%
Consulta a solicitudes radicadas	0,80%
Información nómina (pagos, mayores valores pagados, rechazos)	0,80%
Información pago de nómina	0,61%

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

1.2.2 Telefónico

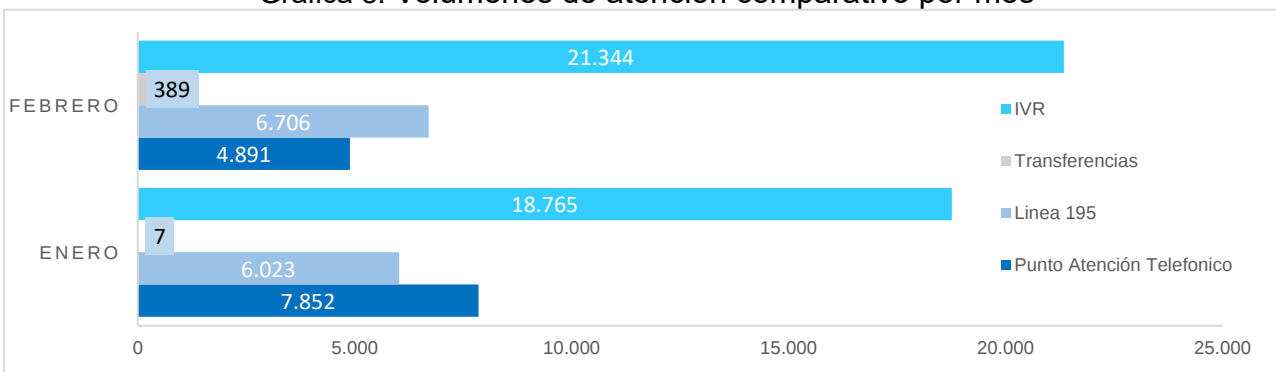
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico febrero



Fuente: Datos Canales OSC

En febrero de 2025, en el canal telefónico se recibieron 33.330 llamadas, es decir que se presentó un aumento del 2,09% respecto al mes anterior. Los siguientes son los datos: 21.344 gestiones en el IVR, 6.706 correspondientes a la línea 3241000 (de la Secretaría de Educación del Distrito), las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto.

Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 15. Volúmenes de atención comparativo por mes

Mes	Punto atención telefónico	Línea 195	Transferencias	IVR	Total general
Enero 2025	7.852	6.023	7	18.765	32.647
Febrero 2025	4.891	6.706	389	21.344	33.330

Fuente: Datos Canales OSC

Respecto al mes anterior, en febrero se presentó un aumento en la gestión de atención telefónica; la línea 195, recibió 6.706 llamadas con una participación del 20,12%; el abandono por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (Línea 195) a través de este canal fue del 2,12 % aproximadamente.

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

1. Envío de mensajes de texto: 31.765

Tabla 16. Envío de mensajes de texto

Dirección	Fecha de solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	3/02/2025	Informe SMS_CARGAR_BENE_FINAL_CARGUE_ste	10.190
Dirección de Bienestar Estudiantil	6/02/2025	informe SMS_LB_SED15_31012025_Segunda_Base	50
Dirección de Bienestar de Cobertura	7/02/2025	informe SMS_OSC - Asignado 4.483_07_02_2025	4.292
Dirección de Bienestar Estudiantil	11/02/2025	informe SMS_Listado_Estudiantes_ColegioEstrellita	86
Dirección de Bienestar Estudiantil	13/02/2025	informe SMS_mensajesTexto250213vf	1.762
Dirección de Bienestar Estudiantil	17/02/2025	informe SMS_solicitudTipoSte20250214_antiguosMensajes	931
Dirección de Bienestar Estudiantil	20/02/2025	informe SMS_solicitudTipoSte20250214_antiguosMensajes	931
Dirección de Bienestar Estudiantil	17/02/2025	informe SMS_20250217_Base mensajes beneficiarios Rutas	594
Dirección de Bienestar Estudiantil	18/02/2025	informe SMS_ Mensajes de texto beneficio 2025	10.955
Dirección de Bienestar Estudiantil	21/02/2025	informe SMS_ Mensajes de Texto Base	306

Dirección	Fecha de solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	24/02/2025	informe SMS_ Base para mensajes de estudiantes focalizados que no cumplen por matrícula	525
Dirección de Bienestar Estudiantil	28/02/2025	MensajeTextoAEnviar	1.143
Total			31.765

Fuente: Datos Canales OSC

1.2.2.2 IVR

En febrero de 2025 se registraron 21.344 consultas en el IVR sin ingresar al agente, con navegación en las diferentes opciones con las que se cuenta. De acuerdo con el comportamiento del ingreso al IVR, se registra que el 23% de los ciudadanos después de escuchar los audios – textos, al ingresar por las diferentes opciones en busca de ser atendidos por un agente, principalmente a la opción de matrículas y movilidad.

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

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 17. Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

Trámite de consulta	Participación
Información general de movilidad escolar	32,19%
Asignación de cupo escolar	12,72%
Escalafón docente	5,30%
Otros programas y campañas	5,11%
Información pago de nómina	3,66%
Prestaciones sociales de docentes	2,80%
Subsidio de transporte	2,77%
Constancias y/o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	2,27%

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

1.2.3 Virtual

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

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

Tabla 18. Volúmenes de atención virtual por mes

Mes	FUT	Redes	Chat	SDQ S	Soluciones cobertura	Contactenos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Redes prensa	Humano
Ene	28.099	2	12.194	1.206	0	7.808	12	254	591	2	304	1.783
Feb	29.727	1	6.346	1.356	3.564	8.159	26	259	845	0	113	1.879
Total general	57.826	3	18.540	2.562	3.564	15.917	38	513	1.436	2	417	3.662

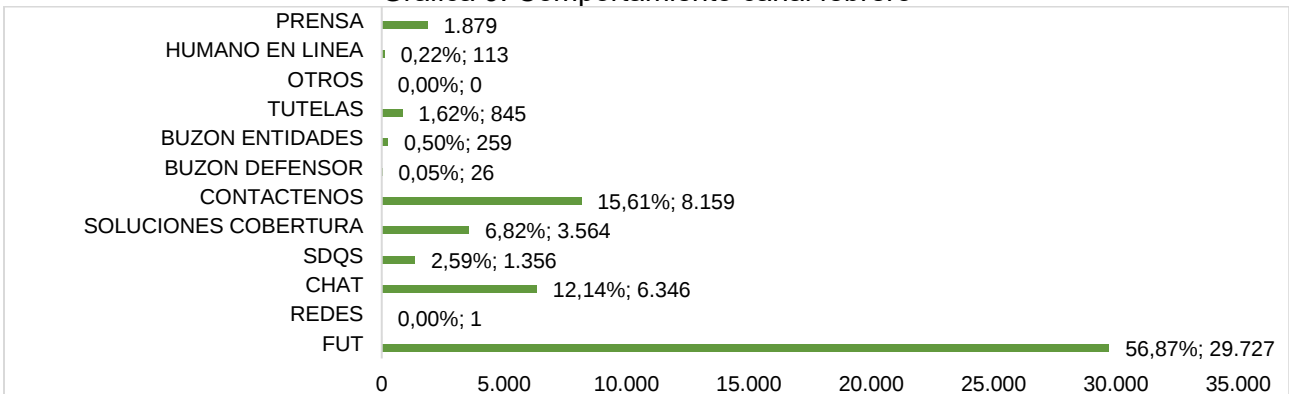
Fuente: Datos Canales OSC

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

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

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

Gráfica 9. Comportamiento canal febrero



Fuente: Datos Canales OSC

1.2.3.1 Chat institucional

El chat institucional durante febrero recibió 6.346 solicitudes de atención, disminuyó 47,96% en la cantidad de interacciones frente al mes anterior, este canal es atendido por cuatro agentes de forma permanente.

El Chat Bot, que brinda información general acerca de la fase de cupos por novedad, fue atendido de manera integral (cupos escolares y movilidad) y recibió 4.028 solicitudes; el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal. Al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7x24 se registraron 13 ciudadanos durante los fines de semana.

1.2.3.2 Buzones de correo

En febrero de 2025, los buzones de correo recibieron 10.001 solicitudes (con aumento del 10,85% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de esta cifra, 8.159 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 259 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 845 corresponden a tuteladas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica), 26 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 712 ingresos. Para la gestión de estos correos se dispone de agentes Front Office, sin herramienta y agente en sitio.

1.2.3.3 Ventanilla de radicación virtual

En febrero de 2025, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 29.727 solicitudes (aumentó en 5,48% respecto al periodo anterior), las cuales ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. El proveedor, dispone de un equipo para la gestión de estos radicados; 18.964 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual en la que la ciudadanía realiza solicitudes que son direccionadas a las dependencias correspondientes.

El instructivo interno de trabajo “Atención Virtual FUT” fue creado para facilidad de la ciudadanía en el trámite de su solicitud mediante indicaciones claras.

1.2.3.4 Bogotá te Escucha

Para febrero de 2025, se recibieron 1.356 requerimientos a través de Bogotá te Escucha.

1.2.3.5 Humano en línea

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

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la validación documental de las prestaciones, cesantías, pensión, auxilios y otros trámites; para febrero se gestionaron 1.879 solicitudes remitidas a través de la plataforma Humano en Línea.

1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 19. Comportamiento voz del ciudadano canal correo electrónico

Trámite de Consulta	Participación
Revisión de cesantías y pensiones	99,84%
Pensiones docentes	0,16%
Total	100%

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

Fuente: Datos CRM

1.2.3.6 Redes sociales

Durante febrero de 2025, el equipo digital dio respuesta a 1 (un) mensaje privado en redes sociales y ningún caso fue trasladado para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 20. Gestión redes sociales

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

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

*Esta red inició en este periodo

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

Red	Febrero
Facebook	84
Instagram	14
Otro	0
Twitter	15
Total	113

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

Tabla 22. Tipo de radicado acumulado 2025

Red	Derecho petición	Queja	Reclamo	Felicitaciones	Total
Facebook	1	1			2
Instagram					
Otro	1				1
Twitter					
Total, general	2	1			3

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales

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

Tabla 23. Sistema de radicación

Sistema	Ene	Feb
Bogotá te Escucha	1	1
SIGA	0	0
Total, general	0	0

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

1.3 Nivel de servicio

Para el nivel de servicio del año 2025, se tiene como meta el 97% acumulado anual consolidado en

todos los canales de atención, lo anterior luego de analizar los comportamientos de los diferentes canales; realizado el análisis de promedio aritmético, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 24. Nivel de servicio acumulado anual histórico

Mes/año	Total, atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio	Presencial	Telefónico	Chat	Buzón
ene-22	259.731	240.623	93%	97%	82%	91%	100%
feb-22	196.253	183.778	94%	87%	91%	100%	100%
mar-22	117.375	112.910	96%	95%	89%	100%	100%
abr-22	81.742	79.541	97%	95%	93%	100%	100%
may-22	94.746	90.349	95%	96%	86%	100%	100%
jun-22	70.167	68.309	97%	95%	93%	100%	100%
jul-22	67.680	64.061	95%	95%	81%	100%	100%
ago-22	83.672	78.225	93%	93%	83%	100%	100%
sep-22	146.109	143.557	98%	94%	92%	100%	100%
oct-22	64.509	62.833	97%	93%	94%	100%	100%
nov-22	111.372	106.358	95%	96%	85%	99%	100%
dic-22	76.345	74.111	97%	94%	95%	99%	100%
ene-23	152.307	142.717	94%	91%	88%	90%	100%
feb-23	131.287	127.068	97%	92%	97%	100%	100%
mar-23	88.148	86.949	99%	96%	98%	100%	100%
abr-23	59.762	59.079	99%	96%	99%	100%	100%
may-23	67.317	66.049	98%	94%	99%	100%	100%
jun-23	54.970	54.306	99%	97%	99%	100%	100%
jul-23	66.891	65.944	99%	97%	99%	100%	100%
ago-23	57.662	56.930	99%	97%	100%	100%	100%
sep-23	126.681	125.966	99%	97%	99%	100%	100%
oct-23	161.143	160.465	100%	98%	100%	100%	100%
nov-23	255.761	254.808	100%	98%	100%	100%	100%
dic-23	112.094	111.169	99%	98%	100%	100%	100%
Promedio			97%	93,88%	83,34%	87,72%	100,00%

Fuente: Datos canales OSC

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

Tabla 25. Nivel de servicio detallado mensual febrero

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	31.083	31.083	100%
DLES	13.424	10.398	77%
Centro de Contacto	5.280	4.883	92%
Chat institucional	6.346	6.346	100%
OSC	12.842	10.572	82%
Email OSC	1.130	1.130	100%
Redes Sociales	1	1	100%
Email EDUPRIVADOS	-	-	0
Humano en Línea	1.879	1.879	100%

Fuente: Canales OSC

Tabla 26. Nivel de servicio canal presencial y telefónico febrero

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	26.266	20.970	80%

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Virtual	48.598	48.598	100%
Telefónico	5.280	4.883	92%
Total general	80.144	74.451	93%

Fuente: Canales OSC

2. Satisfacción

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

Tabla 27. Satisfacción detallado mensual 2025

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total mes
Enero	76,77%	87,07%	57,42%	56,30%	78,48%
Febrero	82,84%	83,30%	55,32%	47,11%	79,28%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en sus procedimientos incluye el que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para febrero se evidenció que se aplicaron un total de 2.461 encuestas, de las cuales 1.951 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 83,30%, que presenta una disminución del 3,77%; correo electrónico 47,11% disminuyó en 9,19%; canal presencial 82,84% que aumentó en 6,07% y el canal chat 55,32% que disminuyó en 2,10% respecto al período anterior. Se percibe el impacto en todos los canales de atención debido a la alta demanda de novedades por matrículas, traslados y movilidad escolar.

2.1 Canal presencial

En el canal presencial se evalúan aspectos como: calidad de las instalaciones, facilidad para identificar las ventanillas, presentación personal de los funcionarios, tiempo de espera, claridad de la información recibida, respuesta efectiva a la solicitud, actitud de servicio por parte del funcionario y tiempo de atención. El presente análisis de datos corresponde a 577 encuestas.

Tabla 28. Satisfacción canal presencial, variables de procesos febrero

Calificación	¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	6.41%	8.84%	6.25%	9.90%	8.15%
2	1.04%	1.56%	0.52%	1.56%	2.08%
3	0.87%	0.69%	0.87%	1.04%	1.04%
4	0.35%	0.87%	0.69%	1.56%	1.56%
5	2.77%	3.81%	3.65%	3.30%	2.95%
6	1.73%	3.12%	1.39%	2.08%	2.08%
7	2.77%	3.12%	1.74%	2.60%	3.29%

Calificación	¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
8	7.28%	7.97%	7.64%	5.73%	7.11%
9	13.00%	15.42%	14.58%	14.06%	12.13%
10	63.78%	54.59%	62.67%	58.16%	59.62%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Tabla 29. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones febrero

Calificación	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Excelente	55.73%	58.78%	54.86%	55.38%	54.61%
Bueno	34.03%	34.43%	36.28%	34.55%	36.35%
Regular	7.12%	5.22%	6.08%	5.38%	6.43%
Malo	3.13%	1.57%	2.78%	4.69%	2.61%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para el canal presencial se presentó aumento en la calificación frente al mes anterior ya que la Oficina de Servicio al Ciudadano a través sus puntos de atención presenciales prestó sus servicios a la ciudadanía y dio solución a sus requerimientos.

2.2 Canal telefónico

Durante febrero en el canal se capturaron 1.575 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 30. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos febrero

Calificación	¿Cómo califica la amabilidad del asesor durante la llamada?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y fácil de entender durante su llamada?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿Considera que el tiempo de respuesta fue adecuado para su solicitud o trámite?
5	85.13%	62.48%	76.63%	70.67%	74.69%
4	6.54%	9.84%	8.38%	11.03%	10.81%
3	1.65%	4.06%	2.48%	5.41%	4.25%
2	5.34%	1.27%	1.08%	3.19%	2.38%
1	1.33%	7.17%	7.24%	9.71%	7.86%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

2.3 Canal virtual – Chat institucional

En el canal virtual - chat institucional se evalúan aspectos como tiempo de espera en ser atendido, tiempo de atención, conocimiento del tema por parte del asesor, actitud de servicio por parte del funcionario, calidad de la información recibida y la respuesta efectiva a la solicitud. El presente análisis de datos corresponde a 188 encuestas.

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

Calificación	Enero	Febrero
Muy bueno (5)	21,85%	24.47%
Bueno (4)	17,93%	23.40%
Muy malo (1)	35,29%	32.45%
Malo (2)	8,12%	5.32%
Ni bueno ni malo (3)	15,97%	13.30%
No sabe / No responde	0,87%	1.06%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El tiempo de espera reportó juicios de valor de muy bueno y bueno 47,87%, con un aumento del 8,09%.

Tabla 32. Satisfacción canal chat, tiempo de atención

Calificación	Enero	Febrero
Muy bueno (5)	28,57%	25.53%
Bueno (4)	24,09%	25.53%
Muy malo (1)	29,69%	29.26%
Malo (2)	5,88%	5.85%
Ni bueno ni malo (3)	11,48%	13.30%
No sabe / No responde	0,28%	0.53%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el tiempo de atención en muy bueno y bueno 51,06% disminuyó 1,6 puntos porcentuales respecto al período anterior.

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

Calificación	Enero	Febrero
Muy bueno (5)	42,30%	36.17%
Bueno (4)	18,49%	21.28%
Muy malo (1)	25,49%	27.66%
Malo (2)	3,64%	2.66%
Ni bueno ni malo (3)	6,72%	7.98%
No sabe / No responde	3,36%	4.26%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Conocimiento por parte del asesor: en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 57,45% disminuyó en 3,33%, los ítems de Malo y Muy malo incrementó en 1,19% respecto al mes anterior.

Tabla 34. Satisfacción canal chat, actitud de servicio

Calificación	Enero	Febrero
Muy bueno (5)	45,94%	41.49%

Bueno (4)	18,77%	20.21%
Muy malo (1)	24,37%	26.60%
Malo (2)	4,48%	3.19%
Ni bueno ni malo (3)	2,80%	4.79%
No sabe / No responde	3,64%	3.72%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El chat institucional, mantuvo su calificación, dentro de sus características evaluadas, se tiene que la actitud de servicio en los ítems de muy bueno y bueno con un 61,70% disminuyó en 3,01% respecto al mes anterior.

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

Calificación	Enero	Febrero
Muy bueno (5)	42,30%	34.57%
Bueno (4)	18,21%	22.34%
Muy malo (1)	3,92%	3.19%
Malo (2)	26,61%	29.79%
Ni bueno ni malo (3)	5,32%	5.85%
No sabe / No responde	3,64%	4.26%

Fuente: Encuestas de satisfacción

La calidad de la información recibida obtuvo 56,91% en los ítems muy bueno y bueno que disminuyó en 3,59% con relación al mes anterior.

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

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía en el marco de la certificación del Proceso Integral de Servicio a la Ciudadanía en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, implementó a partir del 25 de mayo de 2020 la medición de la satisfacción en el trámite de legalización de documentos para el exterior y registro de diploma, mediante una encuesta virtual en la cual se evalúa la calidad de las respuestas, claridad de la información, respuesta efectiva y la recomendación del servicio.

Tabla 36. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma

Enero	Febrero
73,33%	85,67%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 73 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de los trámites en mención. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 93,15%; según la clasificación Net Promoter Score el 76,78% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al tiempo de respuesta a la solicitud se obtuvo muy bueno y bueno en 80,00%, en la calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvieron 86,67% y la claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 86,67%.

Se registró un indicador de satisfacción general de 85,67% que mostró aumento con respecto al mes anterior en un 12,34%. Es preciso mencionar que se estableció como plataforma de envío de encuestas Lime Survey, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

Tabla 37. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud

Calificación	Enero	Febrero
Muy bueno (5)	53,33%	53,42%
Bueno (4)	26,67%	30,14%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	10,96%
Muy malo (1)	20,00%	4,11%
Malo	0,00%	1,37%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 38. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida

Calificación	Enero	Febrero
Muy bueno (5)	66,67%	54,79%
Bueno (4)	20,00%	34,25%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6,85%
Muy malo (1)	13,33%	2,74%
Malo	0,00%	1,37%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 39. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida

Calificación	Enero	Febrero
Muy bueno (5)	60,00%	53,42%
Bueno (4)	26,67%	31,51%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6,85%
Muy malo (1)	13,33%	1,37%
Malo	0,00%	5,48%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 40. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud

Nota	Enero	Febrero
No	20,00%	6,85%
Sí	80,00%	93,15%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”

En atención a la solicitud de la Secretaría Distrital de la Mujer – SDM en su programa de “Sello de Igualdad de Género”, se registran los datos de satisfacción con criterio de género. Esta entidad a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano aplica la medición de la satisfacción de los canales de atención, con el fin de implementar estrategias de mejora continua en la prestación del servicio.

De las encuestas aplicadas en los canales de atención en febrero, solo de 1.934 fueron posible establecerles el dato de la satisfacción de la ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que 1.566 pertenecen al género femenino y de estas muestran satisfacción el 80,97% que corresponden a 1.246 encuestas. Para el género masculino se encontraron 364 encuestas, se identifica una satisfacción del 18,82% que corresponden a 298 encuestas en los Servicios prestados.

Tabla 41. Datos de gestión satisfacción con criterios de género febrero

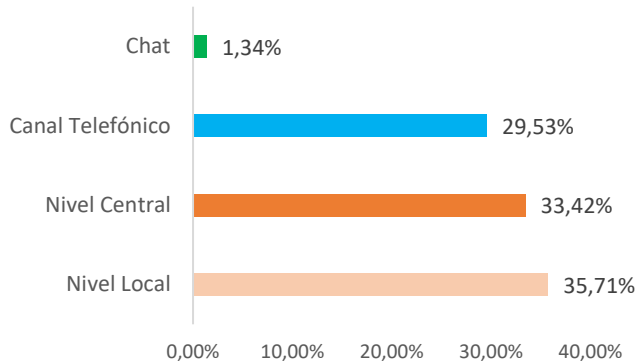
Concepto	Femenino	Masculino	No binario	Otro	Total general
Encuestas aplicadas	1.566	364	4	0	1.934
Satisfacción	80.97%	18.82%	0.21%	0	100%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3. Partes interesadas

3.1 Caracterización

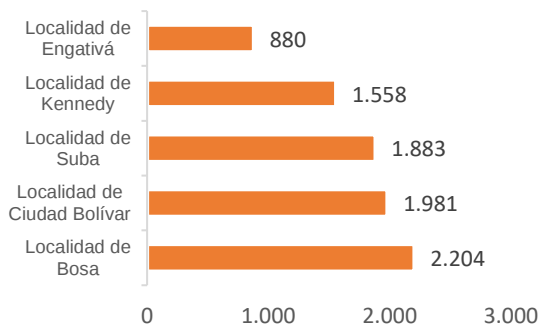
Gráfica 10. Categorización distribución canales



Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para febrero de 2025, se realizaron 14.024 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera: el 69,13% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con un 29,53% de las atenciones.

Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica



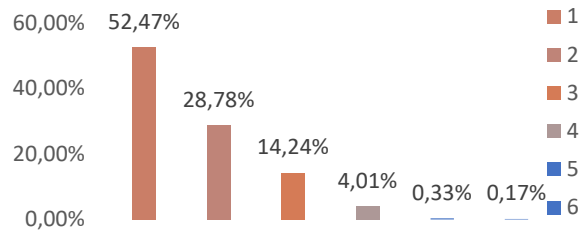
Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, se identifica que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Esta es una de las de mayor participación en la zona norte (Suba y Engativá) con un 32,48%; en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa) con un 67,52% de la participación. Frente a la muestra total estas cinco localidades representan el 60,65% de la información capturada.

Fuente: Formulario de caracterización

Para febrero contamos con 249 contactos con personas con ubicación actual de residencia es en otras ciudades o municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una

participación del 1,78%.

Gráfica 12. Categorización estratificación

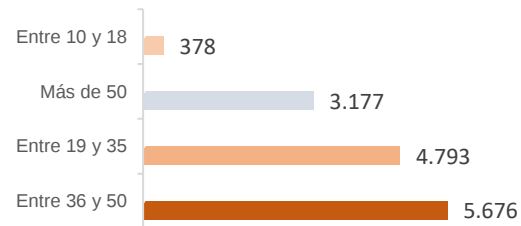


Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos en la ciudad, la ciudadanía atendida en un 50,39% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 28,79% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 20,82%.

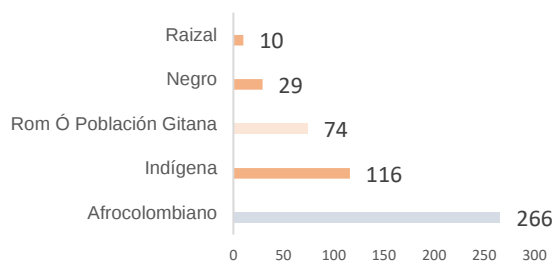
Gráfica 13. Categorización edad

La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento se evidencia que la población se concentra entre 19 y 50 años representa un 74,65%, seguido por la población de más 50 años con una participación del 22,65%.



Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 14. Categorización grupo étnico

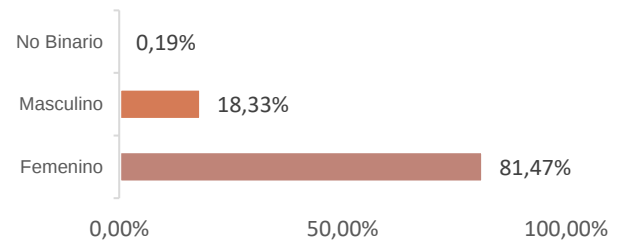


Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a los grupos étnicos atendidos representan el 3,53% de la muestra seleccionada, y se tiene una representación de la comunidad afrocolombiana del 53,74%, seguida de la población indígena con una participación del 23,43%.

Gráfica 15. Categorización género

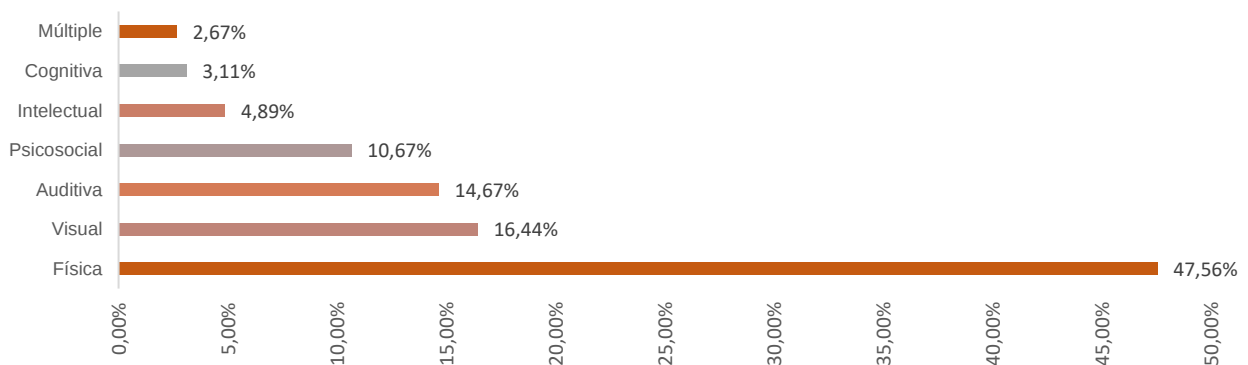
En la información recolectada durante febrero en los diferentes canales de atención se evidencia que el 81,47% de la ciudadanía que se acerca a la atención corresponde al género femenino.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible el 1,60% cuenta con algún tipo de discapacidad, como lo resume la gráfica; la discapacidad física corresponde al 47,56% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención, seguida de la discapacidad visual con un 16,44% de participación.

Gráfica 16. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

3.2 Gestión Atención Accesible

3.2.1 Atención presencial

En febrero de 2025, de manera presencial se atendieron 9 personas con algún tipo de discapacidad, así:

Tabla 42. Atención accesible discapacidades

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad auditiva	5	55,56%
Discapacidad física	2	22,22%
Discapacidad visual	1	11,11%
Discapacidad múltiple	1	11,11%
Total, general	9	100,00%

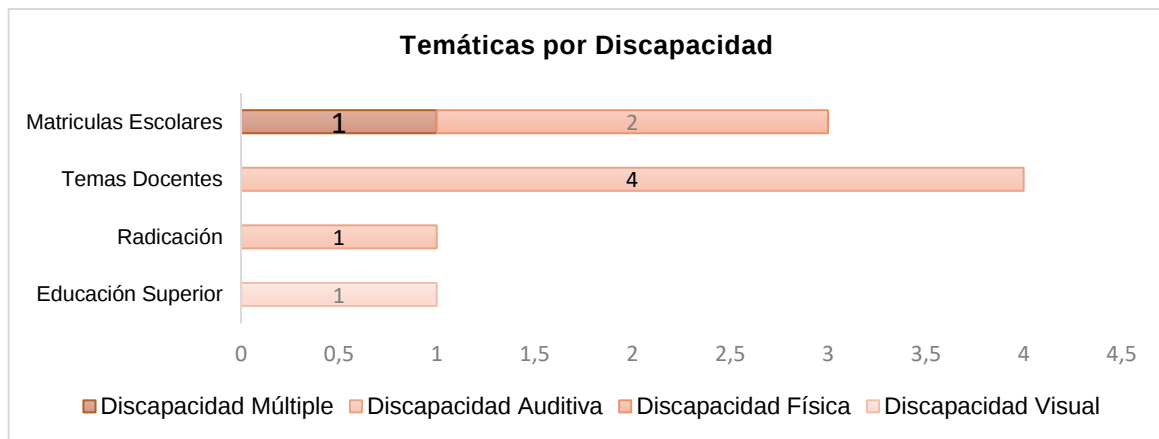
Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 43. Atención accesible discapacidades

Temática	Discapacidad auditiva	Discapacidad física	Visual	Discapacidad múltiple	Total	% participación
Educación superior			1		1	11,11%
Radicación	1				1	11,11%
Temas docentes	4				4	44,44%
Matrículas Escolares		2		1	3	33,33%
Total general	5	2	1	1	9	100,00%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 17. Temáticas presenciales



Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

4. Soluciones estratégicas Plan Padrino

En el marco de “Aliados Estratégicos”, el Modelo de Servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano, infiere en la articulación entre los 3 niveles de la entidad, a través del apoyo del “Equipo Plan Padrino”, que mediante el registro y asignación del correo oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co realiza actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico en los diferentes temas de la Oficina.

En febrero de 2025, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 1.267, las cuales se discriminan en:

- 938 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 90 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 239 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, telefónico, presencial).

4.1 Gestión correo electrónico

Tabla 44. Histórico de gestión

Año	Enero	Febrero
-----	-------	---------

2025	946	1.267
------	-----	-------

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

Tabla 45. Avance de cierre de gestión

Avance	Febrero	% cierre
Completado	889	94,78%
En progreso	49	5,22%
Total	938	100.00%

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

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a los responsables de la respectiva asignación; el avance en la gestión de correo para febrero está en el 94,78%.

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

Tabla 46. Tipología Plan Padrino

Tipología	febrero	Participación
Creación de usuarios	710	75,69%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	97	10,34%
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	42	4,48%
Creación de trámites	20	2,13%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	18	1,92%
Solicitudes Base de Datos	18	1,92%
Modificación usuarios	14	1,49%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	8	0,85%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	6	0,64%
Aclaración Informe de Vencidos	2	0,21%
Solicitud de Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	1	0,11%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	1	0,11%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	1	0,11%
Total general	938	100,00%

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

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, entre ellas, la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (343), Grupo de Certificados Laborales (86), Oficina de Servicio al Ciudadano (42), la Oficina de Personal (25) y la Oficina Asesora Jurídica (15); estas 5 dependencias generan el 54,48% de las solicitudes.

4.2 Distribución PQRSDF

La Entidad, adoptó el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, implementado por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., con el fin de registrar todas aquellas Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias de los ciudadanos, el cual es manejado por la Oficina de Servicio al Ciudadano para el registro y asignación a las dependencias

competentes para su atención; la volumetría de solicitudes es la siguiente:

Tabla 47. Volumetría de solicitudes asignadas

Año	Ene.	Feb.
2025	1.240	1.386

Fuente: Archivo de gestión PQRSDF

5. Seguimiento

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

Tabla 48. Seguimiento ANS

Fecha de suscripción	Fecha de cierre	Proceso/Oficina	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 2025, se registraron 68 solicitudes discriminadas de la siguiente manera: 13 fallas (aplicación Dexon, FUT, SIGA, Chat) con un cumplimiento del 92%, 12 mejoras (mejoras a trámite, aplicativos), con un cumplimiento del 100% y 43 solicitudes de operación (Actualización usuarios y permisos aplicativos), con un cumplimiento del 100%.
Mayo 2023	Mayo 2024	Directora de la Dirección Cobertura Director de la Dirección Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención Integral (Dirección Cobertura y Matrículas Dirección Bienestar Estudiantil Programa Movilidad escolar)	Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención (TMO): El personal de apoyo de la Dirección de Cobertura y la Dirección de Bienestar Estudiantil, deberán cumplir mínimo al 95% del TMO establecido por la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para febrero en atención integral, se asignaron un total de 11.268 turnos, de los cuales se atendieron 8.425 con una efectividad en la atención del 74.76%, con promedio de espera fue de 00:27:35 minutos, y un promedio tiempo de atención de 00:10:32 minutos. En la OSC, se asignaron 4.324 turnos, de los cuales fueron atendidos 4.281 para una efectividad en la atención del 99.00%, con un tiempo promedio de espera de 00:30:47 minutos, promedio tiempo de atención de 00:09:42 minutos.

Fuente: Datos Canales OSC

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 49. Seguimiento notificaciones

Tipo solicitud	No Cumple		Sí Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cantidad	% Cumplimiento	
Citación	2	0,34%	578	99,66%	580
Notificación electrónica		0,00%	2906	100,00%	2906
Notificación por aviso		0,00%	286	100,00%	286
Página web		0,00%	48	100,00%	48
Publicación cartelera NC		0,00%	167	100,00%	167
Notificación presencial		0,00%	436	100,00%	436
Total general	2	0,05%	4421	99,95%	4423

Fuente: Indicadores de la operación

Se tiene una gestión finalizada del 97,62% en febrero de 2025.

En este mes la citación tuvo un cumplimiento del 99,66%; el incumplimiento del 0,34% se generó por el retraso en la entrega por parte del operador 4-72 a los destinos nacionales Funza y Cajicá; en notificación electrónica se generó un 100,00% de cumplimiento, en notificación por aviso, un cumplimiento de 100%; en el tema de publicación página web se tuvo un cumplimiento del 100%; la publicación en cartelera nivel central presenta cumplimiento del 100%; finalmente, notificación presencial reportó un cumplimiento del 100%.

Se registró un total de 4.531 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas; respecto al mes anterior, hubo un aumento del 78,74%.

Tabla 50. Seguimiento a notificaciones

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	0,53%
Notificación presencial	1,85%

Fuente: Datos Canales OSC

6.2 Legalizaciones y registros de diplomas

La oficina de Servicio al Ciudadano tiene a su cargo la gestión de los trámites de legalización de documentos para el exterior y registro de diploma; para febrero las estadísticas se muestran a continuación:

Tabla 51. Estadística legalizaciones y registros de diplomas

Mes	03- Legalización documentos al exterior (15 días)	04 - Registro de diploma (15 días)	Total
Enero	4.463	123	4.586
Febrero	4.378	139	4.517

Fuente: SIGA

En febrero se recibieron 4.378 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 139 solicitudes de registro de diploma.

En este mes se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma; con la metodología del Net Promotore Score, podemos clasificar a los 73 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma se registraron: 51 son promotores, 9 detractores y 13 pasivos.

7. Monitoreos y seguimiento

Para febrero último mes de la ejecución del contrato con el centro de contacto con la Empresa de Teléfonos de Bogotá – ETB S.A. - ESP, hubo una disminución en la medición del error crítico; se evidenció que los principales ítems afectados corresponden a errores de tipificación y de registro, lo cual generó penalización al operador por el incumplimiento del ANS.

Tabla 52. Indicador error crítico 2024-2025

Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.
58	245	310	316	363	371
68	370	375	349	384	383
85,29%	66,22%	82,67%	90,54%	94,53%	96,87%

Fuente: Power BI-Calidad

Tabla 53. Indicador error no crítico 2024-2025

Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.
30	264	319	269	296	329
68	370	375	349	386	383
44,12%	71,35%	85,07%	77,08%	76,68%	85,90%

Fuente: Power BI-Calidad

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

Acciones de mejora implementadas

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

Como evidencia de mejora en la atención de los canales, se resalta que en febrero se recibió felicitación por parte de un usuario que mediante radicado 853162025, hace referencia a la atención de la ventanilla 1 al 4 correspondiente a Fondo Prestacional.

Resultados obtenidos

En febrero se mantuvo el número de monitoreos con respecto a enero y el equipo de calidad realizó actividades adicionales como la actualización de la herramienta de monitoreos, actualización del instructivo de monitoreos y ajustes en el Power Bi de calidad.

8. Redireccionamientos

Tabla 54. Histórico mensual de redireccionamientos

Ítem	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.
Radicados	13.467	12.977	12955	12.033	15.317	15.729
Redireccionados	1057	624	436	342	436	423
Redireccionamientos %	7,85	4.81	3.37	2,84	2,84	2,69

Fuente: Base redireccionamientos febrero

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

Tabla 55. Tipología de redireccionamientos febrero

Canal	Datos errados	Dependencia incorrecta	Falta ampliación información	Fuera de tiempo	PDF errado	Proceso errado	Sin PDF	Total
Buzones	7	145	2		5	9	7	175
Ventanilla		133	14	7		3		157
Presencial NVC	2	67			12	1	5	87
Presencial SuperCADE			1		1		1	3
BTE		1						1
Total general	9	346	17	7	18	13	13	423

Fuente: Base redireccionamientos febrero

9. Cualificación y promoción

Tabla 56. Acumulado socializaciones y participantes

Mes	No. sesiones	No. de participantes
Enero	16	159
Febrero	15	213
Total	31	372

Fuente: Actas, formulario Web Asistencia y listados de asistencia

En este periodo se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 “*Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano*”, el cual se evalúa bajo las siguientes premisas: actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas). Se registró cumplimiento del 100%, se desarrollaron 15 socializaciones de las 15 programadas, con un total de 213 asistentes.

Durante febrero de 2025, el equipo de cualificación y promoción desarrolló las actividades de formación programadas acorde con las necesidades de la Oficina de Servicio al

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



V1. 15/JUNIO/2023

Ciudadano, solicitadas por las dependencias o las identificadas en la operación diaria que facilitan el fortalecimiento en la prestación del servicio a la ciudadanía y para cumplir las actividades programadas dentro de los Planes de la plataforma estratégica (PTEP, POA, MIPG, mapa de riesgos y FURAG).

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

9.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

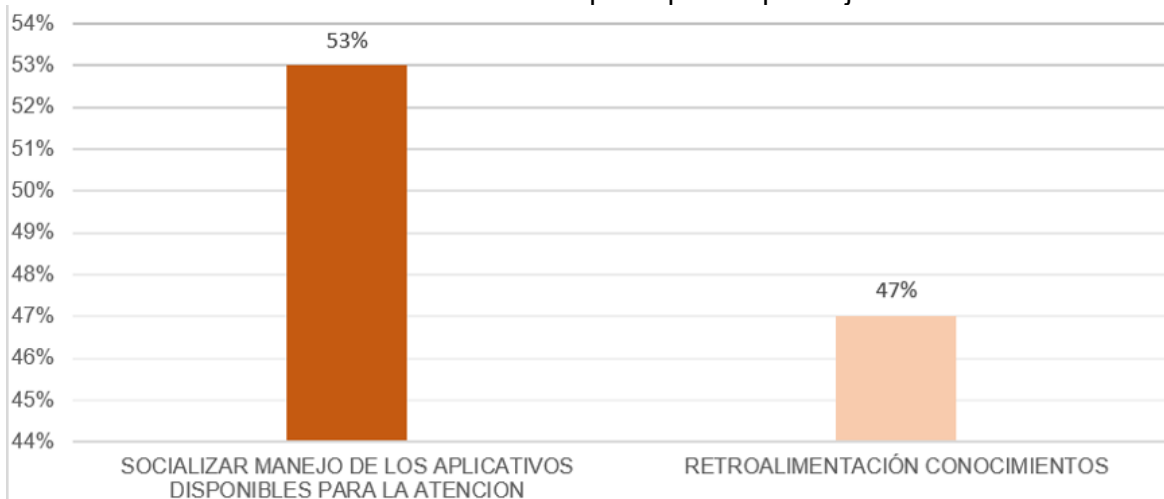
- a) Socialización en el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon).
- b) Retroalimentación de conocimientos.

Tabla 57. Actividades desarrolladas vs asistentes

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
15	213

Fuente: Actas, formulario web asistencia y listados de asistencia

Gráfica 18. Cualificación participación por objetivos



Fuente: Actas, formulario web asistencia y listados de asistencia

- a) Socialización en 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 8 actividades de socialización relacionadas con el manejo de los sistemas: SIGA, Bogotá te Escucha, digiturno, DEXON, CRM con la asistencia de 136 personas de los tres niveles de la entidad que brindan atención en los canales y gestionan la correspondencia de entrada y salida de requerimientos a la entidad.

Con el apoyo de la Dirección de Talento Humano en este mes, a través de las actividades del Plan Institucional de Capacitación PIC se diseñaron y desarrollaron 2 jornadas de capacitación en el manejo del sistema SIGA dirigidas al personal que ingresó a la entidad. Las actividades se desarrollaron en las instalaciones de Compensar donde por cada 2 personas se contaba con computador para hacer las prácticas directas en el sistema.

b) Retroalimentación conocimientos

Durante febrero, se llevaron a cabo 7 actividades de retroalimentación con la participación de 77 personas. Estas sesiones estuvieron enfocadas en fortalecer los conocimientos en el manejo de los aplicativos de atención y las funciones de las diferentes dependencias, con el propósito de mejorar la calidad del servicio en los canales de atención.

Como parte de las acciones de mejora derivadas del informe del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se socializaron con los embajadores los protocolos de servicio con los que cuenta la entidad. Además, se presentó el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y los lineamientos específicos para la atención de personas con discapacidad o en condiciones de vulnerabilidad.

9.2 Resultados evaluación de conocimientos

La Oficina de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de mitigar el riesgo del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía relacionado con la posibilidad de afectación reputacional, por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos, realiza evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales frente a los trámites y servicios e información general de la entidad.

En febrero, se realizaron 2 evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 58. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

Temas	Nro. de asistentes	Nro. de evaluados	%Nota promedio	%evaluados*
Aprende y aplica (conceptos derechos petición, direccionamiento dependencias)	56	56	91.53%	100,00%
Protocolos de atención	56	56	100.00%	100,00%
Total	112	112	98,70%	100,00%

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

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones en febrero fue del 100%; se tiene en cuenta que, de 56 participantes en las jornadas de socialización, 56 realizaron las evaluaciones.

La Oficina de Servicio al Ciudadano, actualmente tiene una nota mínima de cumplimiento del 90%, de acuerdo con las condiciones del contrato suscrito con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB - S.A. - ESP. Para este periodo el promedio de nota de evaluación estuvo en el 98,70%.

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



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

En marzo se realizará retroalimentación a 2 embajadores que tuvieron nota por debajo de la meta específicamente en el tema de protocolos de atención.

9.3 Refuerzo visual informativo

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

Tabla 59. Piezas gráficas refuerzo visual informativo

Tema piezas graficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Renovación y activación SimCard - Tablet	04/02/2025	Grupo Teams - preguntas frecuentes
Consolidado de pagos subsidio de transporte escolar - STE	05/02/2025	
Actualización Manual de Consultas febrero 2025	07/02/2025	
Solicitudes de pólizas servidores públicos	11/02/2024	
Plantillas internas OSC actualizadas	12/02/2025	
Uso usuario CRM	12/02/2025	
¡Lanzamos NOTI OSC, nuestro periódico virtual interno!	17/02/2025	
Solicitudes remitidas a organizaciones sindicales	21/02/2025	
NOTI OSC Segunda edición 24-02-2025	25/02/2025	

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

9.4 Promoción

Con la finalidad de *“Divulgar información referente a los trámites y servicios de la entidad como, la carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo”*, durante febrero con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se divulgó de los canales internos de comunicación (wallpaper) las imágenes alusivas a la campaña *“Ponte en los zapatos del otro”*, que busca sensibilizar al personal de los tres niveles de la entidad en la buena gestión de correspondencia para mejorar la calidad de atención a las solicitudes ciudadanas.

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

9.5 Lenguaje Claro

Se realizó revisión a lenguaje claro del instructivo de monitoreo a canales de atención.

10. Riesgos

La Oficina de Servicio al Ciudadano en su proceso de Servicio a la Ciudadanía certificado por la Norma ISO 9001:2015 y bajo los lineamientos de la Entidad en lo pertinente a esta materia, analiza el contexto permanentemente bajo un enfoque basado en riesgos que pueda impactar el cumplimiento del objetivo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía a

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



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

nivel Central, local e institucional, lo que involucra la prestación del servicio en los canales de atención.

10.1 Control de riesgos de gestión nivel central e institucional

En febrero se recibe solicitud de actualización de portafolio de riesgos de nivel institucional y local para lo cual la Oficina Asesora de Planeación convocó a una capacitación para aclarar dudas al respecto el 5 de marzo de 2025 y con ello dar respuesta a este requerimiento el 14 de marzo.

10.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2025

El Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP establece la estrategia de transparencia y ética pública que integra acciones de identificación y tratamiento de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, riesgos de corrupción, acceso a la información pública, rendición de cuentas permanente, simplificación de trámites y servicios, adopción de medidas de prevención del riesgo de lavado de activos y promoción de la participación ciudadana en la innovación pública para prevenir la materialización de actos de corrupción y fortalecer la cultura de integridad en la Secretaría de Educación del Distrito - SED.

Lo anterior, de conformidad con la Ley 2195 de 2022² y lineamiento de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se incorporan al PTEP 3 nuevos componentes: a) Apertura de Información y Datos Abiertos; b) Participación e Innovación en la Gestión Pública y, c) Medidas de debida diligencia, prevención y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Aunado a ello, mediante el oficio I-2025-23468 proveniente de la Oficina de Control Interno relacionado con "Tercer seguimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública de la vigencia 2024". en el cual informan un cumplimiento en la ejecución promedio de los 9 componentes del 97% PTEP 2024.

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

Riesgos de seguridad digital

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

Riesgos Ambientales

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

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

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

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

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

Tabla 60. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701)

Actividad	Enero	Febrero	Acumulado 2025
Actividades plan de trabajo SGC	12	13	25
Meta establecida: Mantenimiento de 1 política			1
Cumplimiento programado al plan de trabajo	8,76%	9,49%	18,25%
Aporte mensual a la meta establecida	0,0876	0,0949	0,1825
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	12	13	25
Avance - Proyecto 7701	0,0876	0,0949	0,1825

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

Las actividades desarrolladas en febrero fueron:

- Proyectar la matriz DOFA, para analizar el contexto de la organización.
- Actualizar las plataformas estratégicas para el SGC.
- Implementar el manual operativo de relacionamiento con la ciudadanía (permanente)
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de los objetivos de la calidad y generar las alertas de ser el caso.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión del Sistema de Gestión de Calidad y reportar las acciones correctivas frente a desviaciones encontradas.
- Acompañar los seguimientos periódicos de la operación y generar las recomendaciones de acciones de mejora de ser el caso.
- Gestionar con el equipo de formación, las temáticas a socializar para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad
- Apoyar la estrategia de socialización y promoción de la OSC

- Socializar los avances de la implementación del SGC al público interno y externo en las instancias pertinentes.
- Realizar el diagnóstico de la documentación del sistema que deba ser actualizada
- Registrar y actualizar documentación del SGC.
- Realizar el seguimiento, control, cargue y reporte de informes asignados a la OSC.
- Coordinar monitoreos a la operación.

11.1 Seguimiento objetivos de calidad

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

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

Tabla 61. Seguimientos objetivos de calidad febrero

Objetivos	Indicador	Seguimiento
Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva. *	Precisión error crítico (EC)= (Transacciones monitoreadas SIN errores críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 96,87% de cumplimiento sin Error Crítico, es decir, queda por encima de la meta fijada del 88%.
	Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 85,90% de cumplimiento sin Error No Crítico, es decir, queda por debajo de la meta fijada del 95%.
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas)	Se cumplieron en un 100% las actividades programadas, se realizaron 15 actividades con 213 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 16 planes de acción, para cierre en el periodo, de las cuales se cerraron 16. Se obtiene un resultado del 100% de acciones cerradas.

Fuente: Base de datos de indicadores

12. Seguimiento salidas no conformes

En febrero de 2025, se gestionaron 6 salidas no conformes.

Tabla 62. Registro salidas no conformes

IDM	Radicado
IDM_1	Tipificaciones con el usuario COORDINADOR OSC CRM y no con usuario de embajadores.
IDM_2	Embajador Daniel Babilonia: Trato inadecuado y falta de adherencia a protocolos de atención
IDM_3	Embajadora Liliana Hurtado: Falta de acceso a aplicativos (CRM, SIMAT y KAIROS)
IDM_4	Radicado con errores en direccionamiento y mal corregido para Oficina de Nómina y Fiduprevisora
IDM_5	Embajadora Leidy Diana Cruz: Sin Internet y aplicativos (CRM, Digiturno)
IDM_6	Embajadora Martha Santana: Falencias en registro en SIGA

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

13. Seguimiento planes de acción

En febrero de 2025, se gestionaron 10 planes de acción de los 10 programados, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 63. Registro acciones de mejora

ID	Descripción	Estado
ID_108	Informe IDSC 2024 - accesibilidad	Gestionado
ID_110	Informe IDSC 2024 - sensibilizaciones en protocolos de atención	Gestionado
ID_1	Revisión por la dirección tercer cuatrimestre 2024 - Mejora de resultados de indicadores de nivel de satisfacción	Gestionado
ID_2	Revisión por la dirección tercer cuatrimestre 2024 - Mejora de resultados de acuerdos de nivel de servicios ETB	Gestionado
ID_4	Incumplimiento a Indicador de Nivel de Satisfacción en enero de 2025	Gestionado
ID_5	Incumplimiento a Indicador de error no crítico en enero de 2025	Gestionado
ID_6	Creación de NOTI-OSC	Gestionado
ID_7	Ajustes a herramienta de monitoreos	Gestionado
ID_8	Visualización de direccionamientos en Power Bi de calidad	Gestionado
ID_10	Diferencias entre formato de encuestas de satisfacción de canal presencial (físico y QR) utilizado en nivel central	Gestionado

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

14. Conclusiones y recomendaciones

1. Realización de calibraciones de calidad en busca de oportunidades de mejora que se gestionarán en marzo de 2025.
2. Se requiere continuar con la implementación de acciones para mejorar el resultado de los indicadores de gestión y cumplimiento de ANS del contrato del centro de contacto.
3. En marzo comienza nuevo contrato de centro de contacto para lo cual se recomienda tener en cuenta todos los requerimientos contractuales para finalización de contrato anterior e inicio del nuevo.

4. El inicio del calendario académico en las Instituciones Educativas Distritales permitió la estabilización en el número requerimientos en los diferentes canales de atención.

15. Acciones de mejora

Dentro de los 10 planes de acción documentados en el numeral 13 del presente informe, 7 fueron clasificados como oportunidad de mejora.