



INFORME EJECUTIVO MARZO 2023

INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló

EVA MARIA VERA CRUZ
Contratista

Aprobó:

NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO
Jefe de la oficina de Servicio al ciudadano (E)

FERNANDO BENAVIDEZ MENDEZ
Contratista

Revisó:

PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZALES
Contratista

Secretaría de Educación del Distrito

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



Certificate No.
LAT 0992
Proceso Servicio Integral
a la Ciudadanía





**Oficina de Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C.**

Tabla de Contenido.

Introducción.....	6
1. Canales de atención.....	7
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.....	8
1.2 Volumen de participación mensual.....	9
1.2.1 Presencial.....	10
1.2.1.1 Nivel Central.....	11
1.2.1.2 Nivel Local.....	13
1.2.1.3 SuperCades.....	14
1.2.1.4 Personería de Bogotá.....	15
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía.....	16
1.2.2 Telefónico.....	16
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía.....	18
1.2.3 Virtual.....	18
1.2.3.1 Chat Institucional.....	19
1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía.....	19
1.2.3.2 Los Buzones de Correo.....	20
1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual.....	20
1.2.3.4 Bogotá te Escucha.....	20
1.2.3.5 Voz de la ciudadanía.....	20
1.2.3.6 Redes Sociales.....	21
1.3 Nivel de servicio.....	21
2. Satisfacción.....	24
2.1 Canal presencial.....	25
2.2 Canal telefónico.....	26
2.3 Canal virtual – Chat institucional.....	27
2.4 Canal virtual – Correo electrónico.....	30
2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma.....	31
3. Partes interesadas.....	33
3.1 Caracterización.....	33
3.2 Gestión Atención Accesible.....	35
3.2.1 Acceso página web.....	35
3.2.2 Atención Presencial.....	37
4. Soluciones estratégicas.....	37
4.1 Gestión Correo Electrónico.....	38
4.2 Distribución PQRS.....	39
5. Seguimiento ANS.....	39



6. Servicios OSC	44
6.1 Notificaciones	44
6.2 Legalizaciones y registro de diploma	45
7. Monitoreos y seguimiento	45
7.1 Ficha Técnica	46
7.2 Cálculo cifras de monitoreo	47
8. Cualificación y promoción	49
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos	50
8.2 Estrategias de Comunicación	53
8.3 Resultados evaluación de conocimientos	53
8.4 Promoción	54
8.5 Lenguaje Claro.	55
9. Riesgo	55
9.1 Gestión del proceso	55
9.2 Anticorrupción	56
10. Seguimiento Sistema de Gestión de la Calidad – SGC	57
10.1 Seguimiento objetivos de calidad	60
10.2 Seguimiento No conformidades	61
10.3 Seguimiento Servicio No conforme	62
11. Seguimiento acciones de mejora	62
8. Seguimiento POA	64
9. Conclusiones y recomendaciones	68
14. Acciones de mejora	71
15. Servicio no conformes	72

Contenido de Tablas

<i>Tabla 1 Participación Canales Acumulados.</i>	8
<i>Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2023.</i>	11
<i>Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2023.</i>	12
<i>Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.</i>	12
<i>Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio.</i>	13
<i>Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.</i>	13
<i>Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio.</i>	14
<i>Tabla 8 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2023.</i>	15
<i>Tabla 9 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2023 (Promedio Ponderado).</i> ..	15
<i>Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.</i>	16
<i>Tabla 11 Gestión Outbound</i>	17
<i>Tabla 12 Gestión Outbound</i>	17
<i>Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico.</i>	18
<i>Tabla 14 Volúmenes de atención Virtual por mes.</i>	18



Tabla 15 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.....	19
Tabla 16 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.....	20
Tabla 17 Gestión Redes Sociales	21
Tabla 18 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.....	21
Tabla 19 Tipo de Radicado Acumulado 2023.....	21
Tabla 20 Sistema de Radicación.....	21
Tabla 21 Indicador Nivel de Servicio Marzo Histórico.....	23
Tabla 22 Indicador Nivel de servicio acumulado.....	23
Tabla 23 Nivel de servicio mensual.....	24
Tabla 24 Satisfacción detallado anual.....	24
Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.....	25
Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.....	25
Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	25
Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.....	26
Tabla 29 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.....	26
Tabla 30 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud.....	26
Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.....	27
Tabla 32 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.....	27
Tabla 33 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.....	27
Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.....	28
Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.....	28
Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	28
Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.....	29
Tabla 38 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.....	29
Tabla 39 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.....	29
Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Tiempo en responder su solicitud o requerimiento.....	30
Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Amabilidad en la respuesta.....	30
Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Calidad de la respuesta recibida.....	30
Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Conocimiento del tema.....	31
Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Actitud de servicio.....	31
Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Respuesta efectiva a la solicitud.....	31
Tabla 46 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.....	32
Tabla 47 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.....	32
Tabla 48 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.....	32
Tabla 49 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud.....	32
Tabla 50 Atención accesible discapacidad.....	36
Tabla 51 temática por tipo de discapacidad.....	36
Tabla 52 Atención accesible temática.....	37
Tabla 53 Atención accesible temática.....	37
Tabla 54 Histórico de Gestión.....	38
Tabla 55 Avance de cierre de gestión.....	38
Tabla 56 Tipología Plan Padrino.....	38
Tabla 57 Seguimiento ANS.....	41
Tabla 58 Seguimiento Notificaciones.....	44
Tabla 59 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.....	45
Tabla 60 Ficha Técnica.....	46
Tabla 61 Muestra de Monitoreos aplicables Operador.....	47
Tabla 62 Muestra de Monitoreos aplicables OSC.....	47
Tabla 63 Línea de tiempo acumulado monitoreos error crítico.....	48
Tabla 64 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error no crítico.....	48
Tabla 65 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error no crítico usuario final.....	48
Tabla 66 Acumulado Socializaciones y participantes.....	49





Tabla 67 Publicaciones estrategias de comunicación.....	53
Tabla 68 Publicaciones estrategias de comunicación.....	54
Tabla 69 Publicaciones	54
Tabla 70 Seguimiento al riesgo de operación.....	56
Tabla 71 Seguimiento al riesgo de Corrupción.	57
Tabla 72 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado.	61
<i>Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de marzo.....</i>	<i>8</i>
<i>Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico Marzo.....</i>	<i>9</i>
Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales marzo	10
<i>Grafica 4 Participación por puntos de atención marzo por año.</i>	<i>10</i>
<i>Grafica 5 Participación por puntos de atención marzo.</i>	<i>11</i>
Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades.....	14
<i>Grafica 7 Comportamiento canal telefónico febrero.....</i>	<i>16</i>
<i>Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.....</i>	<i>17</i>
<i>Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual Marzo.....</i>	<i>19</i>
<i>Grafica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023</i>	<i>22</i>
Grafica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial	22
Grafica 12 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Telefónico	23
Grafica 13 Categorización Distribución Canales.....	33
Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.	33
Grafica 15 Categorización Estratificación.	34
Grafica 16 Categorización Edades.....	34
Grafica 17 Categorización Genero.....	34
Grafica 18 Categorización Grupo Étnico.....	35
Grafica 19 Categorización Discapacidades.	35
Tabla 50 Atención accesible discapacidad.	36
.....	36
Grafica 21 Categorización temática.	36
Grafica 22 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Monitoreos	46
Grafica 23 Cualificación Participación por Objetivos.	50
Grafica 24 Medición y seguimiento	59



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

6

Introducción

La Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC) de la Secretaría de Educación del Distrito, en su proceso integral de servicio a la ciudadanía contempla la elaboración y publicación del informe de gestión de operaciones mensual, el cual relaciona volúmenes de atención por canales, medición de la satisfacción, relación de las partes interesadas con la entidad, servicios prestados y resultados de gestión de los procedimientos de la Oficina de Servicio.

Las fuentes de información para la elaboración del presente informe están formadas por los sistemas de información como lo son: SIGA, Bogotá Te Escucha, Formularios Web, CRM, Digiturno, Inconcert, Aplicativo consulta cobertura y adicional los de elaboración propia de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

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



Proceso Servicio Integral
a la Ciudadanía



1. Canales de atención

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

- **Presencial:**

- Los puntos de atención Nivel Central y en Direcciones Locales de educación para la ciudadanía mediante agendamiento previo a través del siguiente enlace: <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/educacionbogota.gov.co>.
- La atención en los SuperCades (Suba, Américas, Manitas y Bosa) se realiza acorde a los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- Los Centros Intégrate hacen parte de los puntos presenciales en conjunto con la RedCade (Secretaría General), y se encuentran en SuperCade CAD, Engativá y Suba en un horario de 08:00 am a 05:00 pm.

- **Telefónico:**

- Línea 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá) y 3241000 (Operada por el centro de contacto de la entidad)

- **Virtual:**

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

Nota: el horario para la recepción virtual de comunicaciones oficiales es de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 5:00 p.m.

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

Chat Institucional

- Contactos a través del enlace del chat interpuesto en la página web de la Secretaría de Educación https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/.

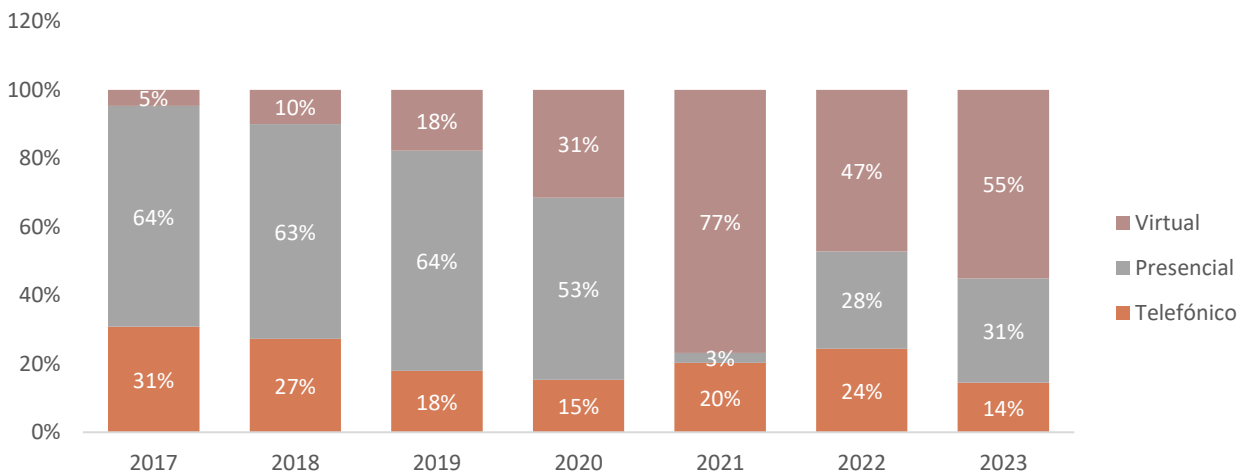
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	135.024	281.817	20.443	437.284
2018	102.571	236.308	37.539	376.418
2019	68.782	247.187	68.073	384.042
2020	70.693	245.166	145.190	461.049
2021	195.944	27.188	741.169	964.301
2022	139.671	163.099	270.589	573.359
2023	53.856	113.423	204.463	371.742

Fuente: Datos Canales OSC.

Gráfica 1 Participación Canales acumulado al mes de marzo.



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a marzo de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar

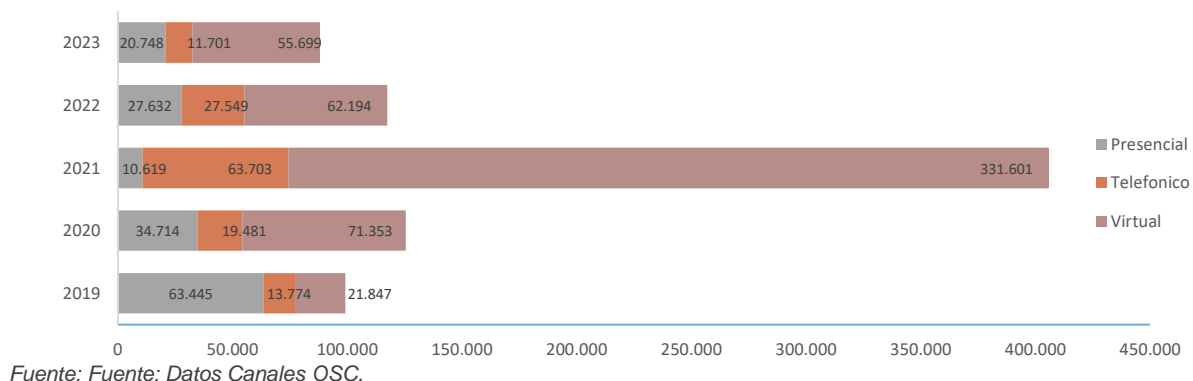
que para este periodo en el año 2020 se presentó un incremento en el canal virtual del 13%, disminuyendo la participación del canal presencial en 11% y el telefónico 3% respecto al año anterior.

En el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se mantuvo la tendencia al año anterior, aumentando la participación del canal virtual con 46%, de igual manera para el canal telefónico aumento en 5% la participación; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación un 50% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 14% y 31%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 55%.

1.2 Volumen de participación mensual

Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico Marzo



Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
2019	63.445	13.774	21.847	99.066
2020	34.714	19.481	71.353	125.548
2021	10.619	63.703	331.601	405.923
2022	27.632	27.549	62.194	117.375
2023	20.748	11.701	55.699	88.148

A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante marzo presentó una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento del 24.90% respecto al mismo mes en el año 2022. El canal

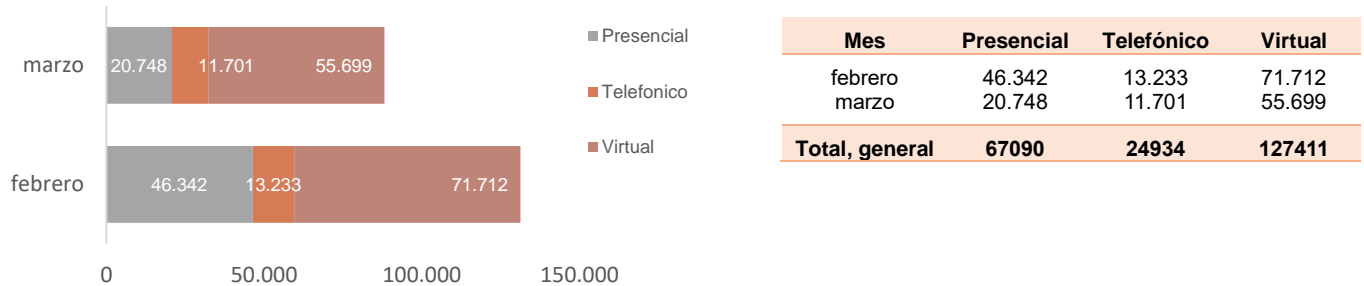
presencial reportó una disminución del 24.91%, así mismo el canal telefónico en 57.53% y virtual 10.44% con respecto a marzo 2022.

Para el mes de marzo, se muestran las variaciones en comparación con el mes de febrero 2023:

- Canal Presencial disminuyó un 55.23%
- Canal Telefónico disminuyó 11.58%

- Canal Virtual disminuyó 22.33%, la Secretaría de Educación en su proceso de mejoramiento continuo genero optimización del proceso de matriculas

Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales marzo



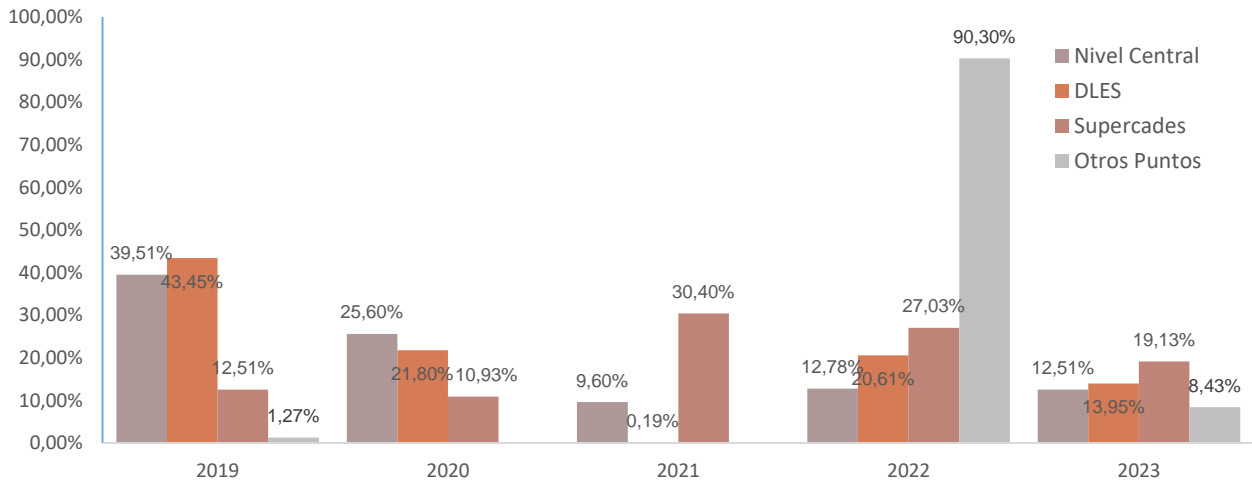
Fuente: Datos Canales

1.2.1 Presencial

A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2019 al 2023 para marzo:

Grafica 4 Participación por puntos de atención marzo por año.

Año	Nivel Central	DLES	Supercades	Otros Puntos	Total, general
2019	24.380	31.422	1.878	11	57.691
2020	15.800	15.763	1.640	0	33.203
2021	5.922	135	4.562	0	10.619
2022	7.888	14.906	4.056	782	27.632
2023	7.719	10.085	2.871	73	20.748
Total, general	61.709	72.311	15.007	866	149.893



Fuente: Datos Canales OSC.

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

Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2023.

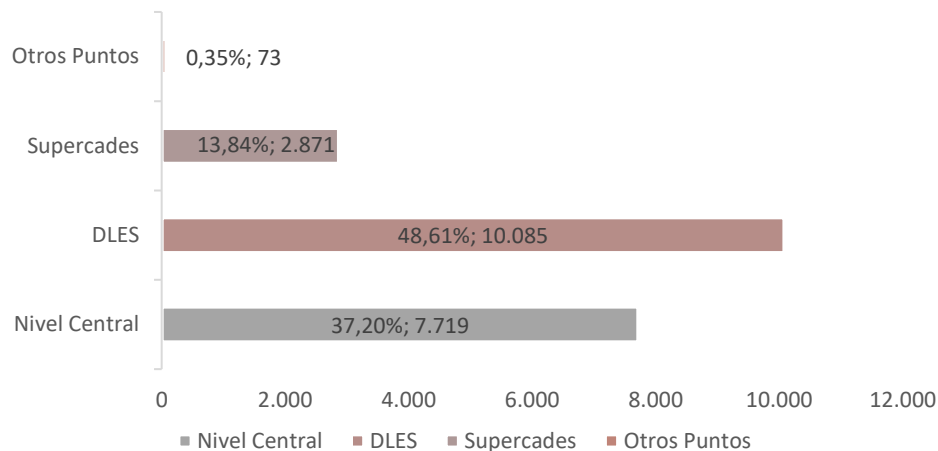
Mes	Nivel Central	DLES	SuperCades	Otros Puntos	Total, general
Enero	8.810	28.656	8.834	33	46.333
Febrero	7.750	30.438	5.443	2.711	46.342
Marzo	7.719	10.085	2.871	73	20.748
Total, general	24.279	69.179	17.148	2.817	113.423

Fuente: Datos Canales OSC.

El canal presencial presentó una disminución del 33.18% respecto al año anterior en el periodo de marzo, para este mismo periodo en 2023 el 48.61% de las atenciones correspondieron a Direcciones Locales de Educación, la atención a nivel central corresponde al 37.20%, el 13.84% a SuperCade y otros puntos 0.35%.

Respecto a marzo, las direcciones locales de educación disminuyeron su participación en 201.81% pasando de 30.438 atenciones en febrero a 10.085 del presente mes objeto de análisis, al igual que, la Red Cade registra una disminución del 89.59% registrando 5.443 atenciones en febrero y en marzo 2.871.

Grafica 5 Participación por puntos de atención marzo.



Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendieron 7.719 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue atención personalizada 2.582 atenciones con una participación del total del 33.45%, seguido por radicación con 2.429 atenciones con el 31.47% y fondo prestacional con 1.842 atenciones con el 23.86%.

Aplicando una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera en sala fue de 13 minutos con 41 segundos, con un TMO de 7 minutos con 43 segundos y un nivel de atención del 97%.

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

Mes	Total, Atenciones	Tiempo de Espera
enero	8810	0:24:30
febrero	7750	0:23:57
marzo	7719	0:13:41

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.

Servicio	Turnos.	Tiempo Atención.	
Atención Personalizada	2582	0:08:40	Este mes radicación reporta 2429 turnos y se continua con dos ventanillas fijas, lo más consultado fue fondo prestaciones con 1842, los usuarios más atendidos son docentes, de atención personalizada 2582, aclaración de pagos, licencias no remuneradas, resoluciones de posesión, vacantes provisionales renuncias y orientación Secop II de cual recibimos el primer puesto categoría organización administrativa eficiente dentro de los
Radicación	2429	0:05:26	
Fondo de Prestaciones	1842	0:09:20	
Control Disciplinario	274	0:05:37	
Movilidad	237	0:05:44	
Dotaciones	149	0:04:38	
Entregas	114	0:10:05	
Cobertura	52	0:07:36	
Personal	22	0:10:01	
Plan contingencia	7		
(G) Bono sindicato	6	0:03:37	
Talento Humano	4	0:03:03	
Contratos	1	0:00:29	
Total, general	7719		

Fuente: Datos Canales OSC

premios al reconocimiento a la excelencia y buenas prácticas en la gestión jurídica distrital del año 2022, por el canal de atención para implantar uso de Secop II a colegios distritales.

1.2.1.2 Nivel Local

Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio.

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total, general
07 - DLE Bosa		2553			26	18	18	2	2617
08 - DLE Kennedy	2	1346	1	1	4	285	2	7	1648
11 - DLE Suba		1126	1	1	4	1		1	1134
19 - DLE Ciudad Bolívar		966		1	58	97	4	1	1127
05 - DLE Usme		403	61		2	62	27	133	688
10 - DLE Engativá		553			17	2	2	1	575
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		453			15	1			469
04 - DLE San Cristóbal		327			45	19			391
06 - DLE Tunjuelito		206			156	2			364
09 - DLE Fontibón		224		1	10	19		2	256
01 - DLE Usaquén		224	2		15	6			247
15 - DLE Antonio Nariño		172		1	11			1	185
12 - DLE Barrios Unidos		86	1	2	9			2	100
14 - DLE Mártires		92			1	1			94
02 - 13 DLE Teusaq-Chap		71				1			72
03 - 17 DLE Santafé - Candelaria		64			4	1			69
16 - DLE Puente Aranda		42	1		4	1	1		49
Total, general	2	8908	67	7	381	516	54	150	10085

En general las Direcciones Locales atendieron 10.085 solicitudes, atendiendo el 97% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 24 minutos con 08 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 13 minutos con 21 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 10 segundos y el tiempo de atención fue de 10 minutos con 47 segundos (disminuyendo 1 minutos 13 con segundos). En general, se logró mantener la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y siempre en función de poder brindar solución oportuna, transparente y efectiva al ciudadano.

La dirección local con más atención en el primer lugar estuvo DLE-Bosa con 2.617, seguida de DLE Kennedy con 1.648 y la tercera posición por DLE- Suba con 1.134.

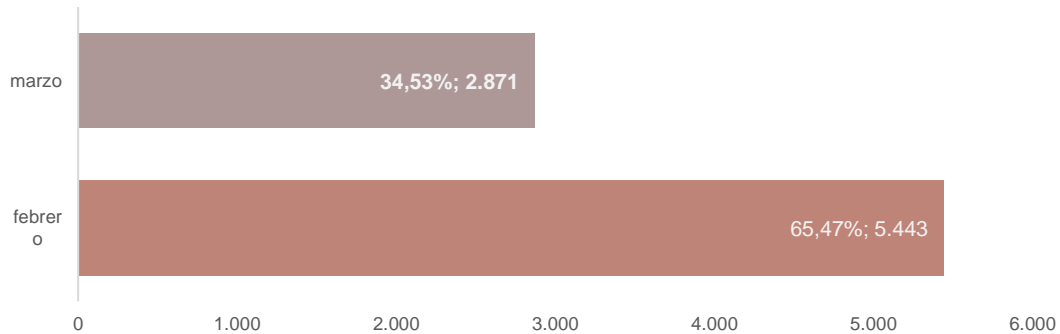
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	28 656	0:32:34
febrero	30 438	0:20:32
marzo	10 085	0:13:21

Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.3 SuperCades

Gráfica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades



Fuente: Datos Canales OSC

La Redcade cuenta con seis puntos de atención (SuperCade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá), en los cuales se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En este mes se recibieron 2.871 usuarios de los cuales fueron atendidos 2.692, el tiempo de atención fue de 5 minutos con 56 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.

Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio.

Servicio	Superado Américas	Superado Bosa	Supercade CAD	Supercade Engativá	Supercade Manitas	Supercade Suba	Total, General
Cobertura	327	251	145	204	387	479	1793
Movilidad	198	94		2	214	155	663
Plan contingencia	4				175		179
Turno Cancelado	20	26	3	7	28	51	135
Atención Personalizada	12	6			10	9	37
Educación Superior	6	1			9	6	22
Validación	4			2	7	2	15
Constancias de estudio		5	2		6		13
Constancia	1					6	7
Legalización de documentos para el exterior	2	1					3
Fondo Prestacional	1		1				2
Certificados de funciones para administrativos						1	1
Colegios cerrados	1						1
Total, general	576	384	151	215	836	709	2871

Fuente: Datos Canales OSC.

Los servicios más solicitados están consolidados en cobertura con un total de 1.793 y movilidad 663 gestiones, el Supercade de manitas registró una participación del 29.12%, Supercade suba del 24.70%.

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

Punto Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total, general
SUPERCADE SUBA	2708	1518	709	4935
SUPERCADE MANITAS	1941	1305	836	4082
SUPERCADE BOSA	1435	1166	576	2991
SUPERCADE AMERICAS	1249	910	384	2729
SUPERCADE ENGATIVA	1002	364	215	1581
SUPERCADE CAD	499	180	151	830
Total, general	8834	5443	2871	17148

Fuente: Datos Canales OSC.

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

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	8834	0:30:32
febrero	5443	0:12:49
marzo	2871	0:05:19

Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.4 Personería de Bogotá

Mes	Requerimientos
Enero	36
Febrero	49
Marzo	44
Total, general	129

Se continúa con el acompañamiento a los Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá, recordemos que dicha estrategia inicio el 25 de mayo de 2022, a continuación, se relacionan las actividades realizadas durante el mes de marzo.

Se recibieron 44 solicitudes, de las cuales 31 contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería), de las cuales fueron radicados mediante SIGA 29 requerimientos y 2 mediante Bogotá te Escucha. Adicional, 13 solicitudes fueron resultas de manera directa por el asesor.

Finalmente, se dio fin al apoyo del acompañamiento ciudadano en esta entidad, con una persona adicional de la oficina de cobertura, la cual atendió hasta el mes de febrero, según lo acordado.

1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

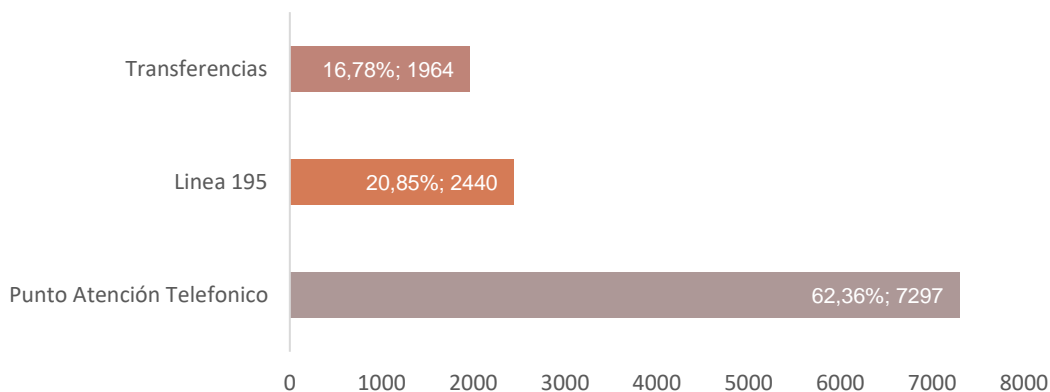
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.

Trámite de Consulta	Participación
Cupos escolares	48,80%
Movilidad escolar	17,99%
Información y Radicación Prestaciones docentes	12,07%
Trámites Docentes Provisionales	8,67%
Información de trámites y servicios	8,17%
Novedades estudiantes	2,23%
Información para Educación Superior	0,81%
Información Instituciones	0,59%
Novedades docentes y administrativos	0,49%
Notificación de actos administrativos	0,18%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.2 Telefónico

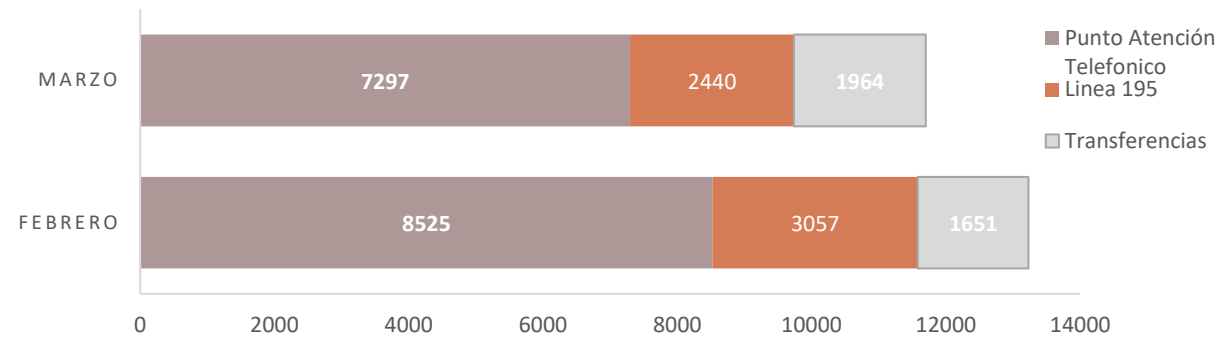
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico febrero



Fuente: Inconcert

A través del canal telefónico se recibieron 11.701 (se presentó una disminución del 11.58%) llamadas respecto al mes anterior, de las cuales 7.297 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, 1.964 correspondieron a transferencias a extensiones de la Entidad, y el restante a la Línea 195.

Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.



Fuente: Inconcert

La línea 195, recibió 2.440 con una participación del 20.85%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 4.80% aproximadamente.

Para el mes de marzo se realizaron dos campañas de outbound:

a. Dirección de Bienestar Estudiantil:

Objetivo: Consecución y/o confirmación de números de documento de padres de familia de beneficiarios del Programa de Movilidad Escolar. Base: 325 registros dando como resultado:

Tabla 11 Gestión Outbound

Contacto	Cantidad	Participación
Si	163	50%
No	162	50%
Total	325	100%

b. Oficina de Servicio al Ciudadano (Correspondencia):

Objetivo: Confirmación direcciones de residencia peticionarios de la entidad para entrega correspondencia. Base: 616 registros dando como resultado:

Tabla 12 Gestión Outbound

Contacto	Cantidad	Participación
Si	119	19%
No	497	81%
Total	616	100%

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico.

Trámite de Consulta	Participación
Movilidad escolar	24,18%
Novedades estudiantes	18,93%
Trámites Docentes Provisionales	16,54%
Cupos escolares	10,71%
Información de trámites y servicios	9,26%
Información Instituciones	7,81%
Información y Radicación Prestaciones docentes	7,47%
Novedades docentes y administrativos	2,91%
Información para Educación Superior	2,09%
Notificación de actos administrativos	0,10%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3 Virtual

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

- contactenos@educacionbogota.edu.co
- buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- defensoralciudadano@educacionbogota.gov.co
- Familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co
- notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co

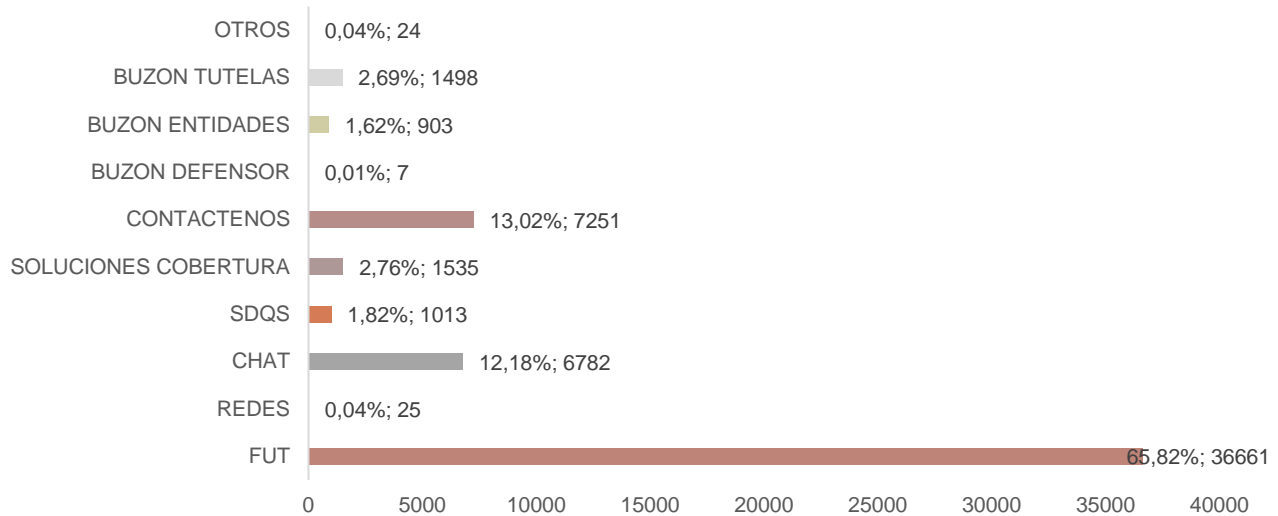
Tabla 14 Volúmenes de atención Virtual por mes.

Mes	FUT	REDES	CHAT	SDQS	SOLUCIONES COBERTURA	CONTACTENOS	BUZON DEFENSOR	BUZON ENTIDADES	BUZON TUTELAS	OTROS	Total, general
enero	41288	10	19300	1038	6082	7260	14	1201	831	28	77052
febrero	39830	13	9775	1194	10351	7504	7	1394	1624	20	71712
marzo	36661	25	6782	1013	1535	7251	7	903	1498	24	55699
Total, general	117.779	48	35.857	3.245	17.968	22.015	28	3.498	3.953	72	204463

Fuente: Datos Canales OSC.

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

Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual Marzo.



Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante marzo recibió 9.313 solicitudes de atención (disminuyó en 41.23% respecto al mes anterior el cual registró 13.153 atenciones), este canal es atendido por cinco agentes, adicional se cuenta con el Chat Bot, quien brinda información general acerca de la fase de cupos por novedad que para el 2023, fue atendido de manera integral (Cupo escolar, y movilidad) que recibió 2.531 solicitudes y el restante de 6.782 fue solucionado por los agentes asignados a este canal.

1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 15 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional

Trámite de Consulta	Participación
Movilidad escolar	30,03%
Novedades estudiantes	25,03%
Trámites Docentes Provisionales	14,23%
Cupos escolares	12,71%
Información y Radicación Prestaciones docentes	6,20%
Información Instituciones	4,00%
Información de trámites y servicios	3,20%
Información para Educación Superior	2,54%
Novedades docentes y administrativos	1,74%
Notificación de actos administrativos	0,31%
Total, general	100,0%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.2 Los Buzones de Correo

En los buzones de correo se recibieron 9.683 (disminuyendo en 8.21% respecto al periodo anterior) solicitudes de los cuales 7.251 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 903 correos buzonentidades@educacionbogota.gov.co 1.498 corresponden a tutelas, 7 al defensor del ciudadano y 24 a familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co, es importante mencionar que para la gestión de estos correos se dispone de agentes front office sin herramienta y agente en sitio.

1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual

En la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron un total de 39.830 solicitudes (disminuyó en 7.96% respecto al periodo anterior), las cuales ingresan a través de SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. A través del proveedor, se dispone de un equipo para la gestión de estos; 4.516 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual, y desde allí la ciudadanía realiza sus solicitudes que son redireccionadas a las dependencias correspondientes.

Con el fin de tener una respuesta a la ciudadanía por parte de las dependencias, es de resaltar que cuando no es clara la solicitud se realiza intento de ampliación de información, el cual es referenciado en el asunto del traslado a la dependencia.

1.2.3.4 Bogotá te Escucha

Para este mes se recibieron 1.013 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha.

1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 16 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.

Trámite de Consulta	Participación
Información y Radicación Prestaciones docentes	92,42%
Trámites Docentes Provisionales	4,47%
Novedades docentes y administrativos	0,88%
Novedades estudiantes	0,48%
Información Instituciones	0,48%
Movilidad escolar	0,44%
Información de trámites y servicios	0,39%
Cupos escolares	0,35%
Información para Educación Superior	0,09%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.6 Redes Sociales

Durante el mes de marzo del 2023, el equipo digital dio respuesta a 488 mensajes privados en redes sociales y 25 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 17 Gestión Redes Sociales

	Ene	Feb	Mar
Facebook	917	453	323
Twitter	119	75	78
Instagram	173	66	87
Total	1209	594	488

Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

Tabla 18 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.

	Ene	Feb	Mar
Facebook	2	4	14
Instagram	1	2	3
Otro	1	1	0
Twitter	6	6	8
Total	10	13	25

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

Tabla 19 Tipo de Radicado Acumulado 2023.

	Derecho			
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia
Facebook	14	4	1	1
Instagram	5	0	1	0
Otro	2	0	0	0
Twitter	11	2	7	0
Total, general	32	6	9	0

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La oficina de servicio al ciudadano ha gestionado un total de 25 requerimientos los cuales el 60% son derecho de petición, 20% quejas, 16% reclamos.

Tabla 20 Sistema de Radicación.

	Ene	Feb	Mar	Total
BTE	3	3	7	13
SIGA	7	10	18	35
Total, general	10	13	25	48

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

De estos requerimientos se ingresaron a través de Bogotá te Escucha 28%, SIGA 72%.

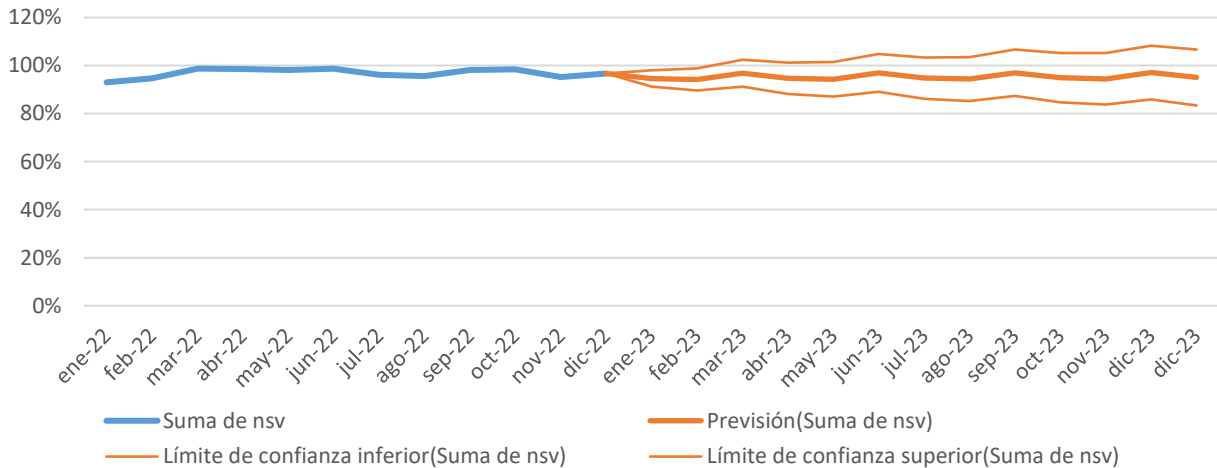
1.3 Nivel de servicio

Para el nivel de servicio del año 2023, se cuenta como meta del 93% mensual consolidado

en todos los canales de atención, lo anterior, luego de analizar los comportamientos de los diferentes canales.

Bajo un modelo probabilidad con un nivel de confianza del 95% y 3 estacionalidades proyectadas para el 2023, se prevé que el indicador oscilará mínimo en el 85%, máximo en el 100%, y como meta se proyecta el 93% consolidado anual.

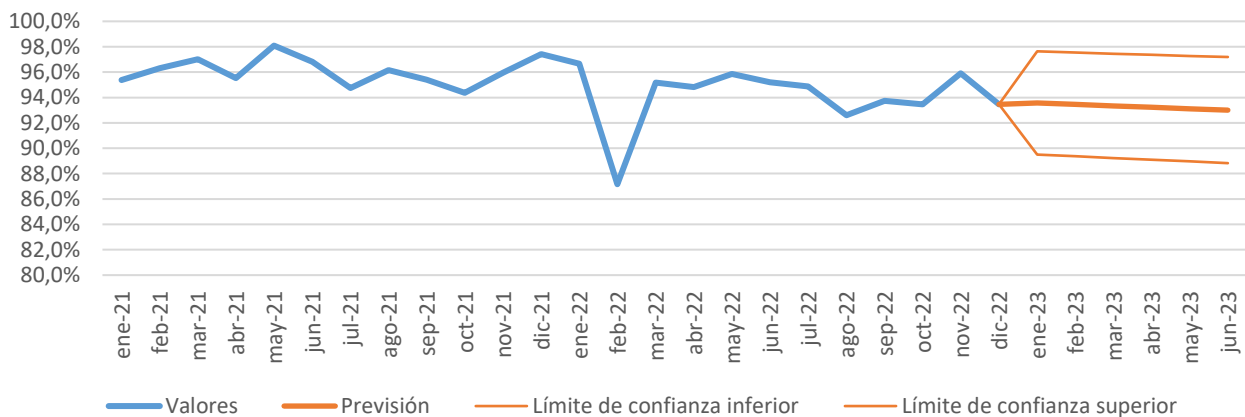
Grafica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023



Fuente: Datos Canales OSC

Para el caso del canal presencial, se proyecta el siguiente comportamiento:

Grafica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial



Fuente: Datos Canales OSC

Y para el canal telefónico:

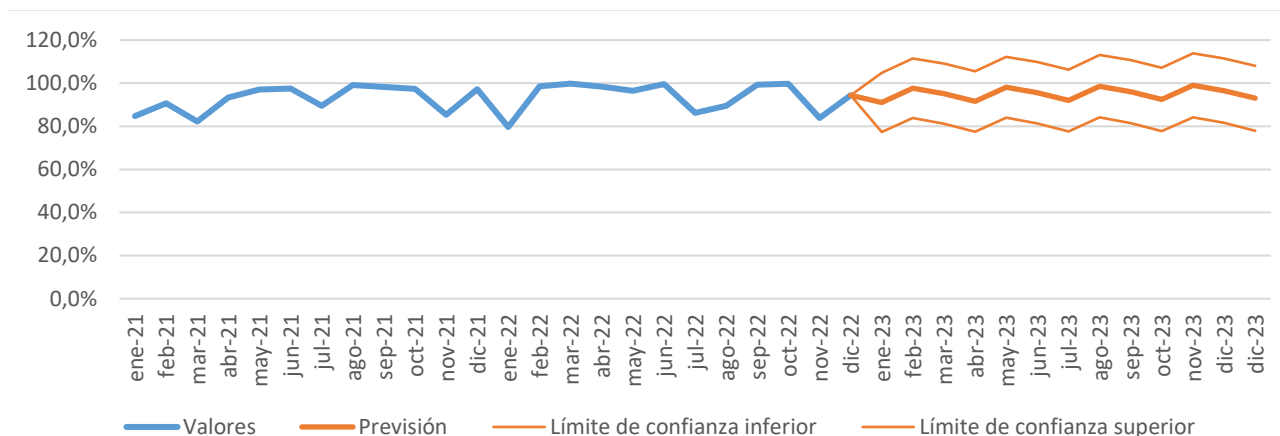
Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195



Proceso Servicio Integral
a la Ciudadanía



Grafica 12 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Telefónico



Fuente: Datos Canales OSC

Para el canal virtual, su comportamiento ha oscilado entre el 98% y 100%; no obstante, dadas algunas mejoras que se presentarán en este canal se proyecta que puede verse impactado el indicador al 90%.

Lo anterior, da como resultado un promedio del 93% como meta calculada para el año 2023.

Tabla 21 Indicador Nivel de Servicio Marzo Histórico

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio Mar
2017	108.413	88.968	82%
2018	73.486	62.619	85%
2019	91.319	84.156	92%
2020	119.656	104.029	87%
2021	155.196	134.598	87%
2022	109.697	108.307	99%
2023	84.173	83.091	99%

Fuente: Datos Canales OSC.

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

Tabla 22 Indicador Nivel de servicio acumulado.

MES	Ene	Feb	Mar
INDICADOR	93%	96%	99%

Fuente: Canales OSC

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

manera durante marzo:

Tabla 23 Nivel de servicio mensual.

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	37.674	37.674	100%
DLES	10.085	9.744	97%
Centro de Contacto	9.261	9.087	98%
Chat institucional	6.782	6.779	100%
OSC-NVC SuperCades	10.663	10.099	95%
Email OSC	9.659	9.659	100%
Redes Sociales	25	25	100%
Email EDUPRIVADOS	24	24	100%
Total, general	84.173	83.091	99%

Fuente: Canales OSC

2. Satisfacción

Para el indicador de satisfacción anual, se realiza el mismo ejercicio de pronóstico con un nivel de confianza del 95%, obteniendo como resultado una meta del 85%, con el siguiente comportamiento mensual.

Es importante mencionar, que el indicador de satisfacción proyectado para el mes de marzo fue de 83.92%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 84.75% dando cumplimiento a lo proyectado.

Tabla 24 Satisfacción detallado anual.

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
ene-23	78.60%	89.32%	58.58%	46.18%	82.34%
feb-23	79,70%	90,47%	66,08%	51,23%	82.95%
Mar-23	86,54%	88,72%	70,46%	51,55%	84,75%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para marzo se encontró en el 84.75%, se aplicaron un total de 4.970 encuestas, de las cuales 4.212 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 88.72%, Correo electrónico 51.55% registro un aumento del 0.31%, Canal presencial 86.54% registro un incremento del 6.84%, y el canal Chat 70.46% aumentó en 4.38% respecto al periodo anterior.

2.1 Canal presencial

Se observa que en el canal presencial se evalúan aspectos como Calidad de las instalaciones, Facilidad para identificar las ventanillas, la presentación personal de los funcionarios, el tiempo de espera, la claridad de la información recibida, la respuesta efectiva a la solicitud, la actitud de servicio por parte del funcionario y el tiempo de atención.

Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.

	Ene	Feb	Mar
Muy bueno (5)	61,44%	61,77%	70,98%
Bueno (4)	31,76%	31,63%	24,05%
Malo (2)	0,99%	1,49%	0,50%
Muy Malo (1)	1,48%	0,25%	0,50%
Ni bueno ni malo (3)	3,94%	4,48%	3,36%
No sabe/ No responde	0,39%	0,37%	0,59%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La evaluación registrada en la **calidad de las instalaciones** se puede evidenciar que la ciudadanía los cataloga en muy bueno y bueno se presentó el porcentaje más alto 95.04% presentando una disminución en el ítem de muy malo el 0.99%

Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.

	Ene	Feb	Mar
Muy bueno (5)	65,09%	66,50%	76,11%
Bueno (4)	26,92%	27,27%	18,42%
Malo (2)	1,18%	0,75%	0,76%
Muy Malo (1)	1,78%	0,37%	1,09%
Ni bueno ni malo (3)	4,04%	4,48%	2,78%
No sabe/ No responde	0,99%	0,62%	0,84%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La presentación personal de asesor que suministra la atención a la ciudadanía mantiene una calificación 94.53% aumentado respecto al periodo anterior en 0.76%.

Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.

	Ene	Feb	Mar
Muy bueno (5)	58,78%	59,53%	72,50%
Bueno (4)	23,18%	24,66%	16,40%
Malo (2)	5,42%	4,98%	2,52%
Muy Malo (1)	5,13%	3,86%	2,94%
Ni bueno ni malo (3)	6,90%	6,23%	4,63%
No sabe/ No responde	0,59%	0,75%	1,01%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se presenta un 88.90% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el **conocimiento por parte**

del asesor este ítem aumento respecto al periodo anterior en 4.72%.

Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.

	Ene	Feb	Mar
Muy bueno (5)	57,10%	59,28%	71,40%
Bueno (4)	23,27%	25,16%	16,57%
Malo (2)	5,62%	5,23%	1,93%
Muy Malo (1)	5,62%	3,86%	3,53%
Ni bueno ni malo (3)	7,69%	5,85%	5,80%
No sabe/ No responde	0,69%	0,62%	0,76%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La Claridad en la información refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 87.97% aumentando en 3.54%.

Tabla 29 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.

	Ene	Feb	Mar
Muy bueno (5)	66,27%	67,62%	77,29%
Bueno (4)	21,10%	21,30%	14,55%
Malo (2)	2,76%	2,49%	1,35%
Muy Malo (1)	4,54%	1,87%	2,27%
Ni bueno ni malo (3)	4,73%	5,98%	3,70%
No sabe/ No responde	0,59%	0,75%	0,84%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el período de marzo se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en **actitud de servicio** se obtuvo 91.84%.

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

	Ene	Feb	Mar
No	26,13%	25,03%	15,22%
Si	73,87%	74,97%	84,78%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Es importante resaltar, que el 84.78% de la ciudadanía manifestó que hubo una **respuesta efectiva** a su solicitud en la atención este reporta aumento del 9.81%.

2.2 Canal telefónico

En el canal telefónico se destacan tres preguntas. El tiempo de espera, la respuesta efectiva a su solicitud y la **experiencia al comunicarse** esta destaca que el 88.86% se encuentra entre 4 y 5 disminuyendo en 1.61% respecto al mes anterior.

Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.

	Ene	Feb	Mar
5	79,97%	81,32%	78,47%
4	9,32%	9,16%	10,39%
3	2,81%	2,15%	2,50%
2	1,36%	1,11%	1,35%
1	6,54%	6,26%	7,30%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 32 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Ene	Feb	Mar
1	67,12%	70,18%	78,60%
2	8,71%	8,78%	14,37%
(en blanco)	17,36%	13,87%	4,57%
No Aplica	6,82%	7,17%	2,47%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Por otra parte, el 78.60% manifiesta que hay **respuesta efectiva** a su solicitud aumentando está en 8.42% respecto al mes anterior, Movilidad Escolar, focalizado en “subsidio de transporte” siendo este el, en el trámite de información y radicación de prestaciones sociales se reportó 17.69% aumentando en un 6.82%, teniendo cesantías la mayor participación con un 13.59%, es preciso señalar que el trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes debe ser realizado por Humano en Línea a partir del 20 de febrero y fundamentado en el Decreto 942 del 01 de junio de 2022.

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

	Ene	Feb	Mar
5	61,99%	63,24%	64,78%
4	11,75%	11,14%	14,63%
3	5,00%	4,54%	5,96%
2	1,89%	1,99%	2,67%
1	5,89%	5,45%	7,58%
(en blanco)	1,77%	1,99%	0,69%
No Aplica	11,71%	11,65%	3,69%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **tiempo de espera** 79.41% califican entre 4 y 5 manteniéndose respecto al mes anterior.

2.3 Canal virtual – Chat institucional

Se observa que en el canal virtual - Chat institucional se evalúan aspectos como tiempo de espera en ser atendido, tiempo de atención, conocimiento del tema por parte del asesor, actitud de servicio por parte del funcionario, calidad de la información recibida y la respuesta

efectiva a la solicitud.

Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.

	Ene	Feb	Mar
Muy bueno (5)	31,24%	39,37%	46,61%
Bueno (4)	30,54%	34,81%	30,09%
Muy malo (1)	19,66%	13,42%	8,99%
Malo (2)	5,49%	3,42%	3,67%
Ni bueno ni malo (3)	12,48%	7,97%	9,17%
No sabe / No responde	0,60%	1,01%	1,47%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El **tiempo de espera** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 76.70% registrando un incremento del 2.52%.

Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.

	Ene	Feb	Mar
Muy bueno (5)	28,94%	38,73%	44,04%
Bueno (4)	32,14%	34,94%	34,13%
Muy malo (1)	17,56%	12,03%	8,26%
Malo (2)	6,19%	4,05%	4,04%
Ni bueno ni malo (3)	14,77%	10,13%	8,44%
No sabe / No responde	0,40%	0,13%	1,10%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **tiempo de atención** aumentó en Muy bueno y Bueno pasando del 73.67% en febrero al 78.17% en marzo.

Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.

	Ene	Feb	Mar
Muy bueno (5)	33,43%	37,47%	43,30%
Bueno (4)	29,74%	31,65%	30,28%
Muy malo (1)	16,47%	13,16%	10,46%
Malo (2)	5,69%	4,43%	5,32%
Ni bueno ni malo (3)	12,08%	12,03%	9,72%
No sabe / No responde	2,59%	1,27%	0,92%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Conocimiento por parte del asesor en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en

73.58% aumentando en 4.47%, en Muy malo y Malo 15.78% disminuyendo en 1.81%, respecto al mes anterior.

Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.

	Ene	Feb	Mar
Muy bueno (5)	35,43%	40,63%	45,50%
Bueno (4)	30,64%	34,18%	31,56%
Muy malo (1)	15,47%	12,15%	8,99%
Malo (2)	5,89%	4,56%	3,85%
Ni bueno ni malo (3)	10,88%	7,72%	8,99%
No sabe / No responde	1,70%	0,76%	1,10%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la actitud de servicio** con un 3.85% (disminuyendo 0.70% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, sin embargo, el 77.06% manifiesta que es Muy bueno y Bueno.

Tabla 38 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.

	Ene	Feb	Mar
Muy bueno (5)	29,94%	33,54%	40,18%
Bueno (4)	30,14%	33,16%	31,38%
Muy malo (1)	6,79%	5,95%	7,16%
Malo (2)	19,46%	14,94%	10,83%
Ni bueno ni malo (3)	12,28%	11,01%	9,36%
No sabe / No responde	1,40%	1,39%	1,10%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 71.56% en los ítems Muy bueno y Bueno generando un aumento del 4.85% respecto al mes anterior.

Tabla 39 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Ene	Feb	Mar
No	38,96%	34,56%	31,56%
Si	61,04%	65,44%	68,44%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también en el 68.44% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 12.84% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reportó una satisfacción general del 70.46% registrando un aumento del 4.38%.

2.4 Canal virtual – Correo electrónico

Se observa que en el canal virtual- Chat institucional se evalúan aspectos como Tiempo en responder su solicitud, Amabilidad en la respuesta, Conocimiento del tema, Actitud de servicio y Respuesta efectiva a la solicitud. Se reporto el indicador del 51.55%, aumentando respecto al mes anterior en 0.31%.

Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Tiempo en responder su solicitud o requerimiento.

	Ene	Feb	Mar
Muy bueno (5)	28,53%	32,02%	30,93%
Bueno (4)	29,41%	26,60%	32,99%
Muy malo (1)	14,12%	13,79%	9,79%
Malo (2)	4,71%	3,94%	9,28%
Ni bueno ni malo (3)	20,59%	18,72%	10,82%
No sabe / No responde	2,65%	4,93%	6,19%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En **el tiempo en responder su solicitud** presenta en el ítem de Muy bueno y Bueno represento el 63.27% aumentando este en 4.65%.

Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Amabilidad en la respuesta.

	Ene	Feb	Mar
Muy bueno (5)	30,88%	31,03%	31,44%
Bueno (4)	31,76%	31,03%	31,96%
Muy malo (1)	7,06%	7,88%	7,73%
Malo (2)	5,29%	5,91%	4,64%
Ni bueno ni malo (3)	20,88%	19,70%	16,49%
No sabe / No responde	4,12%	4,43%	7,73%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La amabilidad presentó en la percepción en los ítems de Muy Bueno y Bueno de 62.76% se mantiene respecto al mes anterior.

Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Calidad de la respuesta recibida.

	Ene	Feb	Mar
Muy bueno (5)	24,12%	27,09%	26,29%
Bueno (4)	26,76%	26,11%	28,35%
Muy malo (1)	12,94%	15,27%	11,34%
Malo (2)	10,88%	8,37%	9,28%
Ni bueno ni malo (3)	20,29%	18,23%	16,49%
No sabe / No responde	5,00%	4,93%	8,25%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La **calidad de la respuesta** recibida registró en los ítems positivos un 54.08% en los ítems de Muy Bueno y Bueno aumentando 0.88% respecto al mes anterior.

Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Conocimiento del tema.

	Ene	Feb	Mar
Muy bueno (5)	24,41%	24,14%	23,20%
Bueno (4)	28,82%	33,00%	32,99%
Muy malo (1)	12,06%	13,30%	9,28%
Malo (2)	7,06%	5,91%	7,73%
Ni bueno ni malo (3)	20,88%	17,24%	19,07%
No sabe / No responde	6,76%	6,40%	7,73%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **conocimiento del tema** en Muy Bueno y Bueno registro 55.61% de participación.

Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Actitud de servicio.

	Ene	Feb	Mar
Muy bueno (5)	25,00%	26,11%	24,23%
Bueno (4)	26,18%	27,59%	32,47%
Muy malo (1)	14,12%	14,78%	10,31%
Malo (2)	7,35%	5,91%	9,79%
Ni bueno ni malo (3)	20,88%	22,66%	15,98%
No sabe / No responde	6,47%	2,96%	7,22%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En los juicios de valor de Muy Bueno y Bueno se obtuvo un 56.12%.

Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Ene	Feb	Mar
No	51,18%	48,77%	53,61%
Si	48,82%	51,23%	46,39%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El 46.43% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud

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

La oficina de servicio a la ciudadanía en el marco de la certificación del Proceso integral de servicio a la ciudadanía en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, implemento a partir del 25 de mayo 2020 la medición de la satisfacción en el trámite de Legalización de documentos para el exterior y Registro de diploma mediante una encuesta virtual en la cual se evaluará la calidad de la respuesta, claridad de la información, respuesta efectiva y la recomendación del servicio.

Mes	Total_Sat
Ene -23	83.22%
Feb-23	88.18%
Mar-23	89.42%

Para este periodo 208 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se evidencia se dio **respuesta efectiva** al requerimiento en 92.31%; según la clasificación Net Promoter Score el 81.73% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente a la **calidad de la respuesta** en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 86.54% y la **claridad de la información** en el ítem Muy Bueno y Bueno reporto un 87.02%.

Se registró un indicador de satisfacción general en 89.42%. Es preciso indicar se estableció como plataforma de envío de encuestas **LimeSurvey**, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

Tabla 46 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	44,30%	52,71%	66,83%
Bueno (4)	34,23%	31,03%	24,52%
Ni bueno ni malo (3)	14,77%	9,36%	3,85%
Muy malo (1)	4,03%	2,96%	2,88%
Malo (2)	2,68%	3,94%	1,92%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 47 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	57,72%	35,23%	65,87%
Bueno (4)	26,17%	17,61%	20,67%
Ni bueno ni malo (3)	6,71%	2,84%	9,13%
Muy malo (1)	5,37%	1,42%	2,88%
Malo (2)	4,03%	0,57%	1,44%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 48 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	54,36%	58,62%	65,87%
Bueno (4)	28,19%	31,03%	21,15%
Ni bueno ni malo (3)	9,40%	5,42%	8,17%
Muy malo (1)	4,03%	1,97%	3,85%
Malo (2)	4,03%	2,96%	0,96%

Fuente: Encuestas de satisfacción

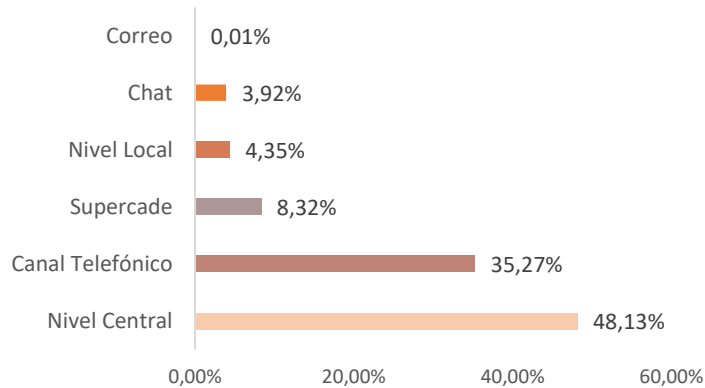
Tabla 49 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Enero	Febrero	Marzo
No	14,09%	9,85%	7,69%
Si	85,91%	90,15%	92,31%

3. Partes interesadas

3.1 Caracterización

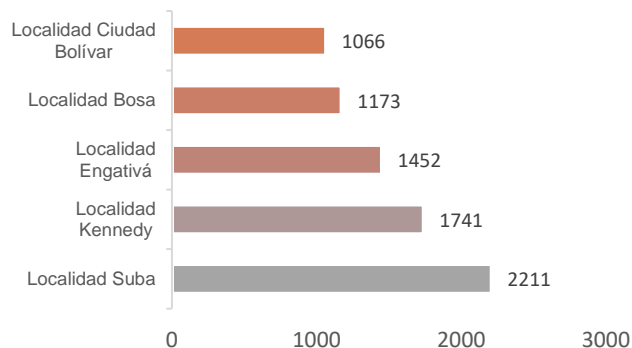
Grafica 13 Categorización Distribución Canales.



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de marzo de 2023, se realizaron 13937 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 48,13% de la información fue registrada a través del canal presencial nivel central, seguido por el canal telefónico con una participación del 35,27%.

Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.



Fuente: Formulario de caracterización

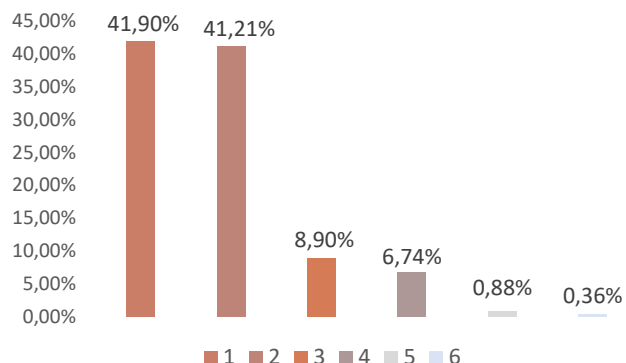
Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, mostrando claramente que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Siendo las de mayor participación en la zona Sur (Bosa, Kennedy y Ciudad Bolívar) en la zona norte (Suba y Engativá); entre estas cinco localidades representando el 54,84% de la información capturada. Cabe anotar que para el mes de marzo contamos con 709 contactos con personas que su ubicación actual de residencia es en otras

ciudades o municipios aledaños (como Soacha, Mosquera, Madrid entre otros), con una participación del 5,09%.

Grafica 15 Categorización Estratificación.

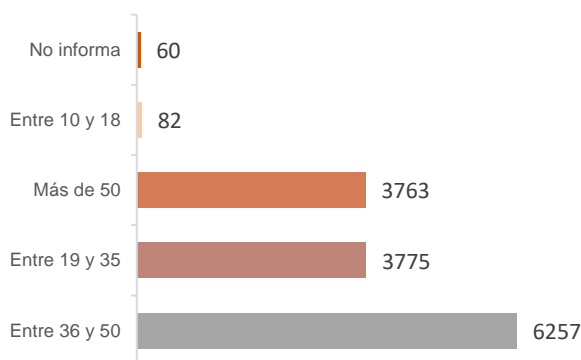
os estratos atendidos se muestran en la siguiente gráfica, encontrando que el tres (3) es el más representativo con un 41,90% de la población atendida, seguido por el dos (2) con un 41,21%

Encontrándose ubicados principalmente en las localidades de Kennedy, Bosa, Suba y Engativá y Ciudad Bolívar.



Fuente: Formulario de caracterización

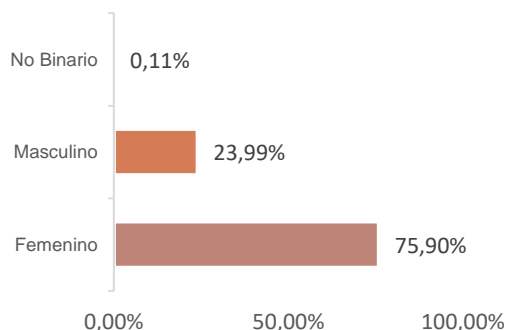
Grafica 16 Categorización Edades.



Fuente: Formulario de caracterización

La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento dejando evidente que la población se concentra en la población entre 36 y 50 años representando un 71,98%, así mismo el género de mayor atención es el femenino con un 55,49%, y en canal presencial de nivel central ocupa el 67,93%.

Grafica 17 Categorización Genero

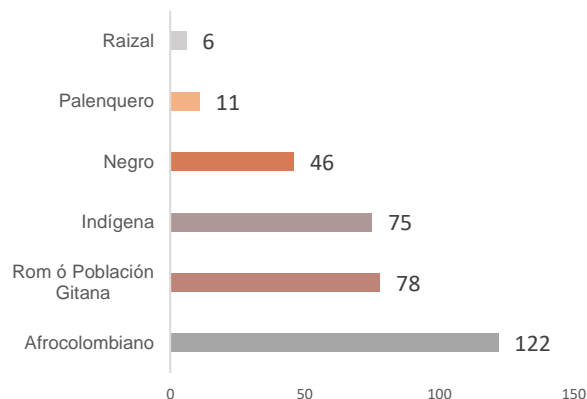


Fuente: Formulario de caracterización

El 75,90 % de la población atendida en general durante este período por la Oficina de Servicio al ciudadano corresponde a mujeres, con una participación del 71,03% en el nivel central desde los 36 años en adelante.

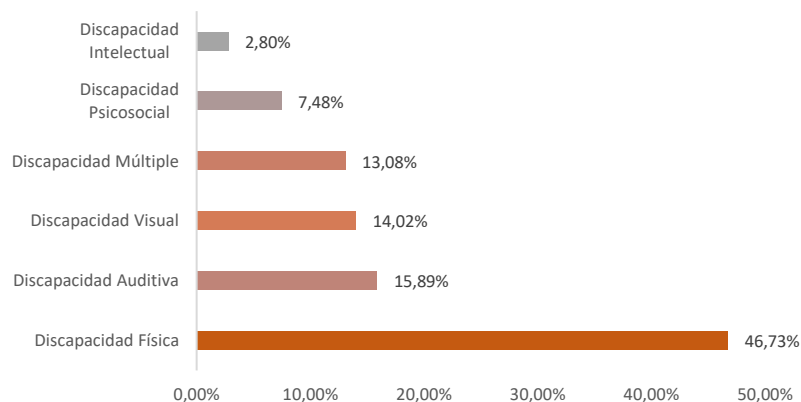
Grafica 18 Categorización Grupo Étnico.

Para este período los grupos étnicos atendidos representan el 2,43% y dentro de estos el 36,09% corresponde a la comunidad afrocolombiana, que en el nivel central que corresponde al de mayor participación en la muestra esta población solo ocupar un 0,72%



Fuente: Formulario de caracterización

Grafica 19 Categorización Discapacidades.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible o de grupos preferenciales solo el 1,54% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica relacionada, mostrando que la discapacidad física que corresponde al 46,73% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención, seguida de la discapacidad auditiva con un 15,89% de participación

En la comunidad que no cuenta con ninguna condición especial ni por discapacidad, ni etnia, prefieren asistir de manera presencial a ser atendidas con una participación del 67,20%

3.2 Gestión Atención Accesible

3.2.1 Acceso página web

Respecto a las solicitudes recibidas por el enlace establecido en la página web

<https://forms.office.com/r/gVtfRQC5PC/>, el que se habilitó con el fin de poder brindar una

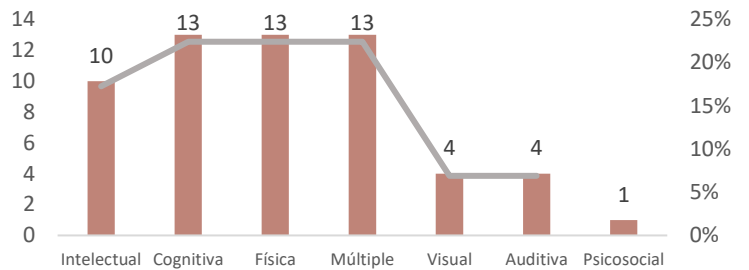
respuesta oportuna y con calidez por medio del canal telefónico, se recibieron 268 solicitudes, logrando un contacto efectivo con 135 ciudadanos que corresponden al 50,37%, de estas atenciones tan solo el 43,96% (58) personas que cuentan con algún tipo de discapacidad en la siguiente distribución:

Tabla 50 Atención accesible discapacidad.

Tipo Discapacidad	Marzo	Total, general
Intelectual	10	17%
Cognitiva	13	22%
Física	13	22%
Múltiple	13	22%
Visual	4	7%
Auditiva	4	7%
Psicosocial	1	2%
Total, general	58	100%

Fuente: Formulario Web, atención telefónica - virtual

Grafica 20 Categorización Discapacidades.



Fuente: Formulario Web

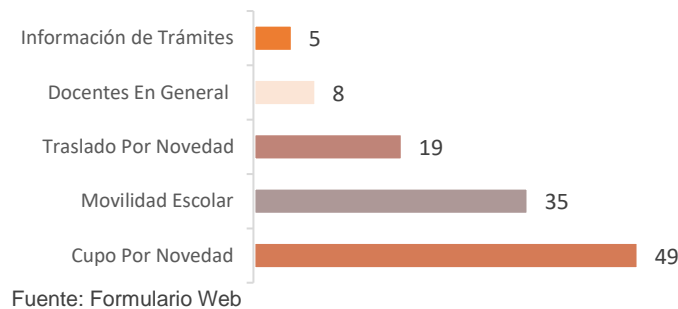
Con las siguientes temáticas atendidas:

Tabla 51 temática por tipo de discapacidad

Tipo Discapacidad	DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL	DISCAPACIDAD VISUAL	DISCAPACIDAD INTELECTUAL	DISCAPACIDAD AUDITIVA	DISCAPACIDAD COGNITIVA	DISCAPACIDAD FÍSICA	DISCAPACIDAD MÚLTIPLE
Cupo Por Novedad	1	2	6		7	4	2
Movilidad Escolar		1	2	1	3	3	11
Traslado Por Novedad			2		3	5	
Docentes En General				2			
Cesantías		1				1	
Certificado de Estudio				1			
Total general	1	4	10	4	13	13	13

Respecto a la generalidad de temáticas atendidas, en la gráfica relacionada a continuación se muestran las 5 solicitudes de mayor consulta:

Grafica 21 Categorización temática.



3.2.2 Atención Presencial

De manera presencial durante el mes de marzo de 2023 se atendieron personas distribuidas de la siguiente manera y atendidos por la interprete en Lengua de Señas Colombiana en el Nivel Central.

Tabla 52 Atención accesible temática.

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Auditiva	6	86%
Física	1	14%
Total general	7	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Tabla 53 Atención accesible temática.

Tema	Discapacidad Auditiva	Discapacidad Física	Total	% participación
Educación Superior	0	1	1	14%
Docentes	6	0	6	86%
Total general	6	1	7	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

4. Soluciones estratégicas

Bajo el Marco de “Aliados Estratégicos”, el Modelo de Servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano, infiere en la articulación entre los 3 Niveles de la entidad, a través del apoyo de un equipo que se ha fortalecido en el ya posicionado “Equipo de Plan Padrino”, a través del registro y asignación del correo oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co realizando actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico del personal idóneo en los diferentes temas de la Oficina de Servicio al Ciudadano

En el mes de marzo del 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a **561**, las cuales se discriminan en:

- 385 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 176 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 24 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 54 Histórico de Gestión.

	Enero	Febrero	Marzo
Correo	596	662	385

Fuente: Correo Plan Padrino

Tabla 55 Avance de cierre de gestión.

TEMA	Marzo	% cierre
Completado	318	82.6%
En progreso	67	17.4%
Total, general	385	100.0%

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación. Encontrando que el avance en la gestión de correo para el mes de marzo está en el 83%

Fuente: Correo Plan Padrino

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas **24** necesidades reiterativas.

Tabla 56 Tipología Plan Padrino.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	94	24%
Creación de Usuarios	63	16%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	54	14%
Modificación usuarios	40	10%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	33	9%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	30	8%
Aclaración Informe de Vencidos	18	5%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	14	4%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	12	3%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	12	3%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	7	2%
Creación de Tramites	4	1%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Solicitud de Radicación Contactenos	3	1%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	1	0%
Total general	385	100%

Fuente: Correo Plan Padrino y CRM

se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, La oficina asesora Jurídica, y TH con el grupo de certificaciones laborales

4.2 Distribución PQRS

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

2023		
enero	febrero	Marzo
996	1.116	1.041

Fuente: Matriz Asignación SDQS - Plan Padrino y CRM

5. Seguimiento ANS

En el marco del procedimiento 05-PD-014 - Planeación del Servicio en los Canales de Atención, el cual consiste en Planear la prestación del servicio con las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito – SED, para el óptimo funcionamiento de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía, según los atributos de calidad, mediante la identificación de necesidades y programación de mesas de trabajo conjuntas, lideradas y monitoreadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

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

Actualmente, se están adelantando mesas de trabajo con el fin de generar estándares de medición por servicio prestado, de lo cual resultó que la oficina será el piloto para la estandarización de servicio categorizados de manera informe en los diferentes aplicativos de servicios tecnológicos con la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

40

Respecto al acuerdo establecido con la Dirección de Contratación informa mediante memorado I-2023-37236 la terminación, en tanto que la demanda de dicha atención ha disminuido y actualmente se están atendiendo directamente desde la Dirección de Contratación a través de los canales de atención dispuestos para los FSE.

Para la actualización de los demás acuerdos se gestaron mesas de trabajo con el fin de ser finalizados para abril por parte de los diferentes responsables asignados.

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



Proceso Servicio Integral
a la Ciudadanía



Tabla 57 Seguimiento ANS.

FECHA DE SUSCRIPCION	FECHA DE CIERRE	PROCESO	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	MARZO	FECHA DE SUSCRIPCION
10/05/2022	31/12/2022	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención. Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención - 05-PD-002 Proceso Gestión Jurídica - Procedimiento 16-PD-007 “Gestionar el cobro de cartera de deudas susceptibles de cobro persuasivo”.	Prestar los servicios de atención a los deudores de créditos estudiantiles otorgados a través del convenio celebrado con ÁPICE.	1. Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención 2. Tiempos de respuesta antes las solicitudes a respuestas escritas dentro del término de respuesta a los derechos de petición.	No. Solicitudes ingresadas/No solicitudes atendidas en términos de ley	SI	Con corte al 31 de marzo ingresaron 23 solicitudes al correo electrónico de Ápice, solicitud de información de cobros. Estos fueron radicados por SIGA, cumpliéndose los tiempos de TPA estipulados y escalados a la Oficina Asesora de Jurídica, cumpliéndose en términos de oportunidad la totalidad de solicitudes. Se revisó base de datos y SIGA. Actualmente, se están adelantando mesas de trabajo con el fin de generar estándares de medición por servicio prestado, de lo cual resultó que la oficina será el piloto para la estandarización de servicio categorizados de manera informe en los diferentes aplicativos de servicios tecnológicos con la Oficina de las Tecnologías de la	10/05/2022
01/06/2022	Abierto	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención.	SOPORTE DE HARDWARE Y SOFTWARE	1. Reunión de equipo técnico integrado por funcionarios de la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina Administrativa de REDP. trimestral 2. Informe trimestral por parte de la oficina de REDP que contenga los resultados de los siguientes indicadores: * % de disponibilidad del sistema	Fallas presentadas en los sistemas de información/Mejoras realizadas en tiempos oportunidad establecidos en el ANS.	NO	Actualmente, se están adelantando mesas de trabajo con el fin de generar estándares de medición por servicio prestado, de lo cual resultó que la oficina será el piloto para la estandarización de servicio categorizados de manera informe en los diferentes aplicativos de servicios tecnológicos con la Oficina de las Tecnologías de la	01/06/2022

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	MARZO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN
				* % de incidentes resueltos * Tiempo de respuesta por tipo de criticidad * Tareas de mantenimiento realizadas			Información y las Comunicaciones. Avance Johan: A corte de 31 de marzo 2023 se generaron 49 casos, clasificados de la siguiente manera: 11 Fallas, 3 Mejoras y 35 Solicitudes de Operación. Respecto al porcentaje de oportunidad se cuenta con el 64% de oportunidad frente a las fallas reportadas.	
13/07/2022	Abierto	Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. Procedimiento 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención	Realizar la entrega de 5.212 dispositivos Móviles (Tabletas) a estudiantes de colegios Distritales beneficiados	1. Cantidad de Turnos Atendidos	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	A corte de 31 de marzo se han atendido un total de 880 turnos de los cuales 48 fueron abandonados, 11 cancelados y 821 atendidos, correspondientes a la entrega de dispositivos de la ruta 100k. TPA: 00:04:38 TPE: 01:15:45	13/07/2022

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	MARZO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN
16/08/2022	Cerrado y finalizado	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención. 05-PD-002 Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención.	Prestar los servicios de acompañamiento y asesoría a las IED, en el uso e implementación de SECOP II plataforma de Colombia Compra Eficiente.	1. Cantidad de Turnos Atendidos presencial y Telefónico	Solicitudes recibidas/Solicitudes asignadas a las dependencias en términos de oportunidad	SI	El presente Acuerdo se da por finalizado según lo estipulado en el memorando interno No. I-2023-37236 donde se informa que, la demanda de dicha atención ha disminuido y actualmente se están atendiendo directamente desde la Dirección de Contratación a través de los canales de atención dispuestos para los FSE.	16/08/2022
14/07/2022	31/12/2022	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención y 05-PD-002 Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención 12-PD-Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Cesantías	Prestar los servicios de atención y gestión de la prestación social de cesantías a través del aplicativo HUMANO a los docentes de la entidad	Acuerdo firmado.		SI	A corte del 31 de marzo de 2023, la OSC ha gestionado 4643 solicitudes de revisión documental de prestaciones, a través del aplicativo humano en línea dentro de los tiempos establecidos en el ANS vigente el cual es de tres (3) días hábiles para este.	14/07/2022

Fuente: Indicadores de la operación.

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 58 Seguimiento Notificaciones.

<i>Tipo solicitud</i>	<i>No Cumple</i>		<i>Si Cumple</i>		<i>Total</i>
	<i>Cant</i>	<i>% Cumplimiento</i>	<i>Cant</i>	<i>% Cumplimiento</i>	
Citación	0	0,00%	746	100%	746
Notificación electrónica	0	0,00%	1205	100%	1205
Notificación Presencial	0	0,00%	849	100%	849
Notificación por aviso	0	0,00%	582	100%	582
Publicación Pagina web	0	0,00%	70	100%	70
Publicación Cartelera NC	0	0,00%	361	100%	361
Total, general	0	0,00%	3813	100%	3813

Fuente: Indicadores de la operación.

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 87.33% en el periodo de marzo, teniendo 661 notificaciones pendientes.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 7.05% ya que aún no cumplen con la fecha máxima para la devolución al área, en el tema de Publicaciones en Cartelera Nivel Central se ejecutó cumplimiento del 100%, en Notificación Electrónica se generó un 100% de cumplimiento con un pendiente de 4.25%, en el tema de publicación página web se tuvo un cumplimiento del 100%. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100%, con un pendiente de 1.02% y notificación por aviso un cumplimiento de 100% este ítem presenta un faltante de 0.34%.

Se registraron un total de 3813 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos un aumento del 17.13%.

<i>Tipo solicitud</i>	<i>Faltante de ejecución</i>
Citación	1.02%
Notificación Electrónica	4.25%
Notificación por aviso	0.34%
Notificación Presencial	7.05%

6.2 Legalizaciones y registro de diploma

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

Tabla 59 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.

	03- Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)	04 - Registro De Diploma (15 Días)	Total
Enero	4934	123	5.057
Febrero	4721	155	4.876
Marzo	4990	125	5.115
Total	14.645	403	15.048

Fuente: SIGA

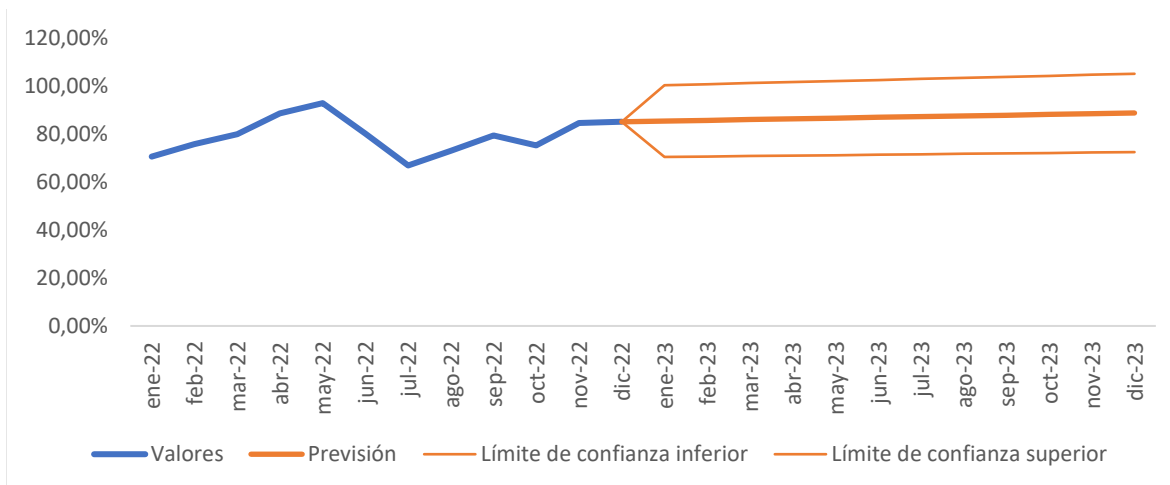
En lo que va corrido del año se han gestionado 15.048 solicitudes para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y registro de diploma. En marzo se recibieron 4.990 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 125 solicitudes de registro de diploma.

Para marzo se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma, empleando la metodología del Net Promotore Score, donde la ciudadanía con una calificación en un rango de 1 a 10 califica el servicio, siendo de 7 a 10 satisfecho y de 1 a 6 insatisfecho.

7. Monitoreos y seguimiento

Para el 2023, se plantea una meta del 85% en el cumplimiento de la Precisión del Error Crítico, teniendo en cuenta un modelo de pronóstico estadístico con un nivel de confianza del 95%. Es importante mencionar que, se prevé el ingreso de nuevos canales, lo cual puede impactar el indicador:

Grafica 22 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Monitoreos



Para el error no crítico, teniendo en cuenta los mismos criterios, se tiene una meta para el 2023 del 95%, bajo los mismos criterios definidos en el error crítico.

7.1 Ficha Técnica

Tabla 60 Ficha Técnica.

Cálculo tamaño de la muestra población finita - Monitoreo

Fórmula original

$$n = \frac{N^2 z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{(N - 1) \cdot e^2 + z^2 \cdot P(1 - P)}$$

Donde

- N = Total de la población
- $Z\alpha = 2.06$ al cuadrado (si la seguridad es del 98%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- $e^2 = \text{Error}$

Observaciones

- 1). El muestreo se realizará por canal (Presencial de manera general, chat institucional, buzones de correo electrónico, Bogotá Te Escucha, Legalización de Documentos al exterior y línea 3241000).
- 2). El criterio de porcentaje del estadístico (Z) varía de acuerdo con el nivel contratado en Colombia Compra (Plata, Platino, Oro). Ver hoja Criterios CCE.
- 3). La población es la cantidad de atenciones efectivas que se generaron del período anterior, entendiéndose aquellas donde se generó interacción con el ciudadano.

Fuente: Colombia Compra Eficiente

7.2 Cálculo cifras de monitoreo

Tabla 61 Muestra de Monitoreos aplicables Operador.

Año	Mes	Presencial		Telefónico		Virtual		TOTAL, CANALES
		Población	Muestra	Población	Muestra	Población	Muestra	
2023	Enero	19.019	415	14.131	412	17.839	415	1.242
2023	Febrero	40.600	420	19.996	416	41.474	420	1.256
2023	Marzo	39803	420	9847	407	25697	417	1244

Fuente: Calculo Oficina Servicio al Ciudadano

Tabla 62 Muestra de Monitoreos aplicables OSC.

Año	Mes	Legalización		Correspondencia		TOTAL, CANALES
		Población	Muestra	Población	Muestra	
2023	Enero	3.994	478	13.758	522	1.000
2023	Febrero	5.010	490	11.050	518	1.008
2023	Marzo	4721	487	14581	523	1010

Fuente: Calculo Oficina Servicio al Ciudadano

Nota *: Se toma el total de la cifra proyectada de atenciones directas por agentes en el canal virtual
Discriminación por punto de atención canal virtual:

Punto	Monitoreos	%
CHAT	189	40%
BUZON	147	30%
BTA	42	20%
FUT	42	10%

De acuerdo con las políticas establecidas dentro del procedimiento de “Seguimiento y Reconocimiento de la Prestación del Servicio en los Canales de Atención” y los parámetros establecidos al inicio de mes respecto al muestreo y proyección de la meta mensual, se registra los siguientes resultados:

Tabla 63 Línea de tiempo acumulado monitoreos error crítico.

Error crítico	Ene	Feb	Mar
Sin error crítico	943 86,83%	996 89,81%	1102 87,53%
Con error crítico	143 13,17%	113 10,19%	157 12,47%

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 64 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error no crítico.

Error no crítico	Ene	Feb	Mar
Sin error no crítico	95,12%	95,67%	92,14%
Con error no crítico	4,88%	4,33%	7,86%
Sin error no crítico	1033	1061	1160
Con error no crítico	53	48	99

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 65 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error no crítico usuario final.

Error no crítico usuario final	Ene	Feb	Mar
Sin error no crítico	95,12%	95,40%	94,28%
Con error no crítico	4,88%	4,60%	5,72%
Sin error no crítico	1033	1058	1187
Con error no crítico	53	51	72

Formularios Web Monitoreos

Realizando el análisis de los indicadores del mes de marzo de 2023, en los canales de atención, se encuentra que el indicador de precisión de error no crítico (Habilidades blandas) se encontró por debajo del estándar ubicado en el 96%; no obstante, la precisión de error crítico (Error crítico de negocio y de usuario final) superó el estándar establecido (85%) Se concluye que:

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 1 “**Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva.**” El cual se evalúa bajo los siguientes indicadores: Con una muestra de 1.259 atenciones evaluadas se genera como resultado sobre el ítem **Error crítico** que el 87,53% de las muestras evaluadas cumple con los criterios de calidad establecidos; y el **Error no crítico** finalizó con un 92,14%.

Para el período se continuó con labores que permitieron el cumplimiento de los estándares requeridos y generando acciones que lleven a mejorar dichos resultados, cómo la generación de alertas y novedades y el trabajo conjunto con la supervisión de cada uno de los canales de atención para que los colaboradores reincidentes presentaran mejoras en algunos de los ítems evaluados.

8. Cualificación y promoción

Tabla 66 Acumulado Socializaciones y participantes.

MES	No SESIONES	No DE PARTICIPANTES
Enero	27	342
Febrero	30	185
Marzo	33	304
TOTAL	90	831

Fuente: Aula virtual, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 **“Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.”** El cual se evalúa bajo las siguientes premisas: Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas). Se registro cumplimiento del 100%, realizando 33 socializaciones de las 33 programadas, teniendo un total de 304 asistentes.

Por otra parte, con el apoyo del equipo de Plan Padrino se brinda acompañamiento a las dependencias de los tres niveles de la entidad capacitando al personal en lo relacionado al manejo de los aplicativos de atención, SIGA, Bogotá te Escucha, Digiturno, CRM y protocolos de atención.

Durante el mes de marzo de 2023, el equipo de Cualificación y promoción desarrollo las actividades de formación programadas acorde a las necesidades de la OSC y para dar cumplimiento a las actividades programadas dentro de los Planes que conforman la plataforma estratégica (POA, MIPG, PAAC, Mapa de riesgo, FURAC y Política Publica de Servicio a la Ciudadanía).

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

El indicador para el mes de marzo 2023 finalizó con un cumplimiento del 100%, desarrollando las actividades planeadas y se dio respuesta oportuna a las necesidades del servicio en lo relacionado a la retroalimentación de conocimientos para el personal que atiende los canales.

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

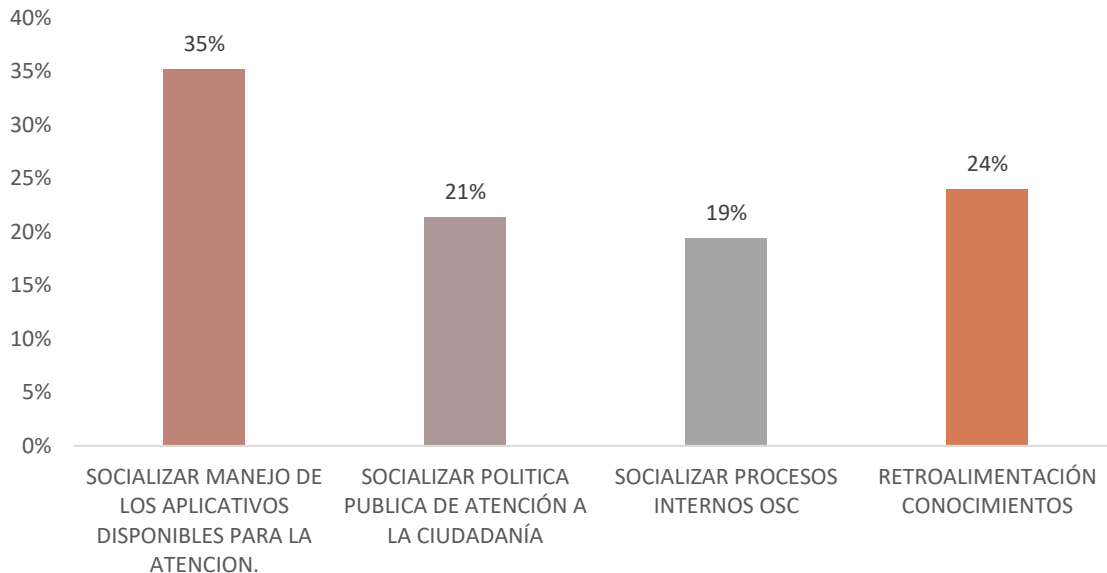
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

En el periodo de marzo 2023 se planearon y desarrollaron 33 actividades de capacitación, socialización, sensibilización de acuerdo con las necesidades de las dependencias de la entidad o del servicio. En total en estas actividades se contó con la asistencia de 304 personas entre funcionarios de planta, contratistas y colaboradores del proveedor BPM, las sesiones se realizaron de forma presencial y virtual respectivamente, enfocadas en los siguientes objetivos específicos:

- a) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)
- b) Socializar procesos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento)
- c) Socializar Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (Manual Servicio al Ciudadano, protocolos de atención, código de ética, transparencia)
- d) Retroalimentación de conocimientos

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
33	304

Gráfica 23 Cualificación Participación por Objetivos.



Fuente: Fuente: Aula virtual. Formulario Web Asistencia v listados de asistencia

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

Durante el mes de marzo se realizaron **12** actividades de capacitación en el manejo de los aplicativos de atención con **107** asistentes lo que equivale al 37% de la asistencia, las actividades estuvieron dirigidas al personal administrativo de colegios, Direcciones Locales, dependencias de la entidad, personal que ingresa nuevo a la oficina, así como también al personal de la OSC que requiere reforzar conocimientos en el manejo de los aplicativos.

b) Socializar procesos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento, retroalimentación de información)

Durante el periodo de marzo se desarrollaron **6** actividad de socialización y sensibilización con la asistencia de **59** personas entre contratistas y colaboradores de la OSC lo que equivale al 15% de asistencia.

Las actividades estuvieron enfocadas a la sensibilización en temas de ARL accidentalidad en el trabajo a cargo de la Dirección de Talento Humano, socialización del riesgo del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía y fundamentos de la gestión de proyectos, esta ultima actividad complementaria al proceso de formación de la oficina, la cual se realiza en el marco de las actividades programadas desde la estrategia interna de la Universidad del Servicio.

Se trabajó igualmente con el equipo de la OSC en dos actividades de sensibilización en conocimiento básicos esenciales sobre el manual de funciones y el sistema de gestión de calidad.

c) Socializar Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (Manual Servicio al Ciudadano, protocolos de atención, código de ética, transparencia)

Para el periodo de marzo desde el equipo de cualificación se desarrollaron **8** actividades con **65** asistentes entre funcionarios, contratistas y colaboradores de la oficina, así como asistentes de otras dependencias de la entidad.

Se participo en las actividades de cualificación programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá en temas de introducción a lo público e introducción al servicio a la ciudadanía, donde además de fortalecer el conocimiento de los servidores públicos en la estructura del distrito, se sensibilizó sobre valores del código de integridad, trato Digno y protocolos de atención.

Igualmente se participó en el taller de lenguaje claro “Como escribir en lenguaje claro para la ciudadanía” actividad que se desarrolló articuladamente con la Veeduría Distrital y la Dirección de Talento Humano como actividad que hace parte del Plan Institucional de Capacitación de la Secretaría. También se asistió al seminario Web lenguaje claro para el cuatrienio a cargo de la Veeduría Distrital.

Por otra parte, se participó en el ciclo de talleres de accesibilidad virtual a cargo del INCI donde participaron personas de la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa de la entidad.

d) Retroalimentar conocimientos

En la Oficina de Servicio al Ciudadano se fortalece el conocimiento del personal de la oficina realizando actividades de retroalimentación en temas que los requiera la oficina como acciones de mejora en la calidad de la prestación del servicio.

Para este mes se realizaron **7** actividades de retroalimentación de conocimientos que contó con la participación de **73** asistentes, agentes nuevos que ingresan a la operación que hacen parte del proveedor BPM con el objetivo de mejorar los indicadores de calidad y satisfacción y fondo prestacional dando a conocer los requisitos de cada trámite.

8.2 Estrategias de Comunicación

Desde el equipo de formación y aprendizaje se fortalece el tema de aprendizaje con las socializaciones a través de piezas comunicativas las cuales son enviadas al personal de atención a través de correo electrónico, WhatsApp como alertas operativas o para tener en cuenta y son publicadas en el aula virtual para que puedan ser consultadas cuando el personal lo requiera. La información que se socializa hace parte de la operación diaria y son preguntas frecuentes que surgen en los canales y que requieren ser socializadas con el personal.

Durante el mes de marzo se realizaron publicaciones en el aula virtual y correo electrónico con el objetivo de brindar al personal la información actualizada sobre los programas, servicios y procesos que adelanta la entidad en beneficio de la comunidad educativa y ciudadanía en general.

Tabla 67 Publicaciones estrategias de comunicación.

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
Cronograma proceso de pagos movilidad escolar Docentes provisionales	Oficina Servicio al Ciudadano	3/03/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
Dependencia encargada radicación Ruta 100K Líneas de Atención Conectividad del Proyecto Ruta100K ETB Reclamos y quejas	Oficina Servicio al Ciudadano	21/03/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
	Oficina Servicio al Ciudadano	21/03/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
	Oficina Servicio al Ciudadano	27/03/2023	Correo electrónico - Aula Virtual
	Oficina Servicio al Ciudadano	27/03/2023	Correo electrónico - Aula Virtual

Fuente: Intrased, Aula virtual

8.3 Resultados evaluación de conocimientos

Con el objetivo de evaluar los conocimientos del personal que brinda atención en los canales, en el mes de marzo se realizaron tres evaluaciones, dos semanales y una mensual con el objetivo de evaluar los conocimientos sobre los procesos, programas y proyectos que adelanta la entidad.

Tabla 68 Publicaciones estrategias de comunicación.

Evaluación	Nro. de evaluaciones	% nota final
Semana 1	56	9.13
Semana 2	57	9.54
Evaluación Final	53	8.82
Promedio Nota		9.16

Fuente: Aula virtual

8.4 Promoción

Con la finalidad de “**Divulgar información referente a los trámites y servicios de la Entidad, carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo**”. Durante el mes de marzo se realizaron 33 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar información sobre informes de PQRS, nivel de oportunidad, gestión de la operación, solicitudes de publicación de actos administrativos, publicación instructivos internos de trabajo, ajustes de información en la página web y actualización en la información de trámites, divulgación del video del Defensor de la Ciudadanía en las pantallas de nivel central y Direcciones Locales, divulgación de la Carta de trato Digno en las redes sociales, en sensibilización de Introducción a lo Público realizada por la Alcaldía Mayor y actividad de socialización con la ciudadanía en la oficina de Servicio al Ciudadano de nivel central.

Tabla 69 Publicaciones

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
2553	Publicación de notificación de actos administrativos	01/03/2023	Publicado
2554	Solicitud cambio y actualización Directorio de extensiones y áreas Nivel Central	01/03/2023	Publicado
2555	Publicación de notificación de actos administrativos	02/03/2023	Publicado
2562	Publicación de notificación de actos administrativos	03/03/2023	Publicado
2572	Publicación de notificación de actos administrativos	06/03/2023	Publicado
2576	Publicación de notificación de actos administrativos	07/03/2023	Publicado
2581	Publicación de notificación de actos administrativos	08/03/2023	Publicado
2587	Solicitud remplazo y actualización infrome PQRS mes de octubre 2022	08/03/2023	Publicado
2588	Solicitud publicación informes de nivel de oportunidad meses de enero y febrero 2023	08/03/2023	Publicado
2595	Publicación de notificación de actos administrativos	09/03/2023	Publicado
2606	Publicación de notificación de actos administrativos	13/03/2023	Publicado
2617	Publicación de notificación de actos administrativos	13/03/2023	Publicado
2624	Publicación de notificación de actos administrativos	14/03/2023	Publicado
2651	Publicación de notificación de actos administrativos	17/03/2023	Publicado
2661	Publicación de notificación de actos administrativos	21/03/2023	Publicado
2671	Publicación de notificación de actos administrativos	22/03/2023	Publicado
2677	Publicación de notificación de actos administrativos	23/03/2023	Publicado
2614	Solicitud publicación informe de operaciones OSC-SED mes de febrero 2023	13/03/2023	Publicado

2632	Solicitud publicación informe de acceso a la información enero 2023	16/03/2023	Publicado
2646	Solicitud pendón para ubicar en el centro de contacto BPM OSC	17/03/2023	Cumplido
2653	Solicitud publicación informe PQRS-SED febrero 2023	21/03/2023	Publicado
2654	Solicitud publicación informe acceso a la información febrero 2023	21/03/2023	Publicado
2655	Divulgar información sobre Carta de Trato Digno por redes sociales	21/03/2023	Cumplido

Fuente: SharePoint Prensa

8.5 Lenguaje Claro.

Desde el equipo de cualificación y formación para el presente periodo se realizó la revisión, traducción y evaluación de cuatro (4) instructivos internos de trabajo: Soluciones OSC, atención ventanilla Fondo Prestacional, Notificación de actos administrativos y correo electrónico Plan Padrino.

Se realizaron actividades en grupo para la revisión, traducción y evaluación en lenguaje claro de los documentos relacionados de acuerdo con las metodologías vigentes a nivel distrital y nacional. Se realizó revisión del contenido, estructura y el diseño de los documentos, así como revisión y ajuste en gramática, ortografía, coherencia de la información.

9. Riesgo

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

A continuación, se dan a conocer los reportes realizados, y el seguimiento a la fecha:

9.1 Gestión del proceso

A la fecha, el riesgo dentro de la gestión del proceso consiste en la “Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido al incumplimiento en la atención prestada según los lineamientos adoptados” el cual tiene un impacto reputacional, a través de la insatisfacción de la comunidad educativa.

Como controles se establecieron:

- El jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y el profesional responsable, realizan seguimiento semanal al incumplimiento en la atención prestada según los lineamientos establecidos, con el fin de identificar la posible

- afectación en el nivel de servicio, para así generar alertas preventivas y acciones de mejora. Como evidencia de lo realizado emitirá este informe.
- El profesional responsable de la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza las sensibilizaciones relacionadas con la adecuada prestación del servicio. Como evidencia de lo realizado se encuentra el informe de cualificación y promoción.

Tabla 70 Seguimiento al riesgo de operación.

MES	Indicador Control 1*: <i>Seguimientos realizados al incumplimiento en la atención prestada/Seguimientos programados</i>	Indicador Control 2: <i>Sensibilizaciones realizadas/sensibilizaciones programadas</i>
Enero	8 seguimientos: 100%	100%
Febrero	8 seguimientos: 100%	100%
Marzo	22 seguimientos: 100%	100%
Total	100%	100%

Fuente: Plataforma estratégica OSC

*Elaboración propia. Fuente: Archivo OSC

*Este indicador cuenta con actas de reunión que se llevan a cabo los martes y los jueves. En marzo de lunes a viernes, días hábiles.

Para marzo del 2023 el canal telefónico presentó una caída de 72 minutos de cara a la ciudadanía por una falla del proveedor BPM Consulting, y a su vez no se implementó el Plan de Continuidad de Negocio para este canal. Frente a lo anterior, se remitió oficio al proveedor, y se tiene la consulta correspondiente en Colombia Compra Eficiente.

Por otra parte, se remitieron los oficios I-2023-40760 y I-2023-40852 en los cuales se genera alerta de riesgo para la Dirección de Servicios Administrativos y la Dirección de Talento Humano, respectivamente. Lo anterior, alertando por el posible riesgo de pérdida de documentos y por gestión de prestaciones sociales a través del aplicativo Humano En Línea por presuntos documentos que no corresponda o no sean válidos.

9.2 Anticorrupción

Ahora bien, dentro del Riesgo Corrupción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2022 se identificaron 3 riesgos, se encuentra que el riesgo radica en la *Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio en nombre propio o de un tercero con el fin de atender las solicitudes de trámites y servicios fuera de los lineamientos establecidos*, el cual tiene como posibles causas:

Tabla 71 Seguimiento al riesgo de Corrupción.

Causas	Control	Seguimiento marzo	Anual
Ofrecimiento de dadivas para gestionar el trámite, presentación de documentos presuntamente falsos para el trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior.	Capacitaciones o socializaciones realizadas en el marco de la Ley de Transparencia y Código de Ética de la entidad/capacitaciones o socializaciones programadas.	En marzo se realizó 1 capacitación al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	3 capacitaciones
Presentación de documentos falsos para trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior por parte del solicitante.	Implementar el procedimiento de Legalización de documentos para estudios en el exterior, realizar los monitoreos mensuales aleatorios a una muestra de las solicitudes de gestión de legalización de trámites, con el fin de identificar posibles casos que incumplan con los requisitos.	9 documentos reportados a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos 418 monitoreos	45 reportes a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos por parte de los ciudadanos. 1.374 monitoreos

Fuente: Plataforma estratégica OSC

10. Seguimiento Sistema de Gestión de la Calidad – SGC

Contexto de la Organización

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

En conjunto con la profesional Paola Cristancho González y el líder del proceso se validó de acuerdo con los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación, los riesgos, causas y controles para Direcciones Locales e Instituciones educativas se remitió la respectiva matriz para el uso de instituciones educativas y Direcciones Locales.

Posteriormente, en el marco del cumplimiento la oportunidad transversal al proceso, se hizo seguimiento al cumplimiento de la oportunidad transversal al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, respecto a la expedición del decreto relacionado con la implementación de la Relación Estado Ciudadano por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá para las entidades distritales, quien dio la siguiente respuesta por correo electrónico: “Estamos esperando la revisión con Secretaría Jurídica para iniciar los procesos de socialización del decreto, esperamos que no tome más de un mes. Les estaremos informando del avance, incluso cuando se publique en LegalBog para comentarios”. Lo anterior, fue la respuesta por parte del profesional

de enlace de la citada entidad Milena Alba Abril el 21 de marzo de 2023.

Lo anterior, se enmarcó en la asistencia de la sensibilización de la metodología de Administración del Riesgo a implementar en el 2023, en la identificación del riesgo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

De igual manera, se realizó la identificación, evaluación y envío de la matriz de aspectos ambientales del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía mediante el cargue en el aplicativo ISOLucion, de conformidad a los lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación para los 9 ítems de la matriz dada.

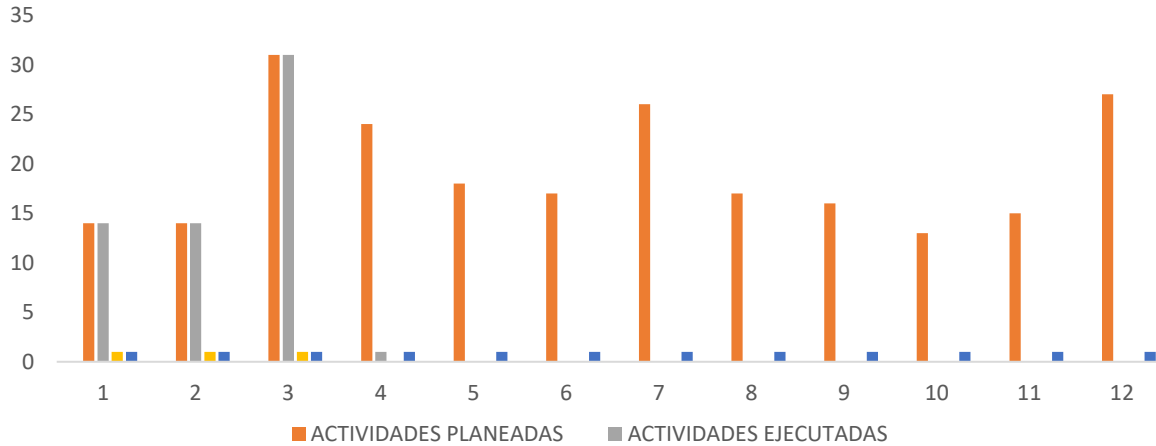
Finalmente, para este numeral, como medidas para informar a la cliente interno y externo, se realizó el reporte del estado de implementación y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual ha recuentos de las acciones ejecutadas respecto a las programadas, acciones de mejora, medición de indicadores entre otros.

Planificación

Se realizó la socialización de MIPG de acuerdo con los lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación – OAP a los profesionales de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en concordancia con la retroalimentación Seguimiento Oficina de Control Interno respecto al Informe I-2022-137088, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación, y las apreciaciones de OCI para el mejoramiento continuo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía para el componente PAAC 2022, lo que evidenció un cumplimiento del 100% en las actividades planteadas. Para cierre de este ciclo, se asistió a la sensibilización de Evaluación a la Gestión por Dependencias en proceso de Articulación entre la Oficina Asesora de Planeación - OAP y la Oficina de Control Interno el 23 de marzo de 2023.

De igual manera, respecto al cumplimiento en la implementación y mantenimiento de la certificación en la ISO9001:2015; se informa que establecieron 51 actividades para cumplir en el 2023 que pueden ser susceptibles a modificaciones o ajuste según las necesidades. Para el presente periodo se encuentra un cumplimiento del indicador de actividades ejecutadas sobre planeadas del 26%.

Grafica 24 Medición y seguimiento



Fuente: OSC, Gráfica del Plan de Trabajo establecido con el líder del proceso

Competencia y No Conformidad y acción correctiva

Se realizó el acompañamiento a los seguimientos en la mesa de operación con el fin de realizar el posible reporte de acciones de mejora o Servicio No Conforme de la operación, donde también se alertó la posible materialización del riesgo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, y modificaciones a la base de datos de registro.

En línea con lo anterior, se realizó la sensibilización al personal de planta y provisional en competencias básicas según los lineamientos vigentes. De igual manera, todo lo relacionado con los conceptos básicos del SGC, pasando por todos los numerales de la ISO9001:2015. De igual manera, la sensibilización con los líderes de proceso tanto internos como externos como el proveedor de BPM respecto a la importancia del reporte de servicio No Conforme y Acciones de mejora, con el que las personas que llevan a cabo la gestión no afecten el desempeño y la eficacia del sistema. Se ilustró a los asistentes en lo referente a la importancia del SGC, seguimiento y reporte de los hallazgos, evidencias coherentes y cierre de las mismas, en el marco de la cultura de la calidad.

Mediante el establecimiento y seguimiento de los compromisos establecidos en la Evaluación de los Gerentes Públicos, se realizó el seguimiento y registro de evidencias en cumplimiento de los indicadores propuestos para el líder del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. Para así, establecer su competencia en la gestión y qué puede afectar al desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la

Calidad. Por ello, se realizó el reporte al II semestre 2022 para así dar cierre a los compromisos cumplidos en un 105% que incluye una meta adicional propuesta por parte del líder del proceso respecto a la certificación otorgada en la ISO9001:2015.

Determinación de los requisitos relacionados con los servicios.

Se coordinó la sesión liderada por el responsable del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, con el fin de mejorar la caracterización de los grupos de valor para dar mayor trazabilidad tanto en el origen de los insumos hasta el final en la liberación del servicio, identificación coherente del Servicio No Conforme y Acciones de mejora y, conocer de mejor manera las necesidades del servicio y por lo tanto ofrecer de manera adecuada a la ciudadanía. Actualmente, se encuentra pendiente de validar por el grupo de profesionales de la OSC.

Se realizó la actualización del instructivo Identificación y Tratamiento Servicio No Conforme y Acciones de Mejora, en cuanto los pasos a seguir para el registro, seguimiento y cierre de las acciones según su tipología en cumplimiento del numeral 7.2 Competencia, 8. Operación y 10.2 No Conformidad y acción correctiva y modificaciones a la base de datos de registro. Lo anterior, se realizó de igual manera para el Instructivo Interno Notificaciones y Atención Presencial y Medición Percepción Calidad en las respuestas, los cuales están pendientes por validación y revisiones por parte de los responsables.

Se realizó de conformidad a la solicitud de la Oficina Asesora de Planeación la socialización y revisión del normograma 2023 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, con el fin de cumplir con los requisitos establecidos en la ISO9001:2015 y así asegurar el cumplimiento de los requisitos del servicio prestado a la ciudadanía.

Análisis y evaluación

De conformidad a lo solicitado por parte de la Oficina Asesora de Planeación se respondieron diferentes ítems en los componentes de II y IV del Índice de Innovación Pública remitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá en lo relacionado a los canales de atención de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

10.1 Seguimiento objetivos de calidad

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

Los objetivos de la calidad definidos son afines a la política de la calidad establecida,

son medibles, consideran los requisitos aplicables, acertados para la conformidad de los servicios y aumento de la satisfacción, son objeto de seguimiento, son comunicados y se actualizan periódicamente, según su conveniencia.

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

10.2 Seguimiento No conformidades

Objetivos	Indicador	Seguimiento febrero
<i>Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva</i>	Precisión error crítico (EC)= (Transacciones monitoreadas SIN errores críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 87.53 % Cumplimiento sin Error Crítico, es decir, dentro de la meta fijada del 85%.
	Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 92.14 % Cumplimiento sin Error No Crítico con una meta fijada del 95%.
<i>Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.</i>	Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas)	Se cumplieron en un 100% de las actividades programadas, realizando 33 actividades con 304 asistentes de las 33 programadas.
<i>Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.</i>	Cumplimiento de las acciones definidas = Acciones de mejora cumplidas para el período evaluado / Acciones de mejora planteadas para el período.	Se establecieron 16 acciones de mejora de las cuales se han cumplido 15, teniendo un indicador del 93%. Para el Servicio No Conforme se identificaron 9 acciones, de las cuales se han cumplido 9, para un 100%.

Fuente: Plataforma estratégica OSC

Tabla 72 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado.

Actualmente, la Oficina de Servicio al Ciudadano en su proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, no ha identificado No Conformidades durante el seguimiento y

control a la operación, indicadores del proceso y objetivos de la calidad, monitoreos de los canales, encuestas de satisfacción, entre otros.

10.3 Seguimiento Servicio No conforme

Se desarrollaron 9 acciones para dar solución al servicio no conforme, de las cuales 9 afectan el indicador de satisfacción, específicamente son requerimientos de Bogotá te Escucha con relación a las causas 9 hallazgos se determinaron por quejas en el incumplimiento de atributos de calidad en la atención en el nivel central, canal presencial.

11. Seguimiento acciones de mejora

1. Debido a la no aplicación de los lineamientos de servicio no conforme, se hace necesario realizar reporte semanal a los responsables de los pendientes en los servicios no conformes y avances de las acciones de mejora. Adicionalmente por parte de la jefatura se proyectará y comunicará mediante memorando las indicaciones particulares del proceso; reunión presencial con el equipo estableciendo criterios mínimos de gestión y respuesta a los requerimientos.

Se genero reporte semanal adjuntando la “BASE_DATOS_REGISTRO_SEVICIO_NO_CONFORME_ACCIONES_MEJORA_2023” para su validación, así mismo se realizó reporte consolidado de las acciones de mejora y/o servicios no conforme pendientes, con el fin de realizar seguimiento y obtener evidencias y descripción de las actividades desarrolladas. Se realizaron dos reuniones de seguimiento y revisión a las acciones de mejora, donde se les indico pautas a los responsables de ejecutar las actividades políticas y lineamientos del proceso. Ejemplo: Los correos y las evidencias deben ser nombrados con el ID_#_Nombre del hallazgo para mayor facilidad en el seguimiento. Del mismo modo las actividades deben ser coherentes respecto a las causas definidas y/o actividades propuestas.

2. De acuerdo con temáticas registradas en la voz de la ciudadanía en la cual se registró una participación del 11.35% en Telefónico y 8.69% chat en Trámites Docentes Provisionales; se debe generar un fortalecimiento del conocimiento en temáticas de docentes provisionales para los canales telefónico y virtual chat.

Se realizó desde el equipo de formación pieza grafica la cual fue socializada por correo electrónico al personal que brinda atención en los canales.

Por otra parte, se realizaron dos actividades de socialización con el personal de los canales telefónico y chat sobre preguntas frecuentes del tema de docentes provisionales.

Por último, se solicitó a la dependencia, mediante correo electrónico el apoyo para realizar una socialización con todo el personal de la oficina para despejar dudas sobre el proceso de trámites relacionados con docentes provisionales, por lo que se está a la espera de una respuesta por parte del área para coordinar la realización de la socialización

3. Por parte de la oficina de archivo se generó una alerta, debido al incremento de solicitudes recibidas por esta dependencia acerca del trámite de CERTIFICADOS DE ESTUDIANTES NO ACTIVOS, que al momento de realizar la verificación para brindar respuesta se evidencia que corresponden a Instituciones Educativas Activas, se escalará una solicitud a la OTIC, para incluir la opción de que la ciudadanía valide si el colegio esta activo o cerrado.

Se valida evidencia donde se escaló el caso al área OTIC, por medio de la herramienta Dexon, con el número de caso 928489-20230316.

4. Realizando el seguimiento a la operación se evidencia falencia en la digitalización y cargue de los documentos soporte de los radicados en el NVC, para lo cual se realizará una retroalimentación al supervisor y al equipo de trabajo en general, solicitando revisión diaria que garantice el cargue del 100% de los digitales al sistema de correspondencia.

Se genero retroalimentación al supervisor y al equipo de trabajo en general, con el compromiso de revisión diaria para garantizar el cargue del 100% de los digitales al sistema de correspondencia. Se valida registro de asistencia sobre retroalimentación en la documentación respecto a una gestión adecuada y validación en el número de folios.

5. Dentro de la gestión de correspondencia en el momento de la entrega de la documentación en las Direcciones Locales de Educación, para el caso particular la DLE San Cristóbal presenta demora en la recepción de esta y en la devolución de la planilla de entrega a DLEs. Situación que será escalada desde la jefatura de la OSC al director local; para lo que se realizará una visita a las instalaciones con el fin de solicitar el cumplimiento a la circular 001de 2021 emitida por la Dirección de Servicios Administrativos de la SED.

La jefatura visito las Direcciones Locales de Educación de San Cristóbal y Ciudad Bolívar para reunirse con los directores locales a fin de socializar el procedimiento realizando énfasis en las demoras en la atención de los motorizados que llevan la correspondencia y la dilatación en la entrega las planillas de registro que deben ser firmadas. Por lo que se emite acta de evidencia de las acciones tomadas por parte de las DILES.

6. El indicador de efectividad en la entrega de la documentación física registra un porcentaje de cumplimiento del 70% debido a la no actualización de la información de direcciones de los peticionarios, lo que dificulta la entrega efectiva de las comunicaciones, para lo que se realizaron mesas de trabajo con las oficinas con mayor porcentaje de devoluciones en acompañamiento de equipo de Plan Padrino.

Con las áreas se hizo énfasis en la falencia de la información por parte de las dependencias, respecto a la dirección de correspondencia errada y su consecuencia en la devolución del documento. Para ello se implementaron las siguientes mejoras, desarrollo plan padrino con las dependencias para validación y compromiso por parte de las mismas para la entrega de información actualizada; y aplicación de la estrategia con los motorizados para realizar una entrega directa. Dando cumplimiento al objetivo de aumentar el indicador de efectividad de entrega de correspondencias física del 70% al 81%.

7. De acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que, al momento de recibir la radicación en nivel central, si el documento presenta algún faltante de información se generaba una negación en la radicación. Para la cual se realizará una retroalimentación al equipo y se realizará seguimiento.

Se realiza retroalimentación al equipo de supervisores, quienes generan retroalimentación al grupo de asesores, adicionalmente se hace seguimiento para evitar se repita este evento.

12. Seguimiento POA

Actualmente, el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y en el marco de la Planeación Estratégica y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, estructuró 11 actividades de conformidad a las metas establecidas por la dependencia, fijó las siguiente metas previa asesoría y socialización en diferentes mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación - OAP:

1. Ejecutar adecuadamente el componente de Racionalización de trámites y Mecanismos de Atención al Ciudadano del Plan Anticorrupción y del Decreto 612 del 2018. (Consolidado anual).

Se registra meta al final del año con las mesas de trabajo programadas.

2. Generar un informe referente al acompañamiento a las dependencias respecto al nivel de oportunidad, vencidos, calidad en las respuestas, seguimiento en la gestión de PQRS y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, generando las respectivas acciones de mejora por parte de las dependencias.

Indicador	Enero	Febrero	Marzo
Nivel de Oportunidad	91.5%	85.3%	88.7%
Calidad en la Respuesta	82.0%	85.9%	84.7%
Cierre de Vencidos	92.8%	83.8%	82.7%
Percepción en las respuestas	37.0%	32.0%	40.0%
Gestión Correspondencia de Salida física	73.0%	70.0%	81.0%

Para el primer trimestre, se cumplieron con las actividades de acompañamiento para cada indicador, Con respecto al nivel de oportunidad se obtuvo un indicador acumulado del 87,9%, Calidad en las respuestas 84,06%, seguimiento a las PQRS y cierre de vencidos con un promedio del 86,43 y de efectividad de correspondencia de salida física al final del trimestre del 81,0%.

3. Socializar los resultados de la gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía al equipo Técnico de Gestión y Desempeño Institucional de la Política de Servicio a la Ciudadanía en el marco de la Revisión por la Dirección y el Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001:2015.

Se realizó la revisión por la Dirección en el marco de los equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional, donde se socializó la gestión del proceso y el mantenimiento del SGC, cumpliéndose con las actividades programadas.

4. Realizar el seguimiento al cumplimiento del nivel de servicio en los canales de atención (Presencial, telefónico y virtual) administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en la Entidad de acuerdo con la meta establecida, evidenciado mediante informes.

Durante los primeros tres meses del 2023, se dio cumplimiento a la meta

mensual establecidas para el indicador de nivel de servicio en los canales de atención, de manera consolidada, de la siguiente manera:

MES	META O ESTÁNDAR	RESULTADO
Enero	93%	93%
Febrero	93%	96%
Marzo	93%	99%

A través de los canales de atención la entidad ha generado 342.522 atenciones acumuladas para el primer trimestre, donde el 96% de los ciudadanos han sido atendido efectivamente: Lo anterior, teniendo en cuenta la cifra proyectada mensual en los canales de atención con el fin de obtener el 93% en el consolidado anual.

- Realizar el seguimiento y control del nivel de satisfacción en los canales de atención (Presencial, telefónico y virtual) administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en la Entidad de acuerdo con la meta establecida para la vigencia, evidenciado mediante informes.

Durante los primeros tres meses del 2023, se dio cumplimiento a la meta mensual establecida para el indicador de satisfacción en los canales de atención de manera consolidada, de la siguiente manera:

MES	META O ESTÁNDAR	RESULTADO
Enero	82.29%	82.34%
Febrero	82.78%	82.95%
Marzo	83.92%	84,75%

Se realizó seguimiento mensual del indicador de satisfacción en el informe de operaciones. Se evidenció que en el I trimestre la entidad aplicó 17.813 encuestas para medir el indicador de satisfacción en los canales de atención, de las cuales el 83,18% de los ciudadanos se encontró satisfecho con el servicio. Dicho indicador está acorde con el proyectado para el 2023 del 85%, cumpliendo con los estándares generales planteados por mes.

- Generar un informe de la implementación y seguimiento de las actividades definidas en la estrategia de racionalización de trámites 2023, de acuerdo con el plan de trabajo.

Dentro de los logros de la estrategia de racionalización de tramites de la entidad a destacar en el primer trimestre del año está, la cantidad de tramites que fueron priorizados los cuales ascendieron a 23. Adicionalmente, se dio inicio al plan de trabajo con las áreas que hacen parte de esta estrategia, con mesas de trabajo acorde con el cronograma establecido, cumpliéndose así

un 27% respecto a lo programado.

7. Consolidar la formulación de la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2024.

Se registra meta al final del año con las mesas de trabajo programadas.

8. Generar un informe de seguimiento al fortalecimiento de la atención e información inclusiva en los canales presencial, telefónico y virtual, según plan de trabajo definido por el equipo Técnico de Servicio al Ciudadano.

Para el primer trimestre la Oficina de Servicio al Ciudadano, avanzó en un 3,18% del plan de trabajo, adelantando mesas con relación con la traducción a otras lenguas en la página web; con el INCI con el fin de identificar acciones de mejora respecto a accesibilidad web, y se realizaron mejoras frente al IVR de la línea 3241000.

9. Desarrollar actividades que fortalezcan las habilidades y actitudes para la prestación del servicio en el personal de la OSC en la gestión, para así fomentar una cultura de excelencia en el servicio y uso de lenguaje claro en los 3 canales de atención.

Se cumplieron 90 actividades de socialización, sensibilizaciones y capacitación respecto a las programadas, a las que asistieron un total de 831 asistentes, aportando al mejoramiento de la calidad del servicio prestado a través de los canales de atención, fortaleciendo habilidades y conocimientos en las temáticas de servicio a la ciudadanía y la Política pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

10. Divulgar información referente a los trámites y servicios de la Entidad, carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo.

Se realizaron 4 actividades de divulgación de la Carta de trato Digno, la figura del Defensor de la Ciudadanía, los canales y horarios de atención, a través de los canales de comunicación externos (pantallas y redes sociales) a la ciudadanía.

11. Revisar, traducir y evaluar la información de los documentos internos y externos, trámites u OPAS que se requieran a lenguaje claro según las metodologías vigentes a nivel distrital.

Para este periodo se realizó la revisión, traducción y evaluación a lenguaje claro de 4 instructivos internos de trabajo teniendo en cuenta las metodologías vigentes distritales y nacionales logrando transmitir de forma

comprensible efectiva la información para desarrollar correctamente las actividades que fortalecer la comunicación interna y de cara a la ciudadanía que requiere realizar trámites y servicios en la entidad a través de los canales de atención.

13. Conclusiones y recomendaciones

1. En el cumplimiento al objetivo 5, política 11 del Plan Operativo Anual – POA, **“Realizar el seguimiento al cumplimiento del nivel de servicio en los canales de atención (Presencial, telefónico y virtual) administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en la Entidad de acuerdo con la meta establecida.”** Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de marzo fue 99% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 99 ciudadanos fueron atendidos.

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 96%, para el canal virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 98%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	20.748	19.843	96%
Virtual	54.164	54.161	100%
Telefónico	9.261	9.087	98%
Total	84.173	83.091	99%

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 93%, logrando un nivel de servicio del 99%.

2. En el cumplimiento al objetivo 5, política 11 del Plan Operativo Anual – POA; **“Realizar el seguimiento y control del nivel de satisfacción en los canales de atención (Presencial, telefónico y virtual) administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en la Entidad de acuerdo con la meta establecida”**

Como se observa en la *tabla 23. Satisfacción detallado anual*, indicador de satisfacción proyectado para el mes de marzo fue de 83.92%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 84,75% dando cumplimiento a lo proyectado, por tanto, se seguirán implementando las acciones tendientes a la mejora del indicador.

3. Con la finalidad de En el cumplimiento al objetivo 5, política 11 del Plan Operativo Anual – POA **“Revisar, traducir y evaluar la información de los documentos internos y externos, trámites u OPAS que se requieran a lenguaje claro según las metodologías vigentes a nivel distrital”**. Desde el equipo de cualificación y formación para el presente periodo se realizó la revisión, traducción y evaluación de cuatro (4) instructivos internos de trabajo: Soluciones OSC, atención ventanilla Fondo Prestacional, Notificación de actos administrativos y correo electrónico Plan Padrino.
4. En el cumplimiento al objetivo 5, política 11 del Plan Operativo Anual – POA **“Divulgar información referente a los trámites y servicios de la Entidad, carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo”**. Durante el mes de marzo se realizaron 33 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar información sobre informes de PQRS, nivel de oportunidad, gestión de la operación, solicitudes de publicación de actos administrativos, publicación instructivos internos de trabajo, ajustes de información en la página web y actualización en la información de trámites, divulgación del video del Defensor de la Ciudadanía en las pantallas de nivel central y Direcciones Locales, divulgación de la Carta de trato Digno en las redes sociales, en sensibilización de Introducción a lo Público realizada por la Alcaldía Mayor y actividad de socialización con la ciudadanía en la oficina de Servicio al Ciudadano de nivel central.
5. Con la finalidad de En el cumplimiento al objetivo 5, política 11 del Plan Operativo Anual – POA **“Desarrollar actividades que fortalezcan las habilidades y actitudes para la prestación del servicio en el personal de la OSC en la gestión, para así fomentar una cultura de excelencia en el servicio y uso de lenguaje claro en los 3 canales de atención.** “Durante el mes de marzo se cumplieron los objetivos establecidos con las jornadas de socialización, sensibilización y promoción de los trámites y servicios que presta la entidad cumplimiento al 100% con las actividades planeadas y ejecutadas.
6. Durante de marzo en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron cupo escolar con un 24.37% presenta una disminución del 13.34% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 17.60% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 5.26%. Por otro lado, Movilidad Escolar con 20.33% (superior al mes anterior) focalizado en “subsidio de transporte” siendo este el 19.60%, en el trámite de información y radicación de prestaciones sociales se reportó 17.69% aumentando en un 6.82%, teniendo cesantías la mayor participación con un 13.59%.
7. Se realizó acompañamiento en los Comités Locales de Educación

- 8 de marzo: Ciudad Bolívar
- 23 de marzo: Mártires
- 24 de marzo: Engativá
- 27 de marzo: San Cristóbal

8. Se continuó con el acompañamiento y gestión de atención en la Direcciones Locales en la fase de matrículas con cupos por novedades de grados cero, traslados y respuesta a cupos nuevos de 1ero en adelante, igualmente con los apoyos de algunas diles en radicación, Daviplata y formalización de beneficios. Esta gestión es realizada por el equipo de BPM, el equipo Plan Padrino y la Dirección de Cobertura. Se disminuyo el apoyo a 13 agentes del contrato OSC-BPM capacitados para la atención integral en las DILEs

9. Durante las jornadas realizadas en el mes de marzo se realizó una atención de 10.085 ciudadanos.

Oficina	1	2	3	6	7	8	9	10	13	14	15	16	17	21	22	23	24	27	28	29	30	31	Total
07 - DLE Bosa	221	190	171	181	215	137	113	93	107	88	71	91	97	82	111	97	89	90	107	84	101	81	2617
08 - DLE Kennedy	126	144	107	137	142	83	63	46	58	64	59	71	70	69	55	53	63	48	55	38	52	45	1648
11 - DLE Suba	137	133	111	135	151	73	53	54	34	22	21	18	17	22	14	21	13	24	19	22	14	26	1134
19 - DLE Ciudad Bolívar	66	72	68	43	68	61	68	38	48	51	50	46	31	46	50	51	29	49	56	31	53	52	1127
05 - DLE Usme	58	32	36	28	83	30	43	39	37	15	33	34	6	2	35	20	3	24	15	58	44	13	688
10 - DLE Engativá	36	62	40	33	58	28	41	24	15	24	22	27	20	27	13	20	7	15	16	15	22	10	575
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	53	66	30	50	66	26	21	21		20			22	27			19		25			23	469
04 - DLE San Cristobal	17	26	18	31	22	13	13	14	19	20	17	20	23	17	24	20	14	19	17	11	10	6	391
06 - DLE Tunjuelito	42	29	18	34	23	21	18	12	16	2	17	25		41	22	1	21			10	11	1	364
09 - DLE Fontibon	14	14	15	8	12	13	9	14	18	6	17	10	18	12	13	8	10	4	19	10	5	7	256
01 - DLE Usaquén	31	33	16	34	24	20	19	16	1				20				21				1	11	247
15 - DLE Antonio Nariño	16	11	9	7	7	13	9	9	6	10	4	7	7	1		2	17	15	4		8	23	185
12 - DLE Barrios Unidos	6	12	11	7	11	3	2	1	5			15	3		1	13		5		2	3		100
14 - DLE Mártires	3	9	5	10	4				1	2		5		15	2	10		1	20	1	5	1	94
02 - 13 DLE Teusaqu-Chap	2	4		4	9	3	2	3		13				18					14				72
03 - 17 DLE Santafe - Candalaria	4	1	3	5	11	1	7	3	2	2	2	2		4	6	2	2	1	1	6	4		69
16 - DLE Puente Aranda	1	2	1	4	1	1	4				11	1			14					9			49
Total	833	840	659	751	907	526	485	387	367	339	324	372	334	342	379	339	288	316	368	297	333	299	10085

10. Se participó en las Ferias de Servicio realizadas por la Alcaldía Mayor los días 17 de marzo en la Localidad Rafael Uribe y el 16 y 17 de marzo en Ciudad Bolívar.

LOCALIDAD	ACTIVIDAD	Usuarios Atendidos x la OSC
16/03/2023	Feria de Servicios	16
17/03/2023	Feria de Servicios	14
17/03/2023	Feria de Servicios	12

11. En el nivel central se mejoraron los tiempos de servicio en 9 minutos con 38 segundos (se pasó de 30 minutos con 31 segundos a 20 minutos con 53 segundos), dadas las estrategias de seguimiento al tiempo de espera y tiempo de atención que en el momento se han implementado.

12. El indicador de satisfacción de chat institucional mejoró considerablemente, ubicándose nuevamente por encima del 70%, se seguirá realizando seguimiento por agente y temática de las calificaciones obtenidas.
13. La volumetría en los canales de atención ha venido disminuyendo respecto a años anteriores, tomando como años de análisis, dos años prepandemia y postpandemia, por lo anterior, se han implementado acciones de gestión outbound en el canal telefónico, así como labores de seguimiento a correspondencia de salida.

14. Acciones de mejora.

- Para el mes de marzo el indicador Precisión error no crítico promedio fue del 92.14 % Cumplimiento, con una meta fijada del 95%; incumpliendo el indicador, por lo cual se adelantará las siguientes acciones:
 - Trabajar con el equipo en general para la mejora en el Lenguaje Claro ya sea verbal o escrito.
 - Taller de ortografía y redacción para cada uno de los canales de atención.
 - Revisión con todo el staff del proveedor de las temáticas a reforzar para disminuir los redireccionamientos.
- Bajos registro de Digiturno en los servicios diferentes a cobertura, por cual se iniciará acompañamiento con el equipo plan padrino en las direcciones locales para promover el uso del Digiturno para todos los servicios, iniciando con las Direcciones Locales de Engativá, Bosa y Suba.
- Validación de ítem de turno cancelado en SuperCades, la tipificación debe estar incluido en algún servicio.
- Tipificación ambigua en el árbol de clasificación; se hace necesario una actualización y socialización con el equipo de los canales de atención.
- Generar procedimiento para atención de redes sociales dando cumplimiento a la Directiva 004 de 2021.
- El indicador de satisfacción de correo electrónico y chat no logro superar el proyectado, se desarrollarán las siguientes acciones que permitan fortalecer

el indicador de satisfacción

- Nueva encuesta de correo electrónico, propuesta por parte del proveedor.
- Análisis del comportamiento de las encuestas de satisfacción utilizando la metodología top two box
- Socialización de Enfoque diferencial en el canal telefónico.
- Traducción a lenguaje claro y posterior publicación del instructivo interno de satisfacción.
- Socialización de estrategia para atención accesible en las direcciones locales

15. Servicio no conformes

- Incumplimiento en la Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas), para el mes de marzo el indicador promedio fue del 92.14 % Cumplimiento, con una meta fijada del 95%; dando un incumplimiento del indicador.
- Cumplimiento por debajo del estándar del indicador de tiempo de servicio en los canales de atención de Presencial y de telefónico.
- Cumplimiento por debajo del estándar de los indicadores de satisfacción de canal telefónico, chat y correo electrónico.