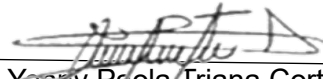


INFORME OPERACIONES MARZO 2025 OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló



Yenny Paola Triana Cortés
Profesional OSC

Aprobó:



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



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. Voz de la ciudadanía.....	13
1.2.2 Telefónico	14
1.2.2.2 IVR.....	15
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía.....	15
1.2.3 Virtual.....	16
1.2.3.1 Chat institucional.....	17
1.2.3.2 Buzones de correo	17
1.2.3.3 Ventanilla de radicación virtual.....	17
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.....	18
1.3 Nivel de servicio	19
2. Satisfacción.....	20
2.1 Canal presencial.....	21
2.2 Canal telefónico.....	22
2.3 Canal virtual – Chat institucional.....	22
2.4 Canal virtual – Correo electrónico	24
2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma	24
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.....	30
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	39
10. Riesgos	39
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.....	42
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 marzo	8
Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico marzo.....	8
Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales febrero vs marzo.....	9
Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano marzo	9
Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a marzo	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 marzo	12
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025	12
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. Comportamiento voz del ciudadano canal presencial	13
Tabla 14. Volúmenes de atención comparativo por mes.....	14
Tabla 15. Envío de mensajes de texto.....	15
Tabla 16. Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico	15
Tabla 17. Volúmenes de atención virtual por mes	16
Tabla 18. Comportamiento voz del ciudadano canal correo electrónico	18
Tabla 19. Gestión redes sociales.....	18
Tabla 20. Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa	18

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

Tabla de Contenido de Gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado marzo de 2025	8
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico marzo.....	8
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales febrero vs marzo.....	9
Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a marzo	10
Gráfica 5. Participación por puntos de atención marzo	11
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	13
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico marzo	14
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes.....	14
Gráfica 9. Comportamiento canal marzo	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.....	27
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

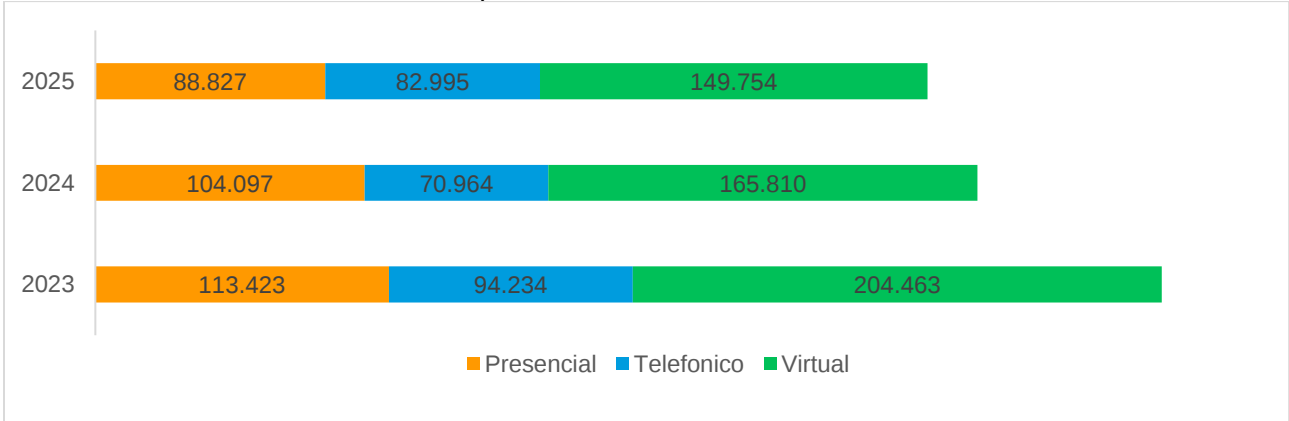
Tabla 1. Participación Canales acumulados a marzo

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2023	113.423	94.234	204.463	412.120
2024	104.097	70.964	165.810	340.871
2025	88.827	82.995	149.754	321.576

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado marzo de 2025



Fuente: Datos Canales OSC

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

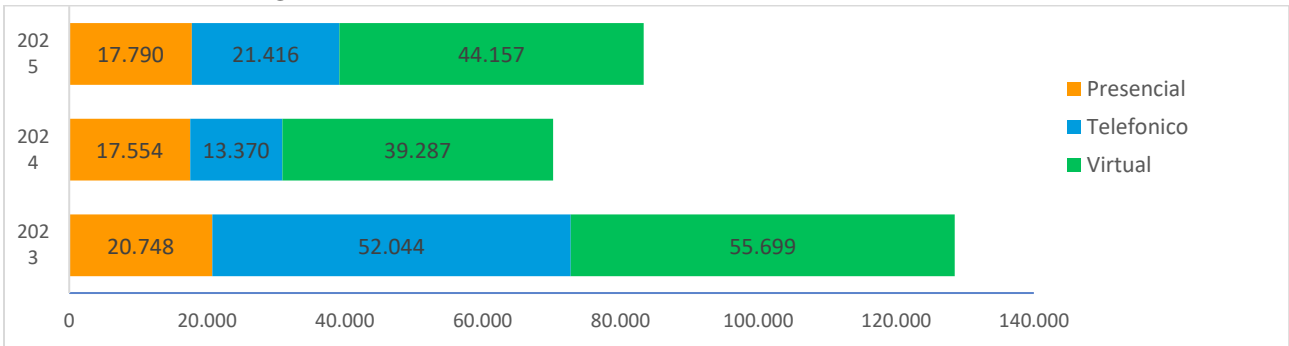
1.1.1 Volumen de participación mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico marzo

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2023	20.748	52.044	55.699	128.491
2024	17.554	13.370	39.287	70.211
2025	17.790	21.416	44.157	83.363

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico marzo



Fuente: Datos Canales OSC

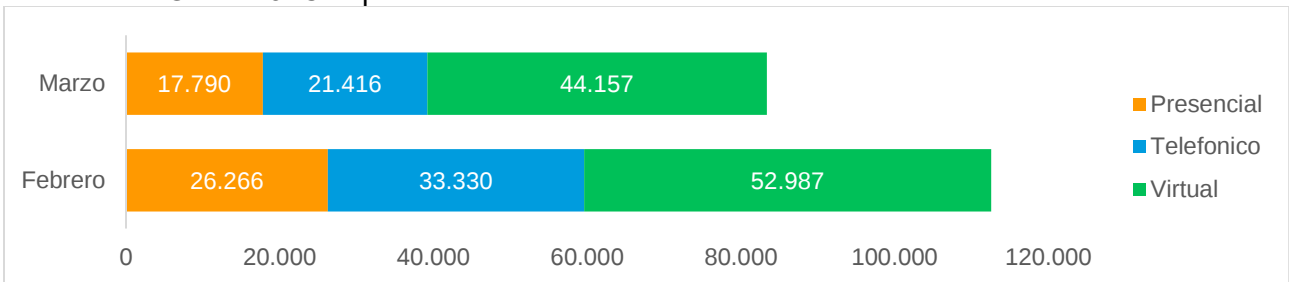
A través de sus canales de atención, la Secretaría de Educación del Distrito durante marzo aumentó en el total de atenciones en 18,73% respecto al mismo mes en 2024. El canal presencial aumentó 1,34%; mientras que, el canal telefónico aumentó en 60,18% y, el canal virtual aumentó en 12,40%, con respecto a marzo de 2024.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales febrero vs marzo

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Febrero	26.266	33.330	52.987
Marzo	17.790	21.416	44.157
Total general	44.056	54.746	97.144

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales febrero vs marzo



Fuente: Datos Canales OSC

1.2 La voz del ciudadano

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano marzo

Tema de consulta	Participación
Asignación de Cupo escolar	17,91%
Movilidad escolar	14,89%
Subsidio de Transporte	14,07%
Revisión de cesantías y pensiones	12,58%
Ampliación de información	7,87%
Traslado de estudiantes antiguos	3,56%
Matrículas escolares	2,55%
Novedades estudiantes	2,18%
Prestaciones Sociales Docentes	2,05%
Otros programas y campañas	1,52%

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 marzo:

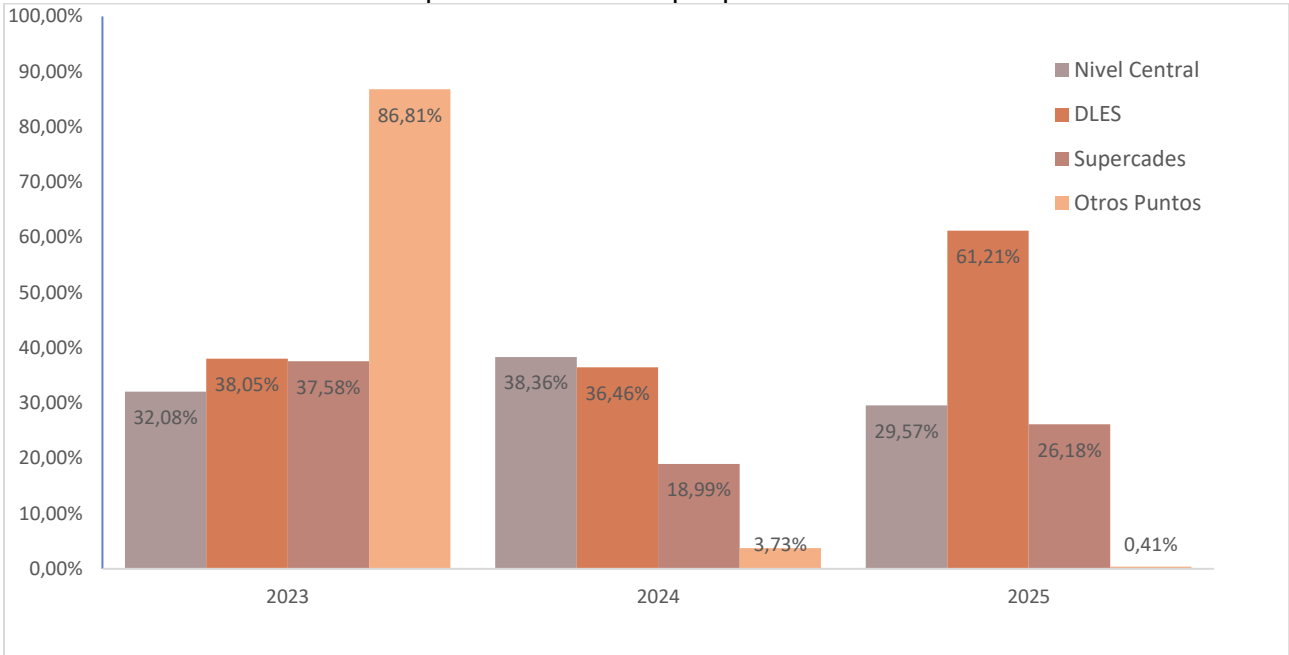
Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a marzo

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total general
2023	24.279	69.179	17.148	2.817	113.423
2024	29.032	66.279	8.665	121	104.097

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total general
2025	22.379	46.329	19.812	307	88.827
Total general	75.690	181.787	45.625	3.245	306.347

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a marzo



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
Marzo	6.747	7.328	3.610	105	17.790
Total, general	22.379	46.329	19.812	307	88.827

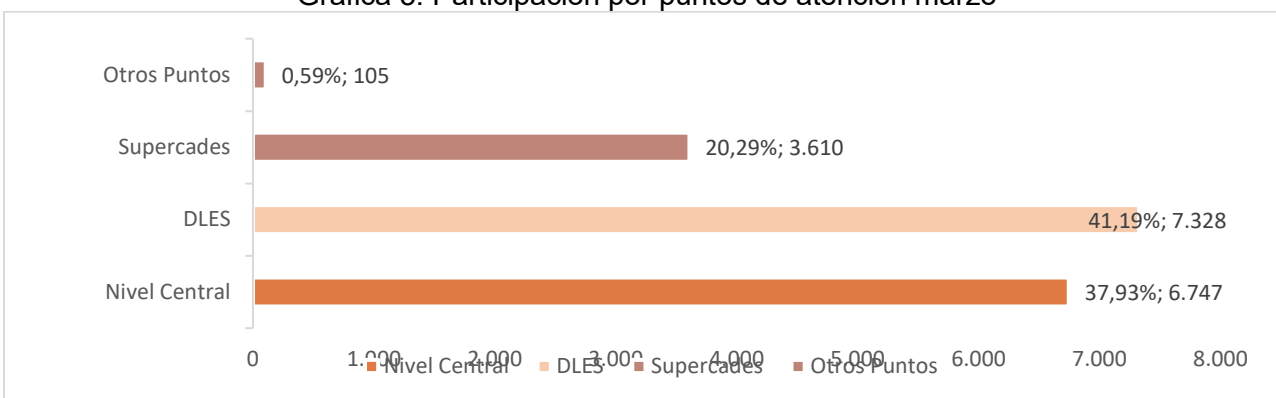
Fuente: Datos canales OSC

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

El canal presencial aumentó 1,34% respecto al año anterior en este mismo período; el 37,93% de las atenciones correspondieron a nivel central, la atención en Direcciones Locales de Educación correspondió al 41,19%, el 20,29% a Super CADES y el 0,59% a otros puntos.

Las Direcciones Locales de Educación disminuyeron su participación en 45,41% y pasaron de 13.424 atenciones en febrero a 7.328 en marzo; por su parte, la Red Cade registró disminución del 40,01% con 6.018 atenciones en febrero y 3.610 en marzo. Por último, nivel central aumentó en 0,75% 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 marzo



Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.1 Nivel Central

En nivel central se atendieron 6.340 turnos; el servicio de mayor participación fue Fondo Prestacional con 1.675 atenciones y una participación del 26,41%, seguido de radicación con 1.620 atenciones y participación del 25,55%; por último, se encuentra la atención personalizada con 1.483 atenciones y participación del 23,39%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 14 minutos con 45 segundos. Finalmente, el TMO fue de 9 minutos 40 segundos, con un nivel de atención del 95%.

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
Marzo	6.747	0:13:09

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Fondo de Prestaciones	1675	0:10:05
Radicación	1620	0:08:53
Atención Personalizada	1483	0:09:25
Información Olimpiadas SED	459	0:03:13
Personal	434	0:11:23
Consulta a las dependencias	333	0:11:16
Movilidad	188	0:10:34
Nombramientos Administrativos	101	0:12:14
Nombramiento Docentes Provisionales	30	0:07:53
Plan de Contingencia	15	
Cobertura	2	0:11:48
Total, general	6340	0:09:40

Fuente: Datos Canales OSC

De acuerdo con los compromisos adquiridos en reunión previa, la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción informó a esta Oficina la gestión realizada en marzo de 2025, en la cual se reportó que se gestionaron 105 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 5.809 solicitudes, con una atención del 91,17% y un tiempo de servicio de 00:40:21, el promedio de tiempo de espera fue de 00:30:15 y el tiempo de atención fue de 0:10:06 minutos (aumentó en 00:01:51 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 marzo

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talent o Humano	Total general
07 - DLE Bosa	7	1.418		2	26	0	3			1.456
19 - DLE Ciudad Bolívar	4	854	3		39	6	37	6		949
08 - DLE Kennedy	15	312			39	195	63	3	2	629
11 - DLE Suba		288			75	95	2			460
05 - DLE Usme		302			1	6	54	44	41	448
04 - DLE San Cristóbal		273		1	12	118	2			406
01 - DLE Usaquén		140			119	0	1	52		312
09 - DLE Fontibón		146	1	1	1	65	10	19	3	246
10 - DLE Engativá		163			5	38	4	4	2	216
06 - DLE Tunjuelito		175			11	21		1		208
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		87		2	11	0	11	16	5	132
12 - DLE Barrios Unidos		76		1		22	5	8		112
14 - DLE Mártires		52		10	2	4	3	6	1	84
15 - DLE Antonio Nariño		56			2	3	8	5		74
02 - 13 DLE Teusaquillo Chapinero		26				9	7	1		43
03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria		22	1		2	1		1		27
16 - DLE Puente Aranda						7				7
Total general	26	4.390	5	17	345	590	210	166	54	5.809

Fuente: Datos Canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 1.456, seguida de Ciudad Bolívar con 949 y Kennedy con 629.

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

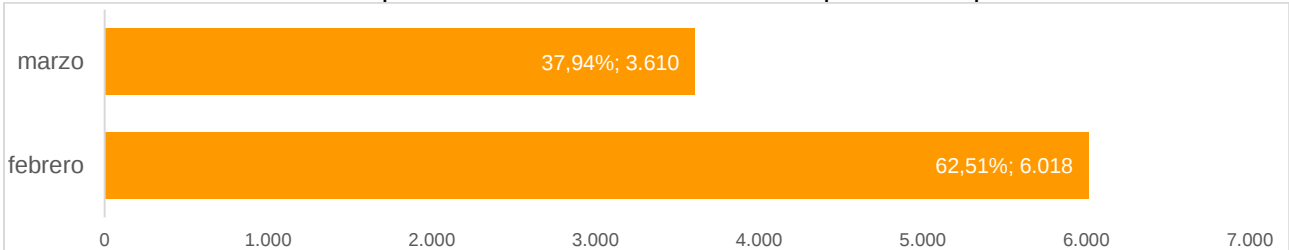
Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Enero	25.577	1:12:44
Febrero	13.424	0:57:30

Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Marzo	5.809	0:30:15

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 marzo de 2025 se recibieron 2.083 usuarios atendidos dado que allí se brinda información general de cupos; el tiempo de atención fue de 10 minutos con 06 segundos.

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

SuperCade	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Suba	3.679	1.345	741	5.765
Américas	2.362	593	325	3.280
Bosa	1.439	824	534	2.204
Manitas	846	316	208	1.963
Engativá	1.191	269	124	1.584
CAD	667	188	151	1.006
Total general	10.184	3.535	2.083	15.802

Fuente: Datos Canales OSC

El Super Cade Suba registró una participación del 36,48% y el Super Cade Américas con el 20,76%.

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
Marzo	3.610	0:04:53

Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.4. Voz de la ciudadanía

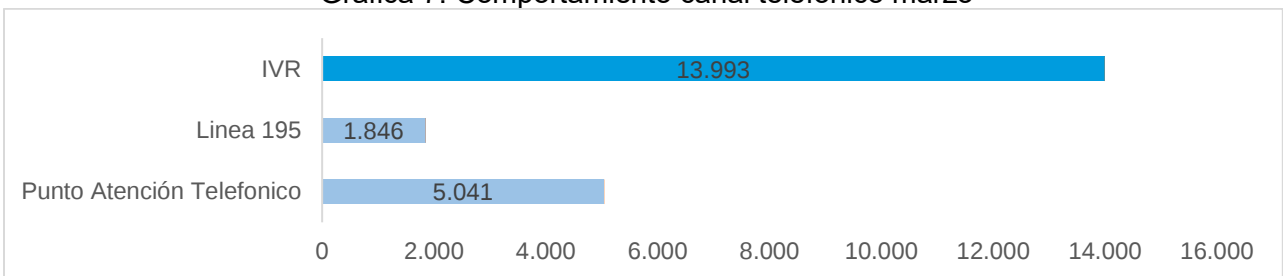
Tabla 13. Comportamiento voz del ciudadano canal presencial

Trámite	Participación
Asignación de cupo escolar	17,91%
Movilidad escolar	14,89%
Subsidio de transporte	14,07%
Revisión de cesantías y pensiones	12,58%
Ampliación de información	7,87%
Traslado de estudiantes antiguos	3,56%
Matrículas escolares	2,55%
Novedades estudiantes	2,18%
Prestaciones sociales docentes	2,05%
Otros programas y campañas	1,52%

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

1.2.2 Telefónico

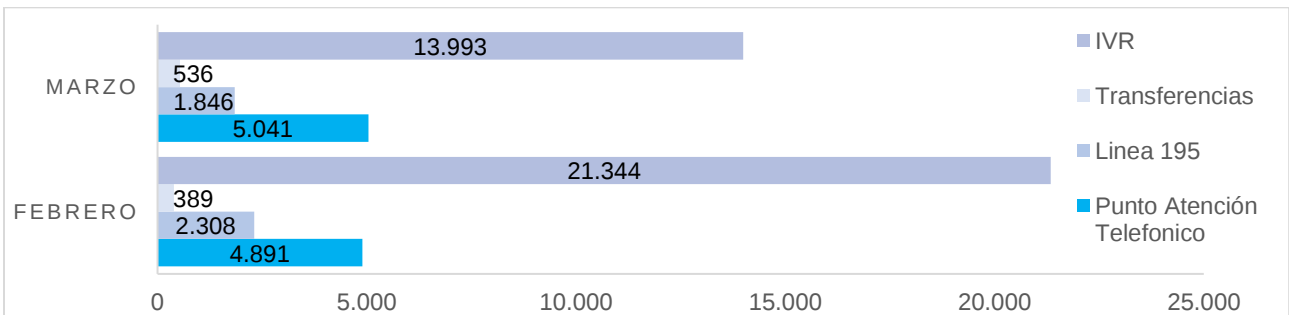
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico marzo



Fuente: Datos Canales OSC

En marzo de 2025, en el canal telefónico se recibieron 21.416 llamadas, es decir que se presentó una disminución del 25,98% respecto al mes anterior. Los siguientes son los datos: 13.993 gestiones en el IVR, 1.846 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 14. Volúmenes de atención comparativo por mes

Mes	Punto atención telefónico	Línea 195	Transferencias	IVR	Total general
Febrero 2025	4.891	6.706	389	21.344	28.932
Marzo 2025	5.041	1.846	536	13.993	21.416

Fuente: Datos Canales OSC

Respecto al mes anterior, en marzo se presentó una disminución en la gestión de atención telefónica; la línea 195, recibió 1.846 llamadas con una participación del 8,62%; el abandono por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (Línea 195) a través de este canal fue del 3% aproximadamente.

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

1. Envío de mensajes de texto: 132.046

Tabla 15. Envío de mensajes de texto

Dirección	Fecha de solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	5-mar.-25	mensajesEnviar250304_1880	4.608
Dirección de Bienestar Estudiantil	5-mar.-25	informe SMS Base Mensajes Rutas Nuevas	724
Dirección de Bienestar Estudiantil	11-mar.-25	informe SMS Mensajes a enviar reporte de beneficiarios del 2025-03-11	2.607
Dirección de Bienestar Estudiantil	18-mar.-25	informe SMS_mensajesAenviar250313	1.200
Dirección de Bienestar Estudiantil	24-mar.-25	informe SMS_Mensajes3	94.305
Dirección de Bienestar Estudiantil	28-mar.-25	informe SMS_mensajesAenviar2833	7.242
Dirección de Bienestar Estudiantil	18-mar.-25	informe SMS envío de mensajes actualización de información acudientes 8525	21.360
Total			132.046

Fuente: Datos Canales OSC

1.2.2.2 IVR

En marzo de 2025 se registraron 13.993 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 65,34% de los ciudadanos después de escuchar los audios – textos, al ingresar por las diferentes opciones, busca de ser atendidos por un agente, principalmente para opciones de matrículas y quejas.

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

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 16. Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

Trámite de consulta	Participación
Movilidad escolar	14,89%
Matrículas escolares	2,55%
Novedades estudiantes	2,18%
Prestaciones Sociales Docentes	2,05%
Otros programas y campañas	1,52%

Trámite de consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	1,46%
Talento humano notificación de actos administrativos	1,45%
Talento humano novedades docentes y administrativos	1,27%
Gestión financiera	1,21%
Caída de la llamada /interacción	1,06%

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

Tabla 17. Volúmenes de atención virtual por mes

Mes	FUT	Redes	Chat	SD QS	Soluciones cobertura	Contactos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Redes prensa	Humano
Enero	28.099	2	12.194	1.206	0	7.808	12	254	591	2	304	1.783
Febrero	29.727	1	6.346	1.356	3.564	8.159	26	259	845	0	113	1.879
Marzo	26.269	81	4.660	1177	0	7.643	8	271	735	0	81	2.580
Total general	84.095	84	23.200	3.739	3.564	23.560	46	784	2.171	2	498	6.242

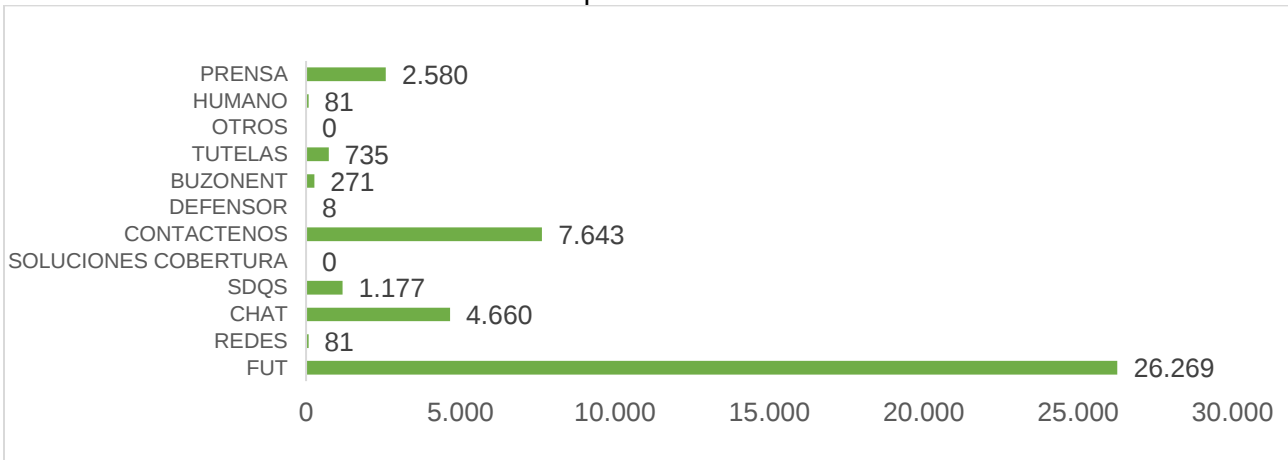
Fuente: Datos Canales OSC

* 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 marzo



Fuente: Datos Canales OSC

1.2.3.1 Chat institucional

El chat institucional durante marzo recibió 4.660 solicitudes de atención, disminuyó 26,57% 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 2.981 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 9 ciudadanos durante los fines de semana.

1.2.3.2 Buzones de correo

En marzo de 2025, los buzones de correo recibieron 9.309 solicitudes (con aumento del 10,85% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tutelas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de esta cifra, 7.643 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 271 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 735 corresponden a tutelas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica), 8 al Defensor del Ciudadano y el buzón notifica juridica@educacionbogota.gov.co presentó 652 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 marzo de 2025, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 26.269 solicitudes (disminuyó en 8,83% 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; 9.106 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 sus solicitudes mediante indicaciones claras.

1.2.3.4 Bogotá te Escucha

Para marzo de 2025, se recibieron 1.177 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 marzo se gestionaron 2.580 solicitudes remitidas a través de la plataforma Humano en Línea.

1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 18. Comportamiento voz del ciudadano canal correo electrónico

Trámite de consulta	Participación
Revisión de cesantías y pensiones	99,94%
Cesantías para docentes	0,06%
Total	100%

Fuente: Datos CRM

1.2.3.6 Redes sociales

Durante marzo de 2025, el equipo digital dio respuesta a 81 mensajes privados en redes sociales y ningún caso fue trasladado para gestión a la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 19. Gestión redes sociales

Red	Enero	Febrero	Marzo
Facebook	1	1	54
X DM			11
Instagram			15
Comentarios en Posts Red social SED			0
Tik Tok	1		1
Total	2	1	81

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

Tabla 20. Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa

Red	Enero	Febrero	Marzo
Facebook	1	1	0

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”

Red	Enero	Febrero	Marzo
Instagram		0	0
Otro	1	0	0
Twitter		0	0
Total	2	1	0

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

Tabla 21. 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 marzo de 2025 requerimientos procedentes de redes sociales.

Tabla 22. Sistema de radicación

Sistema	Ene	Feb	Mar
Bogotá te Escucha	1	1	0
SIGA	0	0	0
Total, general	1	1	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 98% acumulado anual consolidado, lo anterior luego de observar los comportamientos de los diferentes canales; realizado el análisis de promedio aritmético, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 23. Nivel de servicio acumulado anual histórico

Mes/año	Total, atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio	Presencial	Telefónico	Chat	Buzón
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%
ene-24	147.936	143.591	97%	96%	98%	100%	100%
feb-24	122.724	120.467	98%	97%	100%	100%	100%
mar-24	70.211	69.242	99%	97%	99%	100%	100%

Mes/año	Total, atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio	Presencial	Telefónico	Chat	Buzón
abr-24	74.505	73.757	99%	98%	99%	100%	100%
may-24	68.902	68.184	99%	99%	99%	100%	100%
jun-24	50.274	49.621	99%	98%	99%	100%	100%
jul-24	61.837	61.221	99%	99%	98%	100%	100%
ago-24	55.362	54.647	99%	98%	99%	100%	100%
sep-24	85.057	82.590	97%	97%	96%	100%	100%
oct-24	183.473	181.080	99%	97%	95%	100%	100%
nov-24	75.898	74.185	98%	96%	97%	100%	100%
dic-24	117.664	115.681	98%	97%	95%	100%	100%
Promedio			98%	97%	98%	100%	100%

Fuente: Datos canales OSC

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

Tabla 24. Nivel de servicio detallado mensual marzo

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	27.446	27.446	100%
DLES	7.328	6.681	91%
Centro de Contacto	5.577	5.306	95%
Chat institucional	4.660	4.660	100%
OSC	10.462	10.262	98%
Email OSC	1.014	1.014	100%
Redes Sociales	80	80	100%
Email EDUPRIVADOS	-	-	-
Humano en Línea	2.580	2.580	100%

Fuente: Canales OSC

Tabla 25. Nivel de servicio canal presencial y telefónico marzo

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	17.790	16.943	95%
Virtual	43.424	43.424	100%
Telefónico	5.577	5.306	95%
Total general	66.791	65.673	98%

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 26. 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%
Marzo	92%	86,13%	61,41%	58,74%	85,34%

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 marzo se evidenció que se aplicaron un total de 2.571 encuestas, de las cuales 2.194 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 86,13%, que presenta aumento del 2,83%; correo electrónico 58,74% aumentó en 11,63%; canal presencial 92% que aumentó en 9,19% y el canal chat 61,41% que aumentó en 6,09% respecto al período anterior. Se percibe el impacto en todos los canales de atención debido a la utilización de estrategias que mejoran la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía.

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 1.062 encuestas.

Tabla 27. Satisfacción canal presencial, variables de procesos marzo

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	1,41%	2,35%	1,51%	2,07%	2,07%
2	0,38%	0,38%	0,57%	0,47%	0,38%
3	0,19%	0,28%	0,09%	0,09%	0,00%
4	0,09%	0,47%	0,47%	0,47%	0,47%
5	0,56%	0,75%	0,38%	0,66%	0,75%
6	0,38%	0,38%	0,38%	0,28%	0,47%
7	0,85%	1,32%	0,66%	1,51%	0,75%
8	2,73%	4,24%	2,45%	3,11%	3,01%
9	9,04%	8,38%	7,54%	8,19%	8,57%
10	84,37%	81,45%	85,96%	83,15%	83,52%

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 28. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones marzo

Calificación	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Excelente	64,03%	65,82%	64,41%	66,48%	65,07%
Bueno	32,49%	31,92%	31,64%	29,10%	31,54%
Regular	2,64%	1,88%	3,20%	3,39%	2,64%
Malo	0,85%	0,38%	0,75%	1,04%	0,75%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para el canal presencial se presentó aumento en la calificación frente al mes anterior, debido a 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 marzo en el canal se capturaron 1.408 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 29. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos marzo

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	84,84%	67,53%	85,23%	70,11%	75,51%
4	5,89%	10,06%	5,89%	6,97%	9,73%
3	2,01%	3,81%	2,13%	2,30%	4,33%
2	6,32%	2,44%	1,42%	1,58%	2,48%
1	0,93%	7,54%	5,33%	6,75%	7,96%

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 184 encuestas.

Tabla 30. Satisfacción canal chat, tiempo de espera para ser atendido

Calificación	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	21,85%	24,47%	28,26%
Bueno (4)	17,93%	23,40%	23,37%
Muy malo (1)	35,29%	32,45%	23,91%
Malo (2)	8,12%	5,32%	12,50%
Ni bueno ni malo (3)	15,97%	13,30%	9,78%
No sabe / No responde	0,87%	1,06%	2,17%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El tiempo de espera reportó juicios de valor de muy bueno y bueno 47,28%, con una disminución del 8,57%.

Tabla 31. Satisfacción canal chat, tiempo de atención

Calificación	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	28,57%	25,53%	32,61%
Bueno (4)	24,09%	25,53%	28,26%

Calificación	Enero	Febrero	Marzo
Muy malo (1)	29,69%	29.26%	23,91%
Malo (2)	5,88%	5.85%	4,35%
Ni bueno ni malo (3)	11,48%	13.30%	10,33%
No sabe / No responde	0,28%	0.53%	0,54%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el tiempo de atención en muy bueno y bueno 52,17% disminuyó 2,62 puntos porcentuales respecto al período anterior.

Tabla 32. Satisfacción canal chat, conocimiento del tema por parte del asesor

Calificación	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	42,30%	36.17%	42,39%
Bueno (4)	18,49%	21.28%	21,74%
Muy malo (1)	25,49%	27.66%	19,02%
Malo (2)	3,64%	2.66%	3,80%
Ni bueno ni malo (3)	6,72%	7.98%	8,15%
No sabe / No responde	3,36%	4.26%	4,89%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Conocimiento por parte del asesor: en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 40,76% aumentó en 8,18%, los ítems de Malo y Muy malo incrementó en 7,49% respecto al mes anterior.

Tabla 33. Satisfacción canal chat, actitud de servicio

Calificación	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	45,94%	41.49%	47,28%
Bueno (4)	18,77%	20.21%	21,74%
Muy malo (1)	24,37%	26.60%	19,02%
Malo (2)	4,48%	3.19%	2,72%
Ni bueno ni malo (3)	2,80%	4.79%	4,89%
No sabe / No responde	3,64%	3.72%	4,35%

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 69,02% aumentó en 7,32% respecto al mes anterior.

Tabla 34. Satisfacción canal chat, calidad de la información recibida

Calificación	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	42,30%	34.57%	39,13%
Bueno (4)	18,21%	22.34%	24,46%
Muy malo (1)	3,92%	3.19%	5,98%
Malo (2)	26,61%	29.79%	20,11%
Ni bueno ni malo (3)	5,32%	5.85%	5,98%
No sabe / No responde	3,64%	4.26%	4,35%

Fuente: Encuestas de satisfacción

La calidad de la información recibida obtuvo 63,59% en los ítems muy bueno y bueno que aumentó

en 6,68% con relación al mes anterior.

2.4 Canal virtual – Correo electrónico

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

Tabla 35. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en marzo

Evaluación	¿cómo evaluaría la amabilidad de la respuesta recibida en el correo electrónico?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	19,28%	22,78%	28,92%	22,89%
2	3,61%	2,53%	2,41%	3,61%
3	3,61%	3,80%	2,41%	6,02%
4	1,20%	-	3,61%	3,61%
5	8,43%	6,33%	4,82%	3,61%
6	2,41%	3,80%	1,20%	1,20%
7	8,43%	7,59%	7,23%	3,61%
8	7,23%	11,39%	10,84%	7,23%
9	6,02%	5,06%	8,43%	3,61%
10	39,76%	36,71%	30,12%	44,58%

Fuente: Encuestas de satisfacción

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el Correo Electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 30,12%, con un incremento respecto al período anterior.

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

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

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

Enero	Febrero	Marzo
73,33%	85,67%	98,88%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 89 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de los trámites en mención. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 98,88%; según la clasificación Net Promoter Score el 75% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al tiempo de respuesta a la solicitud se obtuvo muy bueno y bueno en 77,53%, en la calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvieron 85,39% y la claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 100%.

Se registró un indicador de satisfacción general de 98,88% que mostró aumento con respecto al mes anterior en un 13,21%. 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	Marzo
Muy bueno (5)	53,33%	53,42%	56,18%
Bueno (4)	26,67%	30,14%	20,22%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	10,96%	5,62%
Muy malo (1)	20,00%	4,11%	11,24%
Malo	0,00%	1,37%	4,49%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	66,67%	54,79%	64,04%
Bueno (4)	20,00%	34,25%	20,22%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6,85%	5,62%
Muy malo (1)	13,33%	2,74%	6,74%
Malo	0,00%	1,37%	2,25%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	60,00%	53,42%	58,76%
Bueno (4)	26,67%	31,51%	26,55%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6,85%	6,78%
Muy malo (1)	13,33%	1,37%	5,08%
Malo	0,00%	5,48%	2,26%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Nota	Enero	Febrero	Marzo
No	20,00%	6,85%	8,99%
Sí	80,00%	93,15%	91,01%

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 marzo, solo de 449 fueron posible establecer el dato de la satisfacción de la ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que 360 pertenecen al género femenino y de estas muestran satisfacción el 80,36%

que corresponden a 125 encuestas. Para el género masculino se encontraron 85 encuestas, se identifica una satisfacción del 18,97% que corresponden a 44 encuestas en los Servicios prestados.

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

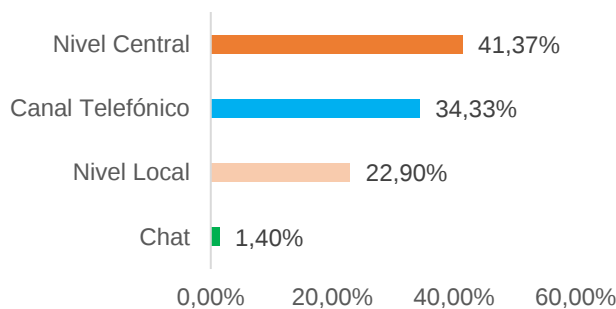
Concepto	Femenino	Masculino	No binario	Otro	Total general
Encuestas aplicadas	360	85	3	1	449
Satisfacción	80.36%	18.97%	0.67%	0,0%	100%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3. Partes interesadas

3.1 Caracterización

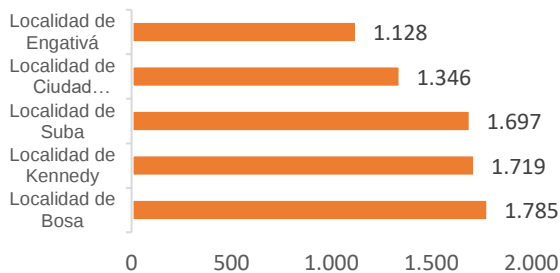
Gráfica 10. Categorización distribución canales



Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para marzo de 2025, se realizaron 13.150 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera: el 64,27% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con un 34,33% de las atenciones.

Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica

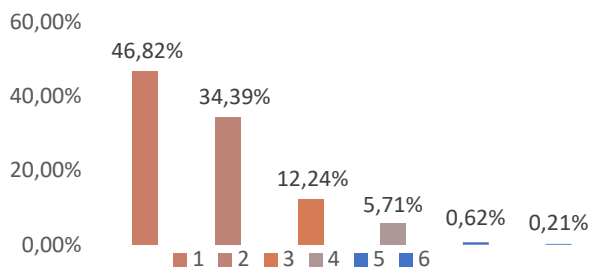


Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, se identifica que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Esta es una de las de mayor participación en la zona norte (Suba y Engativá) con un 36,81%; en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa) con un 63,19% de la participación. Frente a la muestra total estas cinco localidades representan el 58,37% de la información capturada.

Fuente: Formulario de caracterización

Para marzo contamos con 608 contactos con personas con ubicación actual de residencia es en otras ciudades o municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 4,62%.

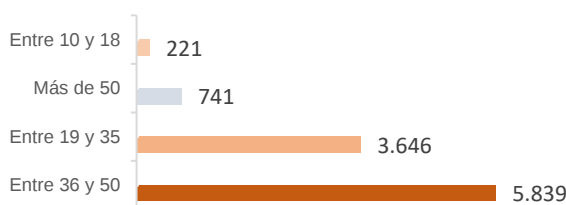
Gráfica 12. Categorización estratificación



Respecto a la distribución socioeconómica por estratos en la ciudad, la ciudadanía atendida en un 46,82% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 33,39% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 18,79%.

Fuente: Formulario de caracterización

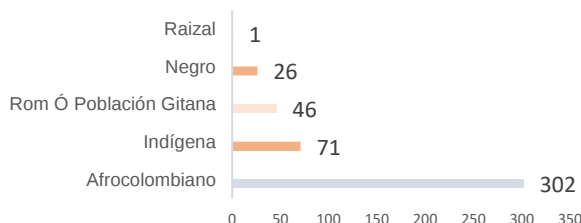
Gráfica 13. Categorización edad



La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento se evidencia que la población se concentra entre 36 y 50 años representa un 55,89%, seguido por la población entre 19 y 35 años con una participación del 34,90%.

Fuente: Formulario de caracterización

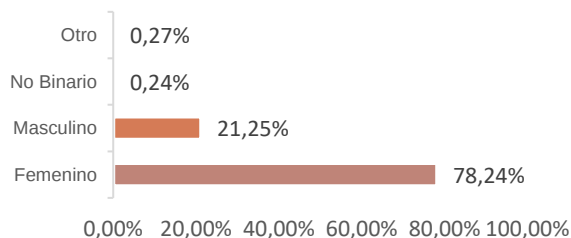
Gráfica 14. Categorización grupo étnico



Respecto a los grupos étnicos atendidos representan el 3,39% de la muestra seleccionada, y se tiene una representación de la comunidad afrocolombiana del 67,71%, seguida de la población indígena con una participación del 15,92%.

Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 15. Categorización género

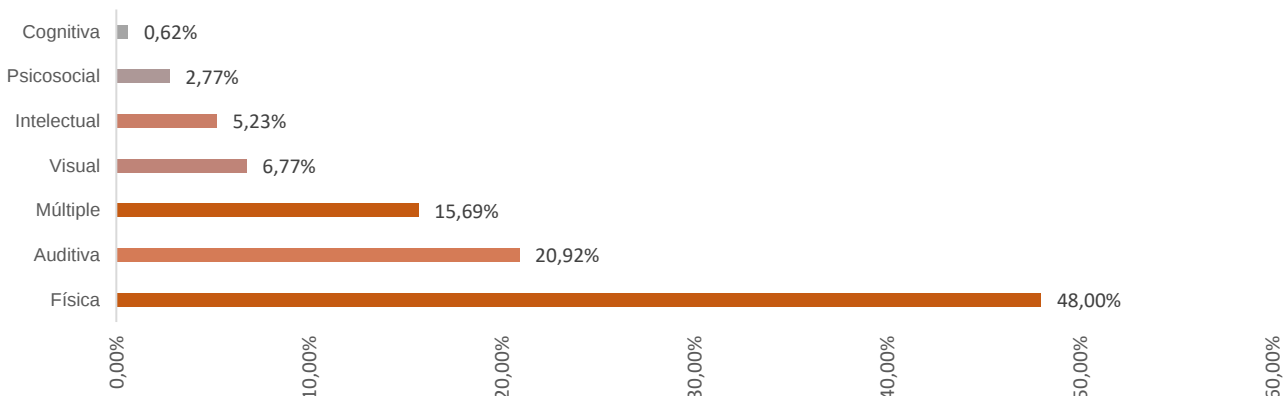


En la información recolectada durante marzo en los diferentes canales de atención se evidencia que el 78,24% de la ciudadanía que se acerca a la atención corresponde al género femenino.

Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible el 2,47% cuenta con algún tipo de discapacidad, como lo resume la gráfica; la discapacidad física corresponde al 48,00% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención, seguida de la discapacidad auditiva con un 20,92% de participación.

Gráfica 16. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

3.2 Gestión Atención Accesible

3.2.1 Atención presencial

En marzo de 2025, de manera presencial se atendieron 10 personas con algún tipo de discapacidad, así:

Tabla 42. Atención accesible discapacidades

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad auditiva	9	90,00%
Discapacidad física	1	10,00%
Discapacidad visual		
Discapacidad múltiple		
Total, general	10	100%

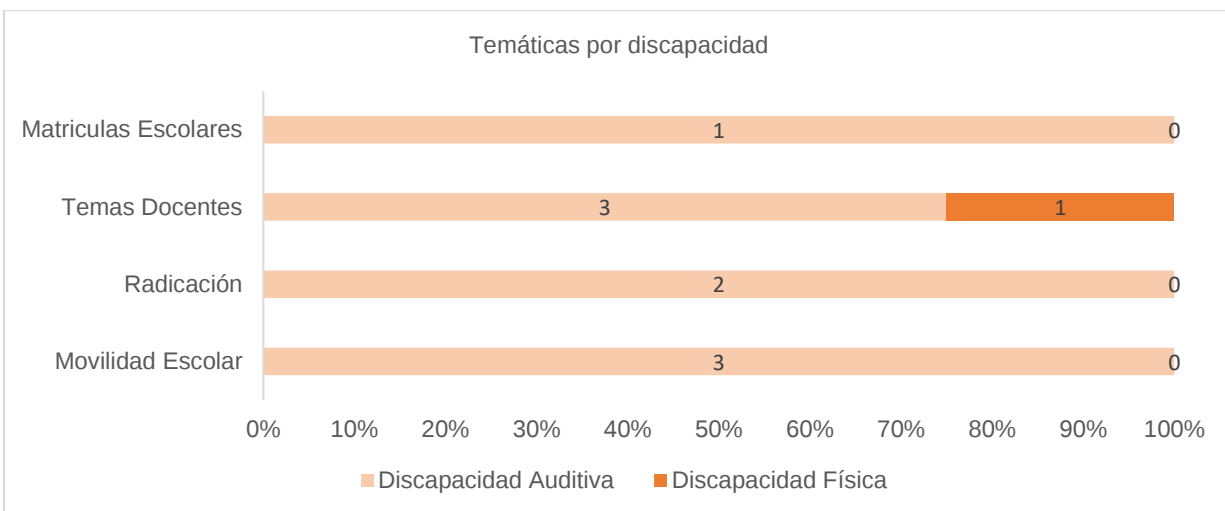
Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 43. Atención accesible discapacidades

Temática	Discapacidad auditiva	Discapacidad física	Visual	Discapacidad múltiple	Total	% participación
Movilidad Escolar	3				3	30,00%
Radicación	2				2	20,00%
Temas Docentes	3	1			4	40,00%
Matriculas Escolares	1				1	10,00%
Total	9	1			10	100%

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 marzo de 2025, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 1.037, las cuales se discriminan en:

- 732 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 74 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 231 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, telefónico, presencial).

4.1 Gestión correo electrónico

Tabla 44. Histórico de gestión

Año	Enero	Febrero	Marzo
2025	946	1.267	732

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

Tabla 45. Avance de cierre de gestión

Avance	Marzo	% cierre
Completado	680	92,90%
En progreso	52	7,10%
Total	732	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 marzo está en el 92,90%.

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

Tabla 46. Tipología Plan Padrino

Tipología	Marzo	Participación
Creación de usuarios	520	71,04%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	107	14,62%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	26	3,55%
Modificación usuarios	23	3,14%
Creación de trámites	14	1,91%
Apoyo en la gestión operador de correspondencia	13	1,78%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	12	1,64%
Solicitudes Base de Datos	5	0,68%
Aclaración Informe de Vencidos	5	0,68%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	3	0,41%
Apoyo en la Gestión de SIGA o Bogotá te Escucha	2	0,27%
Solicitud de modificación y/o aclaración de agendamiento	1	0,14%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0,14%
Total general	732	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 (233), Grupo de Certificados Laborales (111), Oficina de Servicio al Ciudadano (42), la Oficina de Escalafón Docente (14) y la Oficina Asesora Jurídica (14); estas 5 dependencias generan el 56,56% 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	Enero	Febrero	Marzo
2025	1.240	1.386	1.120

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 y 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 marzo 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 Cobertura Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención Integral (Dirección Cobertura 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 marzo en atención integral, se asignaron un total de 4.735 turnos, de los cuales se atendieron 4.172 con una efectividad en la atención del 88,10%, con promedio de espera fue de 00:17:46 minutos, y un promedio tiempo de atención de 00:11:00 minutos. En la OSC, se asignaron 3.657 turnos, de los cuales fueron atendidos 3.570 para una efectividad en la atención del 97.62%, con un tiempo promedio de espera de 00:18:21 minutos, promedio tiempo de atención de 00:10:40 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	3	0,42%	705	99,58%	580
Notificación electrónica	283	12,89%	1912	87,11%	2906
Notificación por aviso	1	0,99%	100	99,01%	286
Página web		0,00%	53	100,00%	48
Publicación cartelera NC		0,00%	189	100,00%	167
Notificación presencial	3	0,39%	757	99,61%	436
Total general	290	7,24%	3716	92,76%	4006

Fuente: Indicadores de la operación

Se tiene una gestión finalizada del 99,83% en marzo de 2025.

En marzo la citaciones tuvieron un cumplimiento del 99,58%; el incumplimiento del 0,42% se generó por el retraso en la entrega por parte del operador 4-72 a los destinos Bogotá y uno nacional a Cota; en notificación electrónica se generó un 87,11% de cumplimiento, el incumplimiento del 12,89% corresponde a un día de retraso en devolución por parte de OTIC; en notificación por aviso, un cumplimiento de 99,01%, el incumplimiento del 0,99% se genera por retraso en la entrega por parte del operador 472; 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 99,61%, el incumplimiento del 0,39% se genera por reporte tarde a dependencia debido a retraso en gestión por parte del operador 4-72.

Se registró un total de 4.013 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas; respecto al mes anterior, hubo una disminución del 11,43%.

Tabla 50. Seguimiento a notificaciones

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	0,05%
Notificación presencial	0,12%

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 marzo 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

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

Mes	03- Legalización documentos al exterior (15 días)	04 - Registro de diploma (15 días)	Total
Febrero	4.378	139	4.517
Marzo	4.772	158	4.930

Fuente: SIGA

En marzo se recibieron 4.772 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 158 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 89 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma se registraron: 75 son promotores, 9 detractores y 5 pasivos.

7. Monitoreos y seguimiento

En marzo, se evidenció un incremento en los monitoreos realizados con respecto a meses anteriores y en el resultado de la medición del error crítico (disminución de errores); Por otro lado, se incrementaron los errores no críticos detectados y se evidenció que los principales ítems afectados corresponden a errores de ortografía, redacción, tipificación y registro.

Tabla 52. Indicador error crítico 2025

Enero	Febrero	Marzo
363	371	377
384	383	388
94,53%	96,87%	97,16%

Fuente: Power BI-Calidad

Tabla 53. Indicador error no crítico 2025

Enero	Febrero	Marzo
296	329	302
386	383	388
76,68%	85,90%	77,84%

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 a los embajadores con mayor cantidad de afectaciones e impactar en los errores más representativos.

Acciones de mejora implementadas

En marzo se realizaron reuniones con el equipo de calidad del proveedor de centro de contacto para ajustar y actualizar la herramienta de monitoreos para iniciar su implementación en mayo, posterior a ajustes y aprobación de la jefatura de la Oficina de Servicio al Ciudadano. Se realizan reuniones de seguimiento quincenales para socializar hallazgos encontrados en los ejercicios de monitoreo y definir apoyo requerido de

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

operaciones y formación. Adicionalmente, en reuniones de operaciones semanales se muestran los avances y actividades realizadas por el equipo de calidad y se emite un informe semanal con los hallazgos encontrados para socializar los resultados.

Resultados obtenidos

En marzo se incrementó el número de monitoreos con respecto a enero y febrero y se detectaron salidas no conformes que se reportaron y trataron eficaz y oportunamente. Se reporta al Sistema de Gestión de Calidad la acción correctiva ID_19 por la desviación encontrada en el indicador de error no crítico que obtuvo un resultado de 77,84% con tolerancia inferior del 90%.

8. Redireccionamientos

Tabla 54. Histórico mensual de redireccionamientos

Ítem	Enero	Febrero	Marzo
Radicados	15.317	15.729	14.205
Redireccionados	436	423	336
Redireccionamientos %	2,84	2,69	2,36

Fuente: Base redireccionamientos marzo

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

Tabla 55. Tipología de redireccionamientos marzo

Canal	Datos errados	Dependencia incorrecta	Falta ampliación información	Cierre Informativo	PDF errado	Proceso errado	Sin PDF	Otra Entidad	Total
Buzones	6	119		1	5	8	4	3	146
Ventanilla		123	12						135
Presencial NVC		43			2	1	4		50
Presencial SuperCADE					1		1		2
BTE		2							2
En blanco		1							1
Total general	6	288	12	1	8	9	9	3	336

Fuente: Base redireccionamientos marzo

9. Cualificación y promoción

Tabla 56. Acumulado socializaciones y participantes

Mes	No. sesiones	No. de participantes
Enero	16	159
Febrero	15	213
Marzo	18	297
Total	49	669

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 18 socializaciones de las 18 programadas, con un total de 297 asistentes.

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

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

9.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

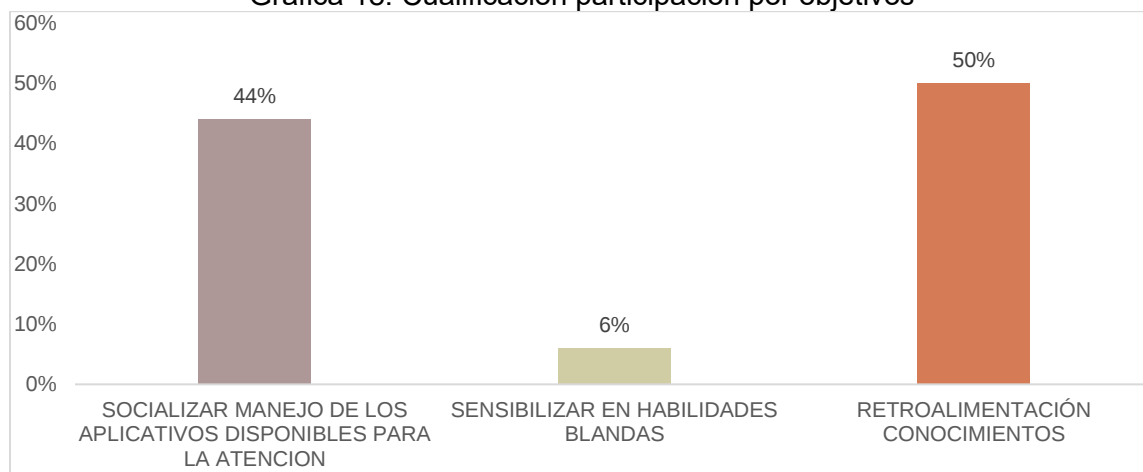
- a) Retroalimentación de conocimientos
- b) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)
- c) Sensibilizar en habilidades blandas

Tabla 57. Actividades desarrolladas vs asistentes

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
18	297

Fuente: Actas, formulario web asistencia y listados de asistencia

Gráfica 18. Cualificación participación por objetivos



Fuente: Actas, formulario web asistencia y listados de asistencia

a) Retroalimentación conocimientos

Durante marzo, se llevaron a cabo 9 actividades de retroalimentación con la participación de 154 personas. Estas sesiones estuvieron enfocadas en fortalecer los conocimientos relacionados con el trámite de legalización de documentos para estudios al exterior, conocimiento del instructivo Relevo SED, aplicativos de gestión de correspondencia SIGA y Bogotá te Escucha, tipificación de información en el canal telefónico y los temas relacionados con los redireccionamientos.

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

En marzo, para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron 8 actividades de socialización relacionadas con el manejo de los sistemas: SIGA, Bogotá te Escucha, Digiturno, con la asistencia de 134 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.

a) Sensibilizar en habilidades blandas

En marzo, el equipo de formación realizó una actividad de habilidades blandas encaminada a fortalecer el trabajo en equipo, la comunicación asertiva de los embajadores que trabajan en la Oficina de Servicio al Ciudadano de nivel central de la Secretaría de Educación del Distrito, se contó con la asistencia y participación de 9 embajadores.

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

Tabla 58. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

Temas	Nro. de asistentes	Nro. de evaluados	%Nota promedio	%evaluados*
Proceso legalización documentos al exterior.	54	54	99,44%	100%
Redireccionamientos funciones dependencias Nivel central.	10	10	90,00%	100%
Redireccionamientos Oficina Personal y Escalafón Docente.	35	35	100,00%	100%
Total	99	99	96,48%	100%

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

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones en marzo fue del 100%; se tiene en cuenta que, de 99 participantes en las jornadas de socialización, 99 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 96,48%.

9.3 Refuerzo visual informativo

El equipo de cualificación y promoción en marzo 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
Tips Bogotá te Escucha	17/03/2025	Grupo Teams - preguntas frecuentes
Gestión SIGA y Bogotá te Escucha	20/03/2025	
Solicitudes Escalafón Docentes	25/03/2025	
Pagos intereses de cesantías - Nomina	26/03/2024	
Tipificación correcta	27/03/2025	
Direccionamiento Juntas Administradoras Locales – Ediles - Despacho	27/03/2025	
Temas pensionales - administrativos	27/03/2025	
NOTI OSC Tercera edición	03/03/2025	
NOTI OSC Cuarta edición	10/03/2025	
NOTI OSC Quinta edición	25/03/2025	
NOTI OSC Sexta edición	31/03/2025	

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 marzo 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 realizaron 25 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para actualizar 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.

9.5 Lenguaje Claro

Se realizó revisión a lenguaje claro de respuestas a solicitudes de información presentadas por las dependencias de la SED.

En esta ocasión se actualizó a lenguaje claro la respuesta brindada a la Dirección de Talento Humano – prestaciones, relacionada con las Observaciones generales sobre la documentación para la radicación de cesantías de los docentes a través del aplicativo humano.

10. Riesgos

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

10.1 Control de riesgos de gestión nivel central e institucional

En marzo se actualiza el portafolio de riesgos de nivel institucional y local en la que se sugiere la implementación de un control aplicable por las Direcciones Locales de Educación e Instituciones Educativas para minimizar el riesgo de insatisfacción con las respuestas de las PQRSD. Lo anterior, por solicitud de la Oficina Asesora de Planeación.

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

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

diligencia, prevención y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

En marzo no se realizan reportes ni actividades inherentes a este programa.

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

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

- 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	Marzo	Acumulado 2025
Actividades plan de trabajo SGC	12	13	9	34
Meta establecida: Mantenimiento de 1 política				1
Cumplimiento programado al plan de trabajo	8,76%	9,49%	6,57%	24,82%
Aporte mensual a la meta establecida	0,0876	0,0949	0,0657	0,2482
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	12	13	9	34
Avance - Proyecto 7701	0,0876	0,0949	0,0657	0,2482

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

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

Las actividades desarrolladas en marzo fueron:

- 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 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 marzo

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 97,16% 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 77,84% de cumplimiento sin Error No Crítico, es decir, queda por debajo de la meta fijada del 95%. Se genera acción correctiva ID 19.

Objetivos	Indicador	Seguimiento
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 18 actividades con 297 asistentes de las 18 programadas.
Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.	Cumplimiento de las acciones definidas = Acciones de mejora cumplidas para el período evaluado / Acciones de mejora planteadas para el período.	Se identificaron 8 planes de acción, para cierre en el periodo, de las cuales se cerraron 8. Se obtiene un resultado del 100% de acciones cerradas.

Fuente: Base de datos de indicadores

12. Seguimiento salidas no conformes

En marzo de 2025, se gestionaron 7 salidas no conformes.

Tabla 62. Registro salidas no conformes

IDM	Radicado
IDM_7	Selección errada en SIGA de la opción de "denuncias por actos de corrupción"
IDM_8	Radicado mal gestionado perteneciente al Despacho
IDM_9	Radicado mal gestionado de la Dirección de Cobertura
IDM_10	Embajador con novedad en aplicativos
IDM_11	Embajador con novedad en aplicativos
IDM_12	Embajador con novedad en aplicativos
IDM_13	Embajador con novedad en aplicativos

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

13. Seguimiento planes de acción

En marzo de 2025, se gestionó 1 plan de acción de 1 programado, el cual se relaciona a continuación:

Tabla 63. Registro acciones de mejora

ID	Descripción	Estado
ID_13	Informe visita monitoreo a canales de la Secretaría General - No aplicación de encuestas de satisfacción	Gestionado

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

14. Conclusiones y recomendaciones

1. Reporte de acción correctiva ID_19 por no cumplimiento a indicador de error no crítico en marzo que hace parte de los objetivos de calidad.

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. Actualización de documentación (instructivos, manuales y procedimientos) del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía.
4. En los niveles de servicio y atención se evidencia mejora en los indicadores, debido a la implementación de nuevas estrategias y disminución en volúmenes de atención.

15. Acciones de mejora

Actualmente se encuentran en curso acciones de mejora que se reportarán en el informe de operaciones de abril tales como la ampliación del alcance de monitoreos a otros procesos como notificaciones, fondo prestacional y correspondencia, capacitaciones del Sistema de Gestión de Calidad e inicio a actualización documental del proceso.