

**INFORME EJECUTIVO
ABRIL 2024**

INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló

Aprobó:



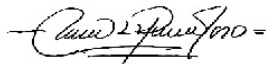
EVA MARÍA VERA CRUZ
Contratista

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

Revisó:



ALEXANDRA MURILLO RODRIGUEZ
Contratista



NARDA LIZETH RODRIGUEZ
Profesional OSC

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

Tabla de Contenido.

Introducción	7
1. Canales de atención	8
1.1 Volumen de participación histórico acumulado	9
1.2 Volumen de participación mensual	10
1.2.1 Presencial	11
1.2.1.1 Nivel Central	13
1.2.1.2 Nivel Local	14
2.1.3 SuperCades	16
1.2.1.4 Personería de Bogotá	17
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía	17
1.2.2 Telefónico	18
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía	19
1.2.2.2 Implementación IVR	20
1.2.3 Virtual	20
1.2.3.1 Chat Institucional	21
1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía	22
1.2.3.2 Los Buzones de Correo	22
1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual	22
1.2.3.4 Bogotá te Escucha	23
1.2.3.5 Humano en línea	23
1.2.3.5 Voz de la ciudadanía	23
1.2.3.6 Redes Sociales	23
1.3 Nivel de servicio	24
2. Satisfacción	26
2.1 Canal presencial	27
2.2 Canal telefónico	29
2.3 Canal virtual – Chat institucional	30
2.4 Canal virtual – Correo electrónico	32
2.4.1 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta informativa”	33
2.4.2 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta radicada”	35
2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma	37
2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”	39
3. Partes interesadas	39
3.1 Caracterización	39

3.2 Gestión Atención Accesible	41
3.2.1 Acceso página web	41
3.2.2 Atención Presencial.....	43
4. Soluciones estratégicas.....	43
4.1 Gestión Correo Electrónico	44
4.2 Distribución PQRS	45
5. Seguimiento ANS	45
6. Servicios OSC	47
6.1 Notificaciones	47
6.2 Legalizaciones y registro de diploma	48
7. Monitoreos y seguimiento.....	48
8. Cualificación y promoción.....	49
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos.....	50
8.2 Resultados evaluación de conocimientos	53
8.3 Estrategias de Comunicación.....	53
8.4 Promoción.....	54
8.5 Lenguaje Claro (lc).....	56
9. Riesgos	56
9.1 Control riesgo de gestión Nivel Local	59
9.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024	59
10. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC	61
10.1 Seguimiento objetivos de calidad	62
11. Seguimiento Servicios no conformes.....	63
12. Seguimiento acciones de mejora.....	67
13. Conclusiones y recomendaciones	69
14. Acciones de mejora.	70
15. Servicios no conformes	71

Contenido de Tablas

<i>Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de abril</i>	9
Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2024.	12
<i>Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2024</i>	13
Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central	13
Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio abril.....	14
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2024.	15
Tabla 7 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2024	16
Tabla 8 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2024 (Promedio Ponderado).	17
Tabla 9 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial	17
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico.....	19
Tabla 11 Volúmenes de atención Virtual por mes.	20
Tabla 12 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.....	22
Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.	23
Tabla 14 Gestión Redes Sociales	23
Tabla 15 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.	24
Tabla 16 Tipo de Radicado Acumulado 2024.....	24
Tabla 17 Sistema de Radicación.	24
Tabla 18 Indicador Nivel de Servicio abril Histórico	25
Tabla 19 Indicador Nivel de servicio abril histórico.....	25
Tabla 20 Nivel de servicio detallado mensual abril.....	26
Tabla 21 Nivel de servicio canal presencial y telefónico abril.	26
Tabla 22 Satisfacción detallado Mensual.....	27
Tabla 23 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.	27
Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.	28
Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	28
Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.....	28
Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.	29
Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud.....	29
Tabla 29 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.	29
Tabla 30 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.	30
Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.....	30
Tabla 32 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.	30
Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.	31
Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	31
Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.	31
Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.	32
Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.....	32
Tabla 38 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad	33
Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento	33
Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida.....	34
Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a	

la información suministrada.....	34
Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espero la información recibida	34
Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud.....	35
Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio.	35
Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, claridad de la información recibida	35
Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado.....	36
Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud.....	36
Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud.....	36
Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio.....	37
Tabla 50 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma.....	37
Tabla 51 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.	38
Tabla 52 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.....	38
Tabla 53 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.	38
Tabla 54 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud. solicitud.....	38
Tabla 55 Datos de gestión satisfacción con criterios de género abril	39
Tabla 58 Atención Telefónica - Virtual	42
Tabla 59 Temáticas Telefónica – Virtual.....	42
Tabla 60 Atención accesible temática.....	43
Tabla 61 Atención accesible temática.....	43
Tabla 62 Atención accesible temática.....	43
Tabla 63 Histórico de Gestión.....	44
Tabla 64 Avance de cierre de gestión	44
Tabla 65 Tipología Plan Padrino	44
Tabla 66 Seguimiento ANS.....	46
Tabla 67 Seguimiento Notificaciones.....	47
Tabla 68 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.	48
Tabla 69 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.....	49
Tabla 70 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.	49
Tabla 71 Acumulado Socializaciones y participantes.	49
Tabla 72 Publicaciones estrategias de comunicación.	54
Tabla 73 Publicaciones estrategias de comunicación	55
Tabla 74 Seguimiento al riesgo de operación Control 1.....	56
Tabla 75 Seguimiento al riesgo de operación Control 2.....	57
Tabla 76 Seguimiento al riesgo de operación Control 3.....	58
Tabla 77 Seguimiento al riesgo de operación Control 4.....	59
Tabla 78 Componentes que participa Oficina de Servicio al Ciudadano	60
Tabla 79 Seguimiento al riesgo de Corrupción.	60
Tabla 80 Seguimiento Objetivos de Calidad abril	63
Tabla 81 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora.....	63

Tabla 82 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora	67
---	----

Contenido de Graficas

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de abril	9
Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico abril	10
Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales marzo vs abril	11
Grafica 4 Participación por puntos de atención abril por año.	11
Grafica 5 Participación por puntos de atención abril	13
Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades.....	16
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico abril	18
Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes	18
Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual abril.....	21
Grafica 10 Categorización Distribución Canales.....	39
Grafica 11 Categorización Distribución Demográfica.	40
Grafica 12 Categorización Estratificación.	40
Grafica 13 Categorización Edad	40
Grafica 14 Categorización Grupo Étnico.	41
Grafica 15 Categorización Genero	41
Grafica 16 Categorización Discapacidades.	41
Grafica 17 Temáticas Telefónica – Virtual	42

Introducción

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

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

1. Canales de atención

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

- **Presencial:**

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

- **Telefónico:**

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

- **Virtual:**

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

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

5:00 p.m.

- **Redes sociales:** Instagram: educacion_bogota, Facebook: Secretaría de Educación de Bogotá, Twitter: @Educacionbogota
- **Chat Institucional:** Contactos a través del enlace del chat interpuesto en la página web de la Secretaría de Educación https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/.

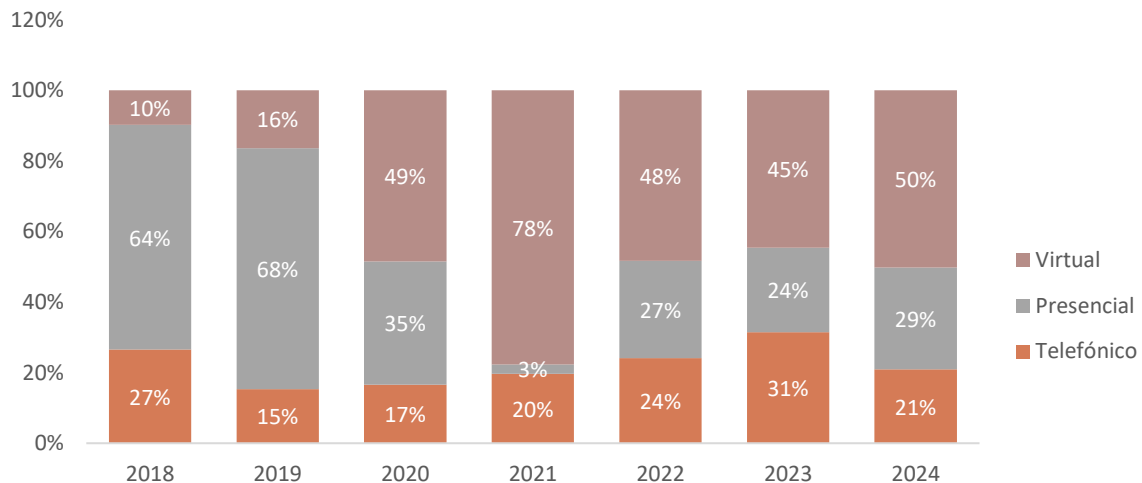
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de abril

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2018	130.109	311.955	48.057	490.121
2019	83.187	371.255	88.954	543.396
2020	131.630	277.493	385.581	794.704
2021	244.057	32.647	964.039	1.240.743
2022	158.273	180.105	316.723	655.101
2023	169.080	128.672	239.502	537.254
2024	87.005	119.739	208.632	415.376

Fuente: Datos Canales OSC.
* La gestión Telefónico 2023 y 2024 reporta ingreso de las cifras de atención IVR

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de abril



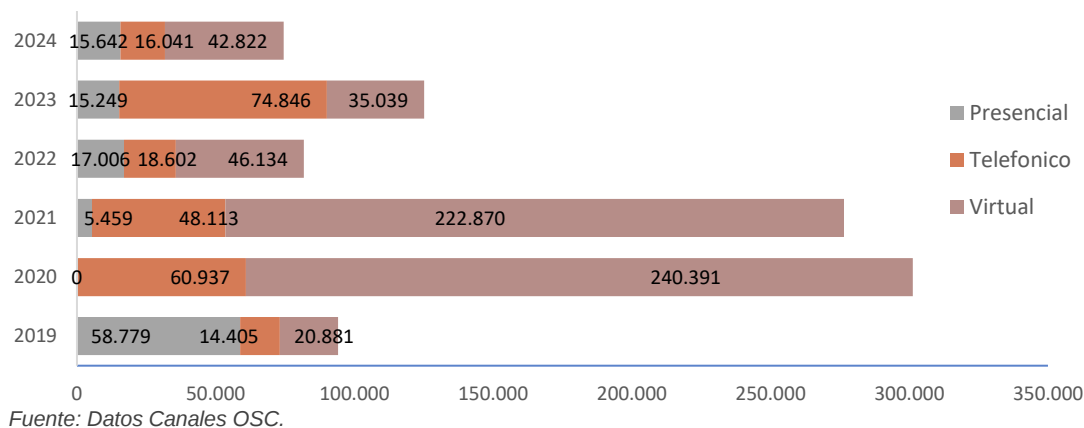
Fuente: Datos Canales OC.

En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a abril de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se presentó un incremento en el canal virtual del 29%, disminuyendo la participación del canal presencial en 32% debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional y el telefónico aumento en 3% lo anterior respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2024, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 21% (es preciso indicar que se incluyeron las cifras de gestión IVR) y 29%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 50%.

1.2 Volumen de participación mensual

Gráfica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico abril



Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
2019	58.779	14.405	20.881	94.065
2020	0	60.937	240.391	301.328
2021	5.459	48.113	222.870	276.442
2022	17.006	18.602	46.134	81.742
2023	15.249	74.846	35.039	125.134
2024	15.642	16.041	42.822	74.505

Fuente: Datos Canales OSC.

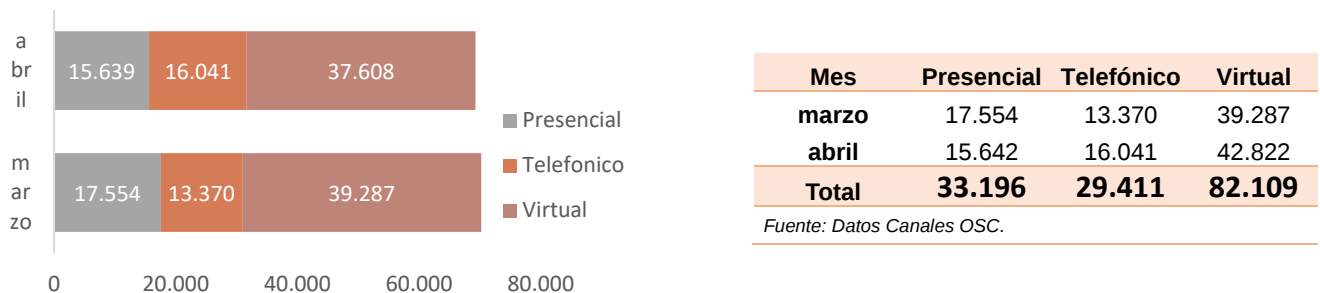
realizadas mediante IVR en el presente año. Por otro lado, virtual aumento en 22.21%, lo anterior con respecto a abril 2023.

A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante abril presentó una disminución en el total de atenciones, en 44.63% respecto al mismo mes en el año 2023. El canal presencial reportó aumento del 2,58%, así mismo el canal telefónico disminuyó en 78,57% es preciso resaltar que se tienen en cuenta las atenciones

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

- Canal Presencial disminuyó un 10,89%.
- Canal Telefónico disminuyó 19,98% es preciso señalar que se ingresaron al registro de los datos las atenciones realizadas mediante IVR, el cual se reestructuró a partir del 16 de junio del 2023.
- Canal Virtual aumento 9,00%, en el presente canal se incluirán las gestiones realizadas en la Plataforma Humano en Línea referente a la validación de los documentos en los tramites de cesantías pensión, auxilios y otros trámites, el reporte de la gestión realizada por la Oficina Asesora de Jurídica mediante el correo de Tutelas y la gestión realizada por la Oficina asesora de comunicación y prensa en redes sociales.

Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales marzo vs abril



Fuente: Fuente: Datos Canales

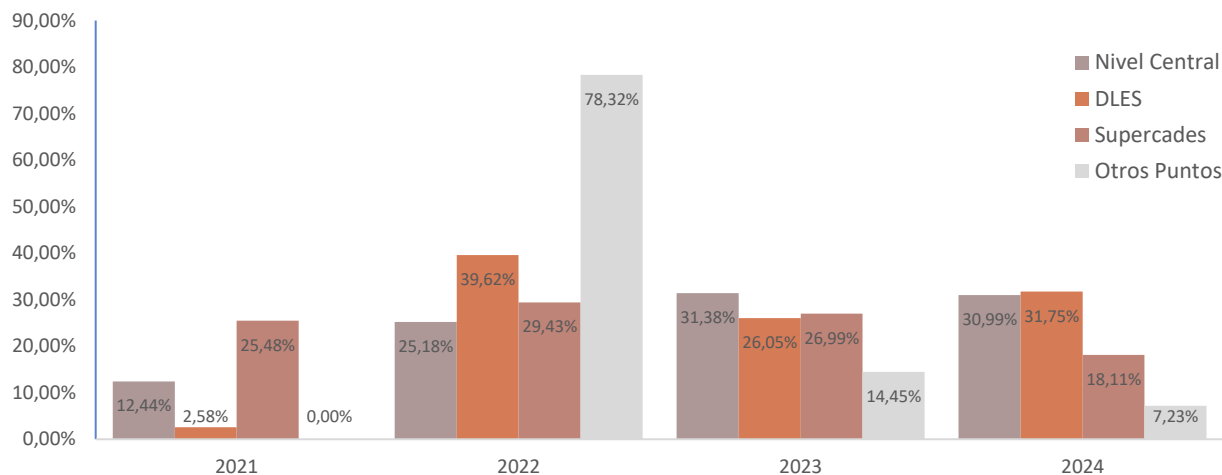
1.2.1 Presencial

A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2021 al 2024 para abril:

Grafica 4 Participación por puntos de atención abril por año.

Año	Nivel Central	DLES	SuperCades	Otros Puntos	Total, general
2021	3.184	521	1.754	0	5.459
2022	6.444	8.005	2.026	531	17.006
2023	8.030	5.263	1.858	98	15.249
2024	7.931	6.415	1.247	49	15.642
Total, general	25.589	20.204	6.885	678	53.356

Fuente: Datos Canales OSC.



Fuente: Datos Canales OSC.

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

Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2024.

Mes	Nivel Central	DLES	SuperCades	Otros Puntos	Total, general
Enero	13.288	28.652	4.401*	0	46.341
Febrero	7.288	30.011	2.903	0	40.202
Marzo	8.456	7.616	1.361	121	17.554
abril	7.931	6.412	1.247	49	15.639
Total, general	36.963	72.691	9.912	170	119.736

Fuente: Datos Canales OSC.

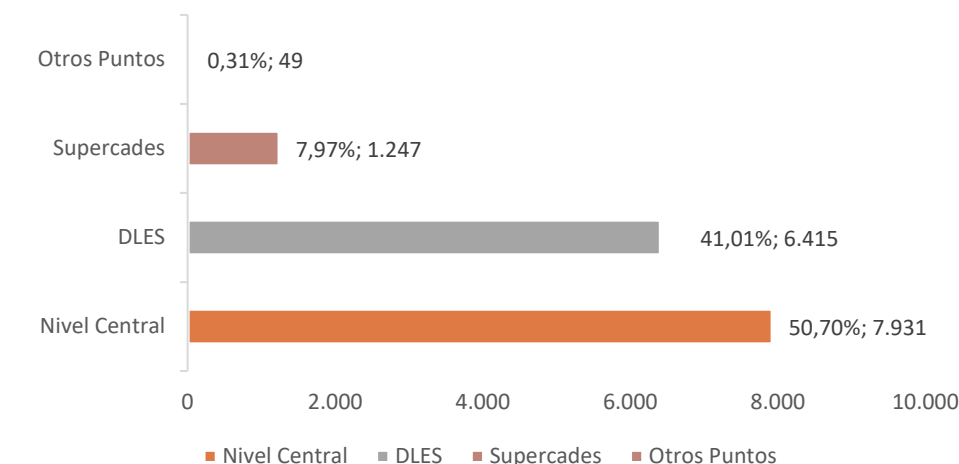
* Nota: Novedad datos de gestión SuperCades no incluye cifras desde el 22 enero por error de la plataforma.

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

El canal presencial presentó disminución del 1,23% respecto al año anterior en el periodo de abril, para este mismo período en 2024 el 50,71% de las atenciones correspondieron a Nivel Central, la atención en direcciones locales corresponde al 41,00%, el 7,97% a SuperCades y otros puntos 0,31%.

Respecto a abril las direcciones locales de educación disminuyeron su participación en 15,81% pasando de 7.616 atenciones en marzo a 6.412 en el presente mes objeto de análisis, al igual que, la Red Cade registra disminución del 8,38% registrando 1.361 atenciones en marzo y en abril 1.247. Por último, Nivel central disminuyo en 6,31%.

Grafica 5 Participación por puntos de atención abril



1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendió 7.931 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue Fondo de Prestaciones con 1.871 atenciones con el 23.59%, seguido radicación 1.825 atenciones con el 23,01%, atención personalizada 1.735 atenciones con una participación del total del 21,88%, y Consulta a las dependencias 995 con una participación del 12.55%.

Aplicando una metodología de promedio ponderado, el **tiempo de espera general** en sala fue de 23 minutos 40 segundos. Por último, el TMO de 6 minutos 58 segundos, un nivel de atención del 98%.

Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2024.

Mes	Total, Atenciones	Tiempo de Espera
Enero	13.288	0:26:22
Febrero	7.288	0:18:25
Marzo	8.456	0:24:50
Abril	7.931	0:23:40

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central

Servicio	Turnos.	Tiempo Atención.
Fondo de Prestaciones	1871	0:07:14
Radicación	1825	0:05:31
Atención Personalizada	1735	0:05:17

Servicio	Turnos.	Tiempo Atención.
Consulta a las dependencias	995	0:14:11
Personal	931	0:04:46
Plan de Contingencia	278	
Movilidad	152	0:04:39
(G) Estado tramite humano en línea	64	0:06:37
Cobertura	52	0:04:32
Talento Humano	13	0:02:24
(G) Radicación Humano en Línea	5	0:00:21
Entregas	5	0:03:23
(G) Novedad Radicación Humano	2	0:00:00
(P) Radicación Humano en Línea	1	0:00:35
(G) Bono sindicato	1	0:03:53
Dotaciones	1	0:07:38
Total, general	7.931	

Fuente: Datos Canales OSC

En este periodo el servicio de atención personalizada reporta 1.735 atenciones en consultas docentes, vacantes provisionales, renunciaciones, radicación registra 1.825 turnos y se continua con dos ventanillas fijas; y Fondo de prestaciones con 1.871.

De acuerdo con los compromisos adquiridos en previa reunión, la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción reporto a la Oficina de Servicio al Ciudadano la gestión realizada en abril; en la cual se indica que se gestionaron 108 atenciones en las cuales se evidencias revisión de expedientes, notificación de actos administrativos, posesión de defensor y consultas de procesos, como los servicios prestados más destacados por esta oficina.

1.2.1.2 Nivel Local

En general las Direcciones Locales atendieron 6.415 solicitudes, atendiendo el 98% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 19 minutos con 51 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 9 minutos con 37 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 9 segundos y el tiempo de atención fue de 10 minutos con 17 segundos (disminuyo 1 minuto 30 segundos respecto al período anterior). En general, se logró mantener la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y siempre en función de poder brindar solución oportuna, transparente y efectiva al ciudadano.

Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio abril

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total general
08 - DLE Kennedy	6	1439	2		8	45	8	41	1	1.550
07 - DLE Bosa	2	1147		2	18	3	180	14	4	1.370

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total general
11 - DLE Suba	6	656	1	1	39	30	74	2	1	810
19 - DLE Ciudad Bolívar	1	543	2	1	8	3	2			560
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		378			14	6	2			400
05 - DLE Usme		310			1	19	40	2	1	373
09 - DLE Fontibón		227	3			17	28	38	51	364
10 - DLE Engativá		274			7		30	1	1	313
04 - DLE San Cristóbal		97			64	65	1			227
06 - DLE Tunjuelito		182	1		2		1	2		188
01 - DLE Usaquén		63			1		4			68
14 - DLE Mártires		63		2			2		1	68
15 - DLE Antonio Nariño		44								44
02 - 13 DLE Teusaquillo-Chaparral		27				3	8			38
12 - DLE Barrios Unidos						20				20
03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria		14					3		1	18
16 - DLE Puente Aranda						4				4
Total, general	15	5.464	9	6	162	215	383	100	61	6.415

Fuente: Datos Canales OSC.

La dirección local con más atenciones en el primer lugar estuvo DLE-Bosa con 1.550, seguida de DEL-Kennedy con 1.370 y la tercera posición por DEL-Ciudad Bolívar con 810.

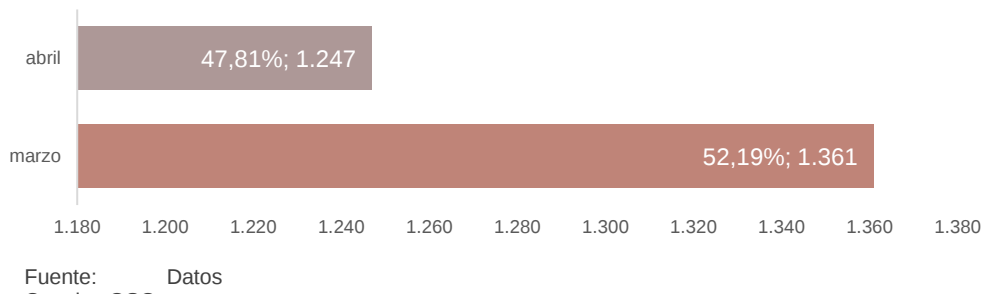
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2024.

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	28.652	0:11:25
febrero	30.011	0:17:43
marzo	7.616	0:11:52
abril	6.415	0:09:37

Fuente: Datos Canales OSC.

2.1.3 SuperCades

Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades



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 1.247 usuarios de los cuales fueron atendidos 1.153, el tiempo de atención fue de 5 minutos con 44 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.

Tabla 7 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2024

Punto Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total, general
SUPERCAD E SUBA	1.865	1.248	516	663	4.292
SUPERCAD E MANITAS	1.045	733	308	94	2.180
SUPERCAD E BOSA	909		300	317	1.526
SUPERCAD E AMERICAS	582	399	153		1.134
SUPERCAD E ENGATIVA		347	74	152	573
SUPERCAD E CAD		176	10	21	207
Total, general	4.401	2.903	1.361	1.247	9.912

Fuente: Datos Canales OSC.

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

El Supercade de suba registró una participación del 53,17%, Supercade manitas del 7,54%. es preciso resaltar que debido a fallas en el aplicativo de turnos no se logró obtener los datos directamente de la plataforma, por lo cual se reportan los datos de gestión remitidos por el personal de la RedCade.

Adicionalmente, Por fallas de conexión no es posible generar estadísticas de los SuperCADES Bosa y Manitas.

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

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	4.401	0:32:29
febrero	2.903	0:08:51
marzo	1.361	0:06:38
abril	1247	0:05:44

Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.4 Personería de Bogotá

Mes	Requerimientos
Enero	11
Febrero	9
Marzo	2
Abril	3
Total, general	24

Fuente: Base de Gestión OSC.

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

Se recibieron 3 solicitudes, de las cuales todas contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería), fueron radicados mediante SIGA los requerimientos.

1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

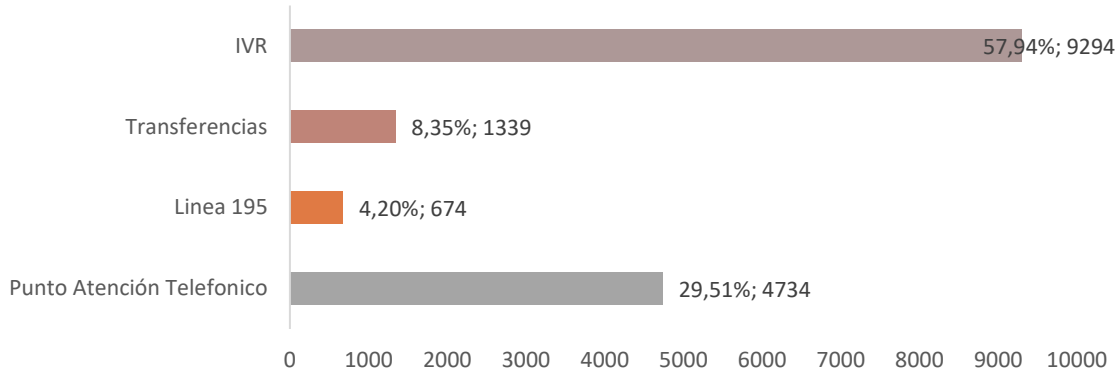
Tabla 9 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	38,23%
Subsidio de transporte	21,58%
Traslado de estudiantes antiguos	13,93%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	8,07%
Consulta a solicitudes radicadas	3,97%
Prestaciones sociales de docentes	3,14%
Información pago de nómina	2,00%
Nombramiento de personal administrativo	1,12%
Escalafón Docente	0,81%
Finalización de labores de docentes provisionales	0,68%

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

1.2.2 Telefónico

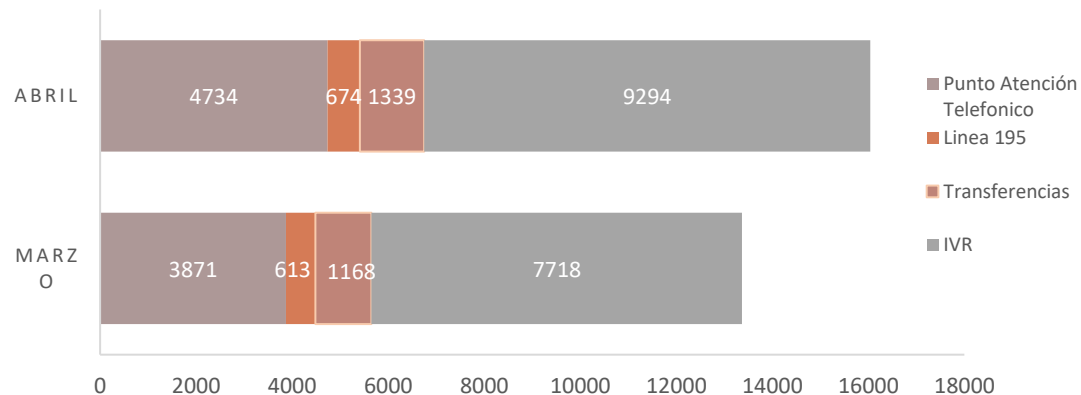
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico abril



Fuente: Datos Canales OSC.

A través del canal telefónico se recibieron 16.041 llamadas, se presentó un aumento del 19,98% respecto al mes anterior, es importante indicar que el IVR presentó reestructuración a partir del 16 de junio de 2023, por lo cual, se ingresaron los datos de atenciones realizadas mediante este. Registrando los siguientes datos de gestión: 9.294 gestiones en el IVR, 4.734 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), la cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, 1.339 correspondieron a transferencias a extensiones de la Entidad.

Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos Canales OSC.

Mes	Punto Atención Telefónico	Línea 195	Transferencias	IVR	Total, general
Mar-24	3871	613	1168	7718	13.370
Abr-24	4734	674	1339	9294	16.041

Fuente: Datos Canales OSC.

Se presento un aumento del 19,98% en la gestión del punto de atención telefónico, las transferencias aumentaron 14.64%; esto respecto al periodo anterior.

La línea 195, recibió 674 llamadas con una participación del 4.20%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 10,80% aproximadamente.

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

1. Envío Mensaje de Texto (7.894)

Dependencia	Fecha de Solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	22/04/2024	SMS_Beneficiarios STE Ciclo 1 SITP	3.947
Dirección de Bienestar Estudiantil	24/04/2024	SMS_Beneficiarios STE Ciclo 1 SITP	3.947

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

Se realizó la revisión y gestión de 2.643 casos del proceso

3. Apoyó al seguimiento de valoración de la calidad de las respuestas

Se realizaron 5.269 casos del mes de respuestas brindadas por la entidad a la ciudadanía con el fin de que cumplan con los criterios de calidad establecidos: Calidez, Coherencia, Claridad, Oportunidad y Manejo del sistema.

4. Apoyó en el manejo de PQRS

De los casos asignados a la dependencia respecto a los canales de atención que correspondieron a 17 casos, donde se generó contacto con la ciudadanía, se pudo dar respuesta positiva.

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

Trámite de Consulta	Participación
Subsidio de transporte	22,65%
Solicitudes que requieren ampliación de información	17,81%
Prestaciones sociales de docentes	11,12%
Asignación de cupo escolar	6,06%
Información pago de nómina	5,61%

Trámite de Consulta	Participación
Escalafón Docente	4,41%
Consulta a solicitudes radicadas	4,05%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	3,84%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	3,84%
Matoneo bullying y o violencia escolar	2,88%

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

1.2.2.2 Implementación IVR

Para el período de abril de 2024 se registraron 9.294 consultas en el IVR sin ingresar al agente, navegando en las diferentes opciones con las que se cuenta.

De acuerdo con el comportamiento del ingreso al IVR se registra que el 39,52% de los ciudadanos después de escuchar los audio - textos solicitan la opción 4 para ingresar a ser atendidos por un agente, principalmente las opciones trámites docentes, seguido de los temas misionales de cobertura y movilidad

Adicional se evidencia que la ciudadanía ha ingresado a la línea telefónica fuera del horario de atención 504 personas de lunes a viernes, y los fines de semana 81 ciudadanos.

1.2.3 Virtual

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

- contactenos@educacionbogota.edu.co
- buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- defensoralc Ciudadano@educacionbogota.gov.co
- Familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co
- notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
- [Plataforma Humano en Línea](#)

Tabla 11 Volúmenes de atención Virtual por mes.

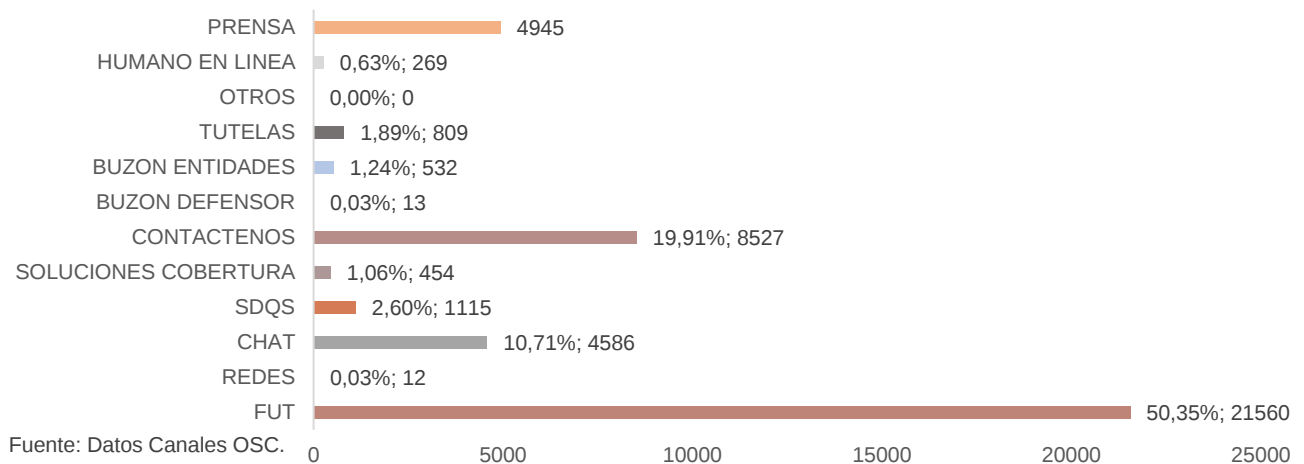
	Fut	Redes	Chat	SDQS	Soluciones Cobertura	Contactenos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Humano En Línea	Redes Prensa	Total, General
Ene	33.078	22	13.298	1.498	2.093	9.526	35	726	504	78	1.658	1.966	64.482
Feb	34.504	26	6.310	913	4.915	9.506	51	1.178	740	10	860	3.028	62.041
Mar	23.060	2	3.838	1.114	565	6.916	20	563	590	3	337	2.279	39.287
Abr	21560	12	4586	1115	454	8527	13	532	809	0	269	4945	42.822
Total, general	112.202	62	28.032	4.640	8.027	34.475	119	2.999	2.643	91	3.124	12.218	208.632

Fuente: Datos Canales OSC.

* La gestión buzón tutelas es reportada por la oficina asesora jurídica

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

Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual abril



1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante abril recibió 6.466 solicitudes de atención aumentando la cantidad respecto al mes anterior en 18.60%, este canal es atendido por cinco agentes de forma permanente y con un agente adicional respecto al incremento de las interacciones, adicional se cuenta con el Chat Bot, quien brinda información general acerca de la fase de cupos por novedad, fue atendido de manera integral (Cupo escolar, y movilidad) recibió 1.880 solicitudes y el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal.

Para abril al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7 x 24 se registraron 235 ciudadanos durante los fines de semana y 647 casos entre semana en horario de no atención por agentes mostrando que la ciudadanía está en constante contacto con la entidad.

1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 12 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.

Trámite de Consulta	Participación
Subsidio de transporte	30,07%
Consulta a solicitudes radicadas	18,18%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	7,47%
Información general de movilidad escolar	5,07%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	4,11%
Prestaciones sociales de docentes	3,63%
Asignación de cupo escolar	3,41%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	3,37%
Información pago de nómina	3,19%
Escalafón Docente	2,88%

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

1.2.3.2 Los Buzones de Correo

En los buzones de correo se recibieron 9.881 (aumentando en 22,11% respecto al periodo anterior, se incluyen cifras de gestión correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica) solicitudes de los cuales 8.527 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 532 correos buzonentidades@educacionbogota.gov.co 809 corresponden a tuteladas cifras de gestión reportado por la Oficina Asesora Jurídica, 13 al defensor del ciudadano y el buzón familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co no presenta ingresos, 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 21.560 solicitudes (disminuyendo en 6,50% 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; 4.852 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual, y desde allí la ciudadanía realiza sus solicitudes las cuales son redireccionadas a las dependencias correspondientes.

Con el fin de tener una respuesta a la ciudadanía por parte de las dependencias, es de resaltar que cuando no es clara la solicitud se aplica las indicaciones que reposan en el instructivo interno de trabajo "Atención Virtual FUT".

1.2.3.4 Bogotá te Escucha

Para este mes se recibieron 1.115 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha.

1.2.3.5 Humano en línea

El trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes debe ser realizado por Humano en Línea a partir del 20 de febrero y fundamentado en el Decreto 942 del 01 de junio de 2022 y las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A.

Desde la Oficina de Servicio al ciudadano se realiza la validación documental de las prestaciones cesantías, pensión, auxilios y otros tramites; para el mes de abril se gestionaron 4.945 solicitud remitidas, a través de la plataforma Humano en Línea.

1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.

Trámite de Consulta	Participación
Prestaciones sociales de docentes	99,97%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	0,03%
<i>Fuente: Datos CRM.</i>	

1.2.3.6 Redes Sociales

Durante el mes de abril del 2024, el equipo digital dio respuesta a 269 mensajes privados en redes sociales y 12 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 14 Gestión Redes Sociales

	Ene	Feb	Mar	Abr
Facebook	1.336	605	253	189
Twitter	130	113	39	14
Instagram	192	142	45	66
Total	1.658	860	337	269

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr
Facebook	12	9	0	10
Instagram	2	1	1	2
Otro	6	5	0	0
Twitter	2	11	1	0
Total	22	26	2	12

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC

Tabla 16 Tipo de Radicado Acumulado 2024.

	Derecho Petición	Queja	Reclamo	Felicitaciones	Total
Facebook	20	6	4	1	31
Instagram	3	0	2	1	6
Otro	9	1	1	0	11
Twitter	11	0	3	0	14
Total, general	43	7	10	2	62

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La Oficina de Servicio al Ciudadano ha gestionado en abril un total de 12 requerimiento corresponde a 10 derechos de petición y 2 quejas.

Tabla 17 Sistema de Radicación.

	Ene	Feb	Mar	Abr
Bogotá te Escucha	3	1	0	0
SIGA	19	25	2	8
Total, general	22	26	2	8*

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

*Se encuentran 4 solicitudes pendientes de gestión

1.3 Nivel de servicio

Para el nivel de servicio del año 2024, se cuenta como meta del 97% acumulado anual consolidado en todos los canales de atención, lo anterior, luego de analizar los comportamientos de los diferentes canales.

Realizando análisis de promedio aritmético, se cuenta con los siguientes resultados:

Mes	Total, atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio	Presencial	Telefónico	Chat	Buzón
ene-22	259.731	240.623	93%	97%	82%	91%	100%
feb-22	196.253	183.778	94%	87%	91%	100%	100%
mar-22	117.375	112.910	96%	95%	89%	100%	100%
abr-22	81.742	79.541	97%	95%	93%	100%	100%

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

Lo anterior, da como resultado un promedio del 97% como meta calculada para el año 2024.

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

Tabla 18 Indicador Nivel de Servicio abril Histórico

MES	Ene	Feb	Mar	Abr
INDICADOR	98%	99%	99%	99%

Fuente: Canales OSC

Tabla 19 Indicador Nivel de servicio abril histórico.

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio Abr
2018	109.151	94.543	87%
2019	87.981	80.836	92%

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio Abr
2020	154.281	126.993	82%
2021	113.571	104.945	92%
2022	77.880	76.735	99%
2023	55.800	55.196	99%
2024	63.814	63.408	99%

Fuente: Canales OSC

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

Tabla 20 Nivel de servicio detallado mensual abril

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	22.675	22.675	100%
DLES	6.415	6.259	98%
Centro de Contacto	6.073	5.984	99%
Chat institucional	4.586	4.586	100%
OSC	9.227	9.066	98%
Email OSC	9.881	9.881	100%
Redes Sociales	12	12	100%
Humano en línea	4.945	4.945	100%
Total, general	63.814	63.408	99%

Fuente: Canales OSC

Tabla 21 Nivel de servicio canal presencial y telefónico abril.

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	15.642	15.325	98%
Telefónico	6.073	5.984	99%

Fuente: Canales OSC

2. Satisfacción.

Para el indicador de satisfacción anual, se estima bajo un modelo de pronóstico con un nivel de confianza del 95% y 8 estacionalidades proyectadas para el 2024, obteniendo como resultado, una meta anual 2024 del 91,98%.

Es importante mencionar que, el indicador de satisfacción proyectado para abril fue de 91.00%, y se obtuvo una satisfacción general para este período del 91.60% dando cumplimiento a la meta general del mes.

Tabla 22 Satisfacción detallado Mensual

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
Enero	94.47%	91.79%	85.89%	55.66%	91.00%
Febrero	84.18%	91.99%	94.23%	70.05%	87.00%
Marzo	92.85%	90.73%	95.88%	70.50%	91.87%
Proyectado Abr-24	92.00%	91.00%	90.00%	71.00%	91.00%
Obtenido Abr- 24	95.18%	88.15%	90.00%	70.37%	91.60%

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 abril se encontró en 91.60%, se aplicaron un total de 6.158 encuestas, de las cuales 5.641 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 88.15% disminuyendo en 2.57%, Correo electrónico 70.37% disminuyendo en 0.13%, Canal presencial 95.18% aumentando 2.33%, y el canal Chat 90.00% disminuyendo en 5.88% respecto al período anterior.

2.1 Canal presencial

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

Tabla 23 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	75,89%	63,60%	76,75%	80.92%
Bueno (4)	20,35%	28,71%	19,79%	15.49%
Malo (2)	0,31%	0,96%	0,24%	0.31%
Muy Malo (1)	0,22%	1,48%	0,30%	0.36%
Ni bueno ni malo (3)	1,68%	4,71%	1,98%	1.01%
No sabe/ No responde	0,18%	0,20%	0,27%	0.25%
No indica	1,37%	0,33%	0,68%	1.65%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La evaluación registrada en la **calidad de las instalaciones** se puede evidenciar que la ciudadanía los cataloga en muy bueno y bueno se presentó el porcentaje de 96.41% registrando disminución del 0.13% respecto al mes anterior, el ítem de muy malo fue 0.36%

aumentando respecto a marzo 2024.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	78,85%	69,26%	79,91%	83,59%
Bueno (4)	17,61%	24,25%	16,57%	12,80%
Malo (2)	0,24%	0,94%	0,32%	0,14%
Muy Malo (1)	0,44%	1,58%	0,77%	0,34%
Ni bueno ni malo (3)	1,33%	3,38%	1,45%	1,18%
No sabe/ No responde	0,15%	0,27%	0,30%	0,31%
No indica	1,37%	0,33%	0,68%	1,65%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La presentación personal de asesor que suministra la atención a la ciudadanía tiene una calificación de 96.39% en los ítems muy bueno y bueno presentando una disminución del 0.09% respecto a marzo.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	77.02%	65.30%	78.17%	82.10%
Bueno (4)	16.66%	20.76%	14.77%	11.74%
Malo (2)	1.11%	3.30%	1.54%	1.29%
Muy Malo (1)	1.39%	4.32%	2.01%	1.01%
Ni bueno ni malo (3)	2.26%	5.68%	2.63%	1.65%
No sabe/ No responde	0.20%	0.31%	0.21%	0.56%
No indica	1.37%	0.33%	0.68%	1.65%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se presenta una calificación de 93.84% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el conocimiento por parte del asesor registrando aumento del 0.90% respecto al mes anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	76.75%	64.77%	77.99%	82.35%
Bueno (4)	16.68%	20.54%	14.68%	11.40%
Malo (2)	1.26%	3.65%	1.74%	1.26%
Muy Malo (1)	1.39%	5.08%	2.07%	1.15%
Ni bueno ni malo (3)	2.41%	5.35%	2.57%	1.71%
No sabe/ No responde	0.13%	0.29%	0.27%	0.48%
No indica	1.37%	0.33%	0.68%	1.65%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La claridad en la información refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 93.75%, por otro lado, en los ítems de Malo y Muy malo registro 2.41% disminuyendo 1.40% respecto a marzo.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	78.61%	68.89%	80.32%	84.26%
Bueno (4)	17.10%	20.68%	14.62%	11.23%
Malo (2)	0.51%	1.87%	1.00%	0.50%
Muy Malo (1)	0.86%	3.63%	1.21%	0.64%
Ni bueno ni malo (3)	1.33%	4.41%	1.80%	1.04%
No sabe/ No responde	0.22%	0.20%	0.35%	0.67%
No indica	1.37%	0.33%	0.68%	1.65%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En abril se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en actitud de servicio se obtuvo 95,49 %, aumentando un 0,54 % respecto al período anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
No	6.70%	17.79%	7.21%	4.82%
Si	93.30%	82.21%	92.79%	95.18%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Es importante resaltar que, el 95.18% de la ciudadanía manifestó que hubo una **respuesta efectiva** a su solicitud en la atención, lo que refleja un aumento del 2.39% con respecto a marzo.

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 87.76% se encuentra entre 4 y 5 disminuyendo en 2.56% respecto al mes anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
5	81.09%	79.23%	78.85%	79.04%
4	10.36%	11.45%	11.47%	8.71%
3	1.71%	2.94%	1.72%	2.56%
2	0.84%	1.06%	1.03%	1.14%
1	5.94%	5.19%	6.66%	8.37%
No Aplica	0.06%	0.12%	0.27%	0.17%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Por otra parte, el 84.91% manifiesta que hay *respuesta efectiva* disminuyendo respecto al mes anterior en 0.74%.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
2	87.20%	84.26%	85.65%	84.91%
1	12.72%	15.74%	14.22%	15.03%
No Aplica	0.08%	0.00%	0.14%	0.06%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En abril el tiempo de espera presentó una disminución de 0,79% respecto a marzo con un resultado de 89,18 %.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
5	83.39%	77.39%	80.91%	80.13%
4	8.43%	10.59%	9.07%	9.05%
3	2.80%	5.48%	3.02%	3.25%
2	1.06%	2.25%	1.51%	1.42%
1	4.09%	4.01%	5.08%	5.81%
No Aplica	0.22%	0.29%	0.41%	0.34%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

2.3 Canal virtual – Chat institucional

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

Tabla 32 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	46,60%	53,53%	56,49%	55,20%
Bueno (4)	33,50%	33,71%	32,37%	32,16%
Muy malo (1)	4,87%	1,95%	1,07%	2,79%
Malo (2)	2,74%	1,22%	1,37%	2,04%
Ni bueno ni malo (3)	11,68%	8,45%	7,33%	7,25%
No sabe / No responde	0,61%	1,14%	1,37%	0,56%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El *tiempo de espera* reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 87.36% registrando una disminución del 1.49%. Por otro lado, el ítem de Muy malo aumentó en 1.72% respecto al mes anterior.

Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	47,31%	55,24%	56,03%	57,62%
Bueno (4)	35,94%	33,87%	34,05%	29,93%
Muy malo (1)	3,96%	1,54%	0,92%	2,79%
Malo (2)	2,34%	0,81%	0,92%	0,74%
Ni bueno ni malo (3)	9,95%	7,31%	6,56%	6,69%
No sabe / No responde	0,51%	1,22%	1,53%	2,23%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el *tiempo de atención* en Muy bueno y Bueno 87.55% disminuyendo 2.53 puntos porcentuales respecto al período anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	55,13%	61,01%	61,68%	61,34%
Bueno (4)	27,82%	25,83%	23,82%	22,12%
Muy malo (1)	4,26%	2,27%	1,83%	3,35%
Malo (2)	3,45%	2,19%	1,83%	1,86%
Ni bueno ni malo (3)	7,82%	6,58%	8,85%	9,48%
No sabe / No responde	1,52%	2,11%	1,98%	1,86%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Conocimiento por parte del asesor en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 83.46% disminuyendo en 2.04%, los ítems de Malo y Muy malo aumentaron un 1.54% respecto al mes anterior.

Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	64,97%	71,08%	71,30%	67,66%
Bueno (4)	24,87%	21,28%	22,75%	21,00%
Muy malo (1)	3,35%	2,03%	0,92%	3,16%
Malo (2)	0,91%	0,65%	0,31%	0,56%

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Ni bueno ni malo (3)	4,67%	3,57%	2,90%	5,02%
No sabe / No responde	1,22%	1,38%	1,83%	2,60%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la actitud de servicio** con un 0.56% (aumentando en 0.25% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, por otra parte, el 88.66% manifiesta que es Muy bueno y Bueno disminuyendo en 5.39% frente a marzo.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	52,69%	60,52%	57,25%	58,92%
Bueno (4)	29,14%	25,51%	27,63%	25,65%
Muy malo (1)	3,76%	2,52%	2,14%	2,60%
Malo (2)	5,28%	3,01%	1,68%	3,53%
Ni bueno ni malo (3)	7,72%	6,82%	8,85%	7,81%
No sabe / No responde	1,42%	1,62%	2,44%	1,49%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 84.57% en los ítems Muy bueno y Bueno disminuyendo en 0.32% y el ítem de Malo aumentó en 0.46%, respecto al mes anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
No	20,91%	17,95%	21,53%	20,63%
Si	79,09%	82,05%	78,47%	79,37%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también que el 79.37% de los ciudadanos manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 4.27% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reportó una satisfacción general del 90.00% disminuyendo en 5.88% respecto al mes anterior.

2.4 Canal virtual – Correo electrónico

Para el mes de mayo 2023 como acción de mejora se estableció un cambio en la encuesta de satisfacción del canal correo electrónico, estableciendo una encuesta para las respuestas informativas y el otro para radicación directa del requerimiento.

En este apartado, se detallarán los resultados obtenidos a través de los diferentes formularios que permitieron la captura de los datos para el mes de abril.

2.4.1 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta informativa”

Mediante este formulario se evaluaron variables de información con aspectos como amabilidad, dignidad, claridad, transparencia, para la variable de proceso tiempo de respuesta, efectividad y variable de confianza nivel de recomendación.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	43.84%	44.67%	57.50%	36.96%
Bueno (4)	21.92%	22.00%	15.00%	17.39%
Malo (2)	2.74%	4.00%	2.50%	10.87%
Muy malo (1)	16.44%	10.67%	10.00%	30.43%
Ni bueno ni malo (3)	12.33%	14.67%	10.00%	4.35%
No sabe / No responde	2.74%	4.00%	5.00%	0.00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El correo electrónico dentro de sus características evaluadas se tiene que **la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad** con un 54.35% y los ítems Muy bueno y Bueno disminuyeron en 18.15% respecto al mes anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	35.62%	48.00%	61.25%	39.13%
Bueno (4)	28.77%	19.33%	17.50%	10.87%
Malo (2)	5.48%	3.33%	3.75%	8.70%
Muy malo (1)	17.81%	10.67%	7.50%	30.43%
Ni bueno ni malo (3)	10.96%	14.67%	6.25%	8.70%
No sabe / No responde	1.37%	4.00%	3.75%	2.17%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 50.00% disminuyendo en 28.75%, en Muy malo y Malo 39.13% aumentando respecto al mes anterior en 27.88 puntos porcentuales.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	35.62%	43.33%	45.00%	28.26%
Bueno (4)	27.40%	30.00%	21.25%	21.74%
Malo (2)	8.22%	3.33%	5.00%	6.52%
Muy malo (1)	16.44%	10.00%	11.25%	36.96%
Ni bueno ni malo (3)	10.96%	10.67%	15.00%	4.35%
No sabe / No responde	1.37%	2.67%	2.50%	2.17%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En la **claridad de la información recibida** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 50.00% disminuyendo respecto al mes anterior en 16.25%.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	38.36%	38.00%	43.75%	30.43%
Bueno (4)	26.03%	30.67%	27.50%	17.39%
Malo (2)	6.85%	4.67%	1.25%	8.70%
Muy malo (1)	16.44%	10.00%	11.25%	32.61%
Ni bueno ni malo (3)	10.96%	14.00%	15.00%	8.70%
No sabe / No responde	1.37%	2.67%	1.25%	2.17%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **acceso a la información suministrada** 47.83% califican en Muy bueno y Bueno, disminuyendo en 23.42% respecto al mes anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	38.36%	38.00%	41.25%	28.26%
Bueno (4)	23.29%	24.00%	25.00%	23.91%
Malo (2)	2.74%	6.00%	8.75%	8.70%
Muy malo (1)	17.81%	8.67%	13.75%	30.43%
Ni bueno ni malo (3)	15.07%	18.67%	8.75%	6.52%
No sabe / No responde	2.74%	4.67%	2.50%	2.17%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
No	26.03%	42.67%	42.50%	41.30%
Si	73.97%	57.33%	57.50%	58.70%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de proceso se evalúan el **tiempo que espero la información recibida** registrando en los ítems Muy bueno y Bueno el 52.17%; adicional, el 58.70% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud**.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
1	19.18%	10.67%	8.75%	41.30%
2	2.74%	1.33%	0.00%	4.35%
3	2.74%	1.33%	0.00%	2.17%
4	4.11%	2.67%	1.25%	0.00%
5	1.37%	4.00%	3.75%	4.35%
6	2.74%	2.00%	5.00%	0.00%
7	5.48%	4.00%	3.75%	4.35%
8	30.14%	20.67%	11.25%	13.04%
9	12.33%	10.67%	22.50%	10.87%
10	19.18%	42.67%	43.75%	19.57%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.4.2 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta radicada”

Mediante este formulario evaluaron variables de información con aspectos como claridad, transparencia, para la variable de proceso tiempo de respuesta, efectividad y variable de confianza nivel de recomendación.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	23.62%	32.68%	28.57%	46.88%
Bueno (4)	34.65%	26.77%	35.29%	26.34%
Malo (2)	8.27%	8.66%	5.04%	5.36%
Muy malo (1)	16.93%	11.81%	14.29%	12.05%
Ni bueno ni malo (3)	14.57%	18.50%	15.13%	7.59%
No sabe / No responde	1.97%	1.57%	1.68%	1.79%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	26.38%	35.04%	30.25%	39.29%
Bueno (4)	34.65%	30.71%	37.82%	37.95%
Malo (2)	11.42%	7.09%	7.56%	3.57%
Muy malo (1)	12.20%	11.42%	10.92%	8.93%
Ni bueno ni malo (3)	12.99%	13.39%	10.92%	8.93%
No sabe / No responde	2.36%	2.36%	2.52%	1.34%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En las variables de información se evalúan la **claridad de la información recibida** registrando en los ítems Muy bueno y Bueno el 73.21% aumentando en 9.34% respecto a marzo; por otro lado, en la pregunta se **informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado** el 77.23% califica en Muy bueno y Bueno aumentando este en 8.9% respecto al período anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	29.13%	34.25%	33.61%	45.09%
Bueno (4)	34.65%	33.07%	32.77%	29.46%
Malo (2)	9.06%	7.48%	10.92%	4.91%
Muy malo (1)	13.78%	12.60%	10.92%	7.59%
Ni bueno ni malo (3)	11.42%	11.02%	10.92%	11.16%
No sabe / No responde	1.97%	1.57%	0.84%	1.79%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
No	33.46%	29.92%	33.61%	17.86%
Si	66.54%	70.08%	66.39%	82.14%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En las variables de proceso se evalúan la **rapidez en la radicación de la solicitud registrando** en los ítems Muy bueno y Bueno el 74.55% aumentando en 7.88% respecto a marzo; por otro lado, el 82.14% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud**.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
1	19.69%	12.99%	15.97%	12.95%
2	3.54%	4.33%	3.36%	2.23%
3	4.33%	4.72%	4.20%	1.79%
4	3.94%	3.54%	1.68%	1.34%
5	7.87%	4.72%	9.24%	5.80%
6	6.69%	3.54%	6.72%	2.23%
7	6.30%	5.12%	3.36%	8.04%
8	12.60%	16.54%	18.49%	31.70%
9	13.78%	14.17%	11.76%	15.63%
10	21.26%	30.31%	25.21%	18.30%

Fuente: Encuestas de satisfacción

De acuerdo con la unificación de la información de los formularios anteriormente mencionados se puede concluir que el indicador de satisfacción en la cual califica en una escala de 1 a 10, donde “1” significa “Muy insatisfecho” y “10” “Muy satisfecho” ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el Correo Electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 70.37% disminuyendo en 0.13% respecto al período anterior.

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

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

Tabla 50 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma

Enero	Febrero	Marzo	Abril
80,33%	86,67%	75,79%	79,22%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período 154 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se dio **respuesta efectiva** al requerimiento en 82,47%; según la clasificación Net Promoter Score el 68.18% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al **tiempo de respuesta a su solicitud** en el ítem Muy Bueno y Bueno 74,03%, en la **calidad de la respuesta** en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 79,87% y la **claridad de la información** en el ítem Muy Bueno y Bueno reporto un 77,92%.

Se registró un indicador de satisfacción general en 79,22% generando un aumento del 3,43%. Es preciso indicar se estableció como plataforma de envío de encuestas **LimeSurvey**, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

Tabla 51 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	59.02%	42.78%	51.58%	51.95%
Bueno (4)	26.23%	34.44%	26.32%	22.08%
Ni bueno ni malo (3)	4.92%	8.33%	12.63%	10.39%
Muy malo (1)	1.64%	4.44%	8.42%	9.09%
Malo (2)	8.20%	10.00%	1.05%	6.49%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	55.74%	52.78%	55.79%	50.65%
Bueno (4)	32.79%	32.78%	23.16%	29.22%
Ni bueno ni malo (3)	4.92%	5.56%	7.37%	5.19%
Muy malo (1)	3.28%	3.33%	9.47%	10.39%
Malo (2)	3.28%	5.56%	4.21%	4.55%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	52.46%	47.78%	54.74%	49.35%
Bueno (4)	31.15%	35.56%	24.21%	28.57%
Ni bueno ni malo (3)	8.20%	8.89%	8.42%	5.19%
Muy malo (1)	3.28%	2.78%	8.42%	9.09%
Malo (2)	4.92%	5.00%	4.21%	7.79%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
No	8.20%	11.11%	15.79%	17.53%
Si	91.80%	88.89%	84.21%	82.47%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”

Atendiendo a la solicitud de la Secretaría Distrital de la Mujer en su programa de “Sello de Igualdad de Género” se registran los datos de satisfacción con criterio de género.

La Entidad, a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, aplica la medición de la satisfacción de los canales de atención, con el fin de implementar estrategias de mejora continua en la Prestación del Servicio.

Para el mes de abril de las encuestas aplicadas en los canales de atención tan solo a 4.159 fue posible conocer el dato de la satisfacción de la Ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que 3.562 encuestas pertenecen al género Femenino y de estas muestran satisfacción el 96,91% que corresponden a 3.452 encuestas. Para el género masculino se encontraron 594 encuestas identificando una satisfacción del 94.78% que corresponden a 563 encuestas en los Servicios prestados

Tabla 55 Datos de gestión satisfacción con criterios de género abril

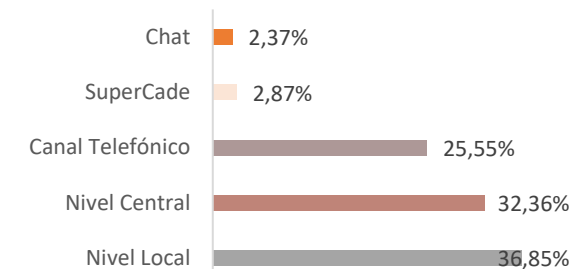
	Femenino	Masculino	No binario	Total, general
Encuestas Aplicadas	3.562	594	3	4.159
Satisfacción	96,91%	94,78%	66,67%	96,59%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.Partes interesadas

3.1 Caracterización

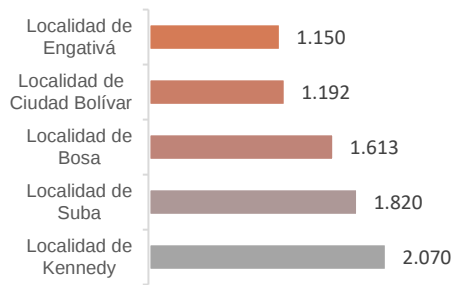
Grafica 10 Categorización Distribución Canales.



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 abril de 2024, se realizaron 12.878 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 69,21% de la información fue registrada a través del Canal Presencial en el nivel local – sedes propias, seguido por el canal telefónico con un 25,55% de las atenciones.

Grafica 11 Categorización Distribución Demográfica.



Fuente: Formulario de caracterización

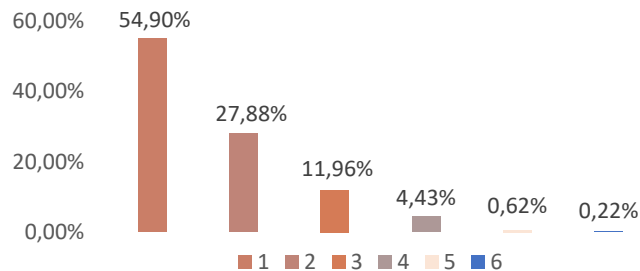
residencia es en otras ciudades o municipios aledaños (como Soacha, Mosquera, Madrid entre otros), con una participación del 4,39%.

Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, mostrando claramente que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Siendo las de mayor participación en la zona norte (Suba y Engativá) con un 37,86% en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa) con un 62,14% de la participación.

Frente a la muestra total estas cinco localidades representando el 60,92% de la información capturada. Cabe anotar que para el mes de abril contamos con 565 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 4,39%.

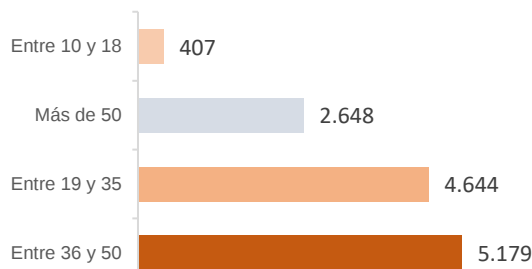
Grafica 12 Categorización Estratificación.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos en la ciudad, la ciudadanía atendida en un 54,90% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 27,88% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 17,22%.

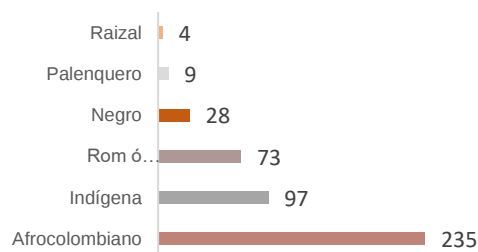
Grafica 13 Categorización Edad



Fuente: Formulario de caracterización

La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento dejando evidente que la población se concentra entre 19 y 50 años representando un 76,28%, seguido por la población demás 50 años con una participación del 20,56%.

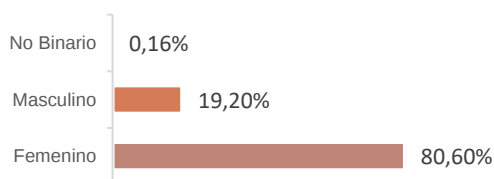
Grafica 14 Categorización Grupo Étnico.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a los grupos étnicos atendidos representan el 3,46% de la muestra con una representación de la comunidad afrocolombiana del 56,69%, seguida de la indígena con una participación del 21,75%.

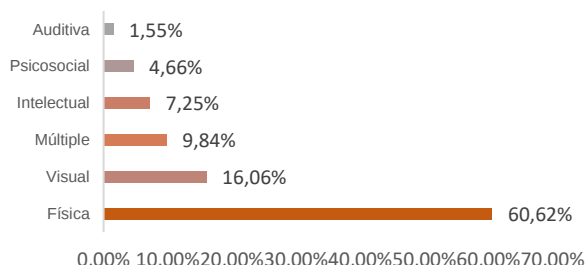
Grafica 15 Categorización Genero



Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada durante el mes de abril en los diferentes canales de atención se evidencia que el 80,60% de la ciudadanía que se acerca a la atención corresponde al género femenino.

Grafica 16 Categorización Discapacidades.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible solo el 1.61% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica, mostrando que la discapacidad física corresponde al 60,62% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención, seguida de la discapacidad visual con un 16.06% de participación.

3.2 Gestión Atención Accesible

3.2.1 Acceso página web

Respecto a las solicitudes recibidas por el enlace establecido en la página web <https://forms.office.com/r/gVtfRQC5PC/>, el que se habilito con el fin de poder brindar una respuesta oportuna y con calidez por medio del canal telefónico, se recibieron 373 solicitudes, encontrando que los ciudadanos que se registraron por este medio dos (02) personas cuenta con alguna discapacidad.

Tabla 56 Atención Telefónica - Virtual

ATENCIÓN TELEFÓNICA - VIRTUAL		
Tipo Discapacidad	Cantidad	% Participación
Física	2	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Sin embargo, para el mes de abril se ejecutó la estrategia de contacto por teléfono realizando el direccionamiento correspondiente alcanzando un 51.78% de contactabilidad con la ciudadanía.

Medio de Contacto	Cantidad	% participación
Contacto	212	58.84%
Sin Contacto	161	43.16%
Total	373	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

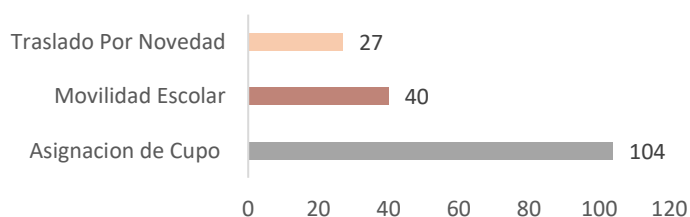
Con relación al contacto se evidenciaron las tres principales temáticas:

Tabla 57 Temáticas Telefónica – Virtual

Temática	Cantidad	% participación
Asignación de Cupo	104	60,82%
Movilidad Escolar	40	23,39%
Traslado Por Novedad	27	15,79%
Total	171	100,00%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Grafica 17 Temáticas Telefónica – Virtual

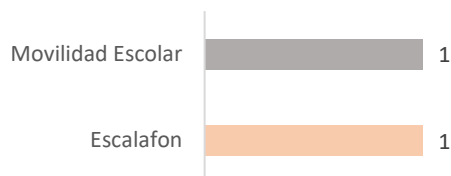


Con relación a las discapacidades atendidas el motivo de consulta corresponde a:

Tabla 58 Atención accesible temática.

Temática	Cantidad	% participación
Escalafón	1	50,00%
Movilidad Escolar	1	50,00%
Total	8	100,00%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano



3.2.2 Atención Presencial

De manera presencia durante el mes de abril de 2024 se atendieron ocho (08) personas distribuidas con algún tipo de discapacidad.

Tabla 59 Atención accesible temática.

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Auditiva	7	100%
Visual	1	100%
Total	8	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 60 Atención accesible temática.

temáticas	Discapacidad auditiva	Discapacidad Visual
Matriculas Escolares	1	
Prestaciones Sociales	2	1
Vacantes Docentes	3	
Ajuste Salarial	1	
Total	7	1

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

4. Soluciones estratégicas

Bajo el Marco de “Aliados Estratégicos”, el Modelo de Servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano, infiere en la articulación entre los 3 Niveles de la entidad, a través del apoyo de un equipo que se ha fortalecido en el ya posicionado “Equipo de Plan Padrino”, a través del registro y asignación del correo 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 abril de 2024, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 965 las cuales se discriminan en:

- 804 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 70 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 91 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 61 Histórico de Gestión.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
2024	666	766	563	804

Tabla 62 Avance de cierre de gestión

	Abril	% cierre
Completado	755	93.91%
En progreso	49	6.09%
Total general	804	100.00%

Fuente: Correo Plan Padrino

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

de abril está en el 93.91%.

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

Tabla 63 Tipología Plan Padrino

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Modificación usuarios	285	35%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	210	26%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	87	11%
Creación de Trámites	75	9%
Creación de Usuarios	40	5%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	20	2%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	16	2%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	15	2%
Solicitudes Base de Datos	9	1%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	8	1%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	7	1%
Apoyo Soportes Dexon	6	1%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	6	1%
Aclaración Informe de Vencidos	6	1%
Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite	4	0%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	4	0%

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	4	0%
Comité Local de Cobertura	1	0%
Solicitud de Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	1	0%
Total, general	804	100.00%

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como el Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Grupo de Certificados Laborales, Oficina de Nómina, Dirección De Talento Humano - Prestaciones y Oficina de Servicio al Ciudadano; estas 5 dependencias generan el 54,73% de las solicitudes.

4.2 Distribución PQRS

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

Enero	Febrero	Marzo	Abril
1.618	1.806	1.145	1.144

Fuente: Archivo de gestión PQRS

5. Seguimiento ANS

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

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

FECHA DE SUSCRIPCION	FECHA DE CIERRE	PROCESO/OFICINA	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	ABRIL
28/09/2023	27/09/2024	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención.	SOPORTE DE HARDWARE Y SOFTWARE	Solución de solicitudes efectivas Efectividad tiempo de Respuesta. Cantidad casos presentados	Solicitudes resueltas / Solicitudes presentadas en el periodo de evaluación Tiempo respuesta / Tiempo esperado de respuesta (Promedio) Sumatoria de los casos presentados	NO	Para el mes de abril de 2024, se registraron 45 solicitudes discriminadas de la siguiente manera: 7 fallas (Aplicación Dexon, Fut, SIGA, Chat) con un cumplimiento del 86%, 6 mejoras (Mejoras al trámite), con un cumplimiento del 67% y 32 solicitudes de operación (Actualización usuarios y permisos aplicativos), con un cumplimiento del 100%
13/07/2022	Abierto	Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. Procedimiento 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención	Realizar la entrega de 5.212 dispositivos Móviles (Tabletas) a estudiantes de colegios Distritales beneficiados	Cantidad de Turnos Atendidos	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para abril de 2024 no se recibió ninguna solicitud en el Nivel Central.
Mayo 2023	Mayo 2024	Directora de la Dirección de Cobertura Director de la Dirección de Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención Integra (Dirección de Cobertura - Matrículas y Dirección de Bienestar Estudiantil - Programa de Movilidad escolar	Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención (TMO): El personal de apoyo de la Dirección de Cobertura y la Dirección de Bienestar Estudiantil, deberán cumplir mínimo al 95% del TMO establecido por la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para abril en la atención integral se asignaron un total de 5.626 turnos y se atendieron 5.566 con una efectividad en la atención del 98,93%, donde el promedio de espera fue de 17:58 minutos, con un promedio tiempo de atención de 10:31 minutos. En cuanto la OSC, se asignaron 5.171 turnos, atendidos 5.133 para una efectividad en la atención del 99,26%, con un tiempo promedio de espera de 07:19 minutos, promedio tiempo de atención de 10:14 minutos que arroja un promedio Tiempo Total de 17:35 minutos.

Tabla 64 Seguimiento ANS

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 65 Seguimiento Notificaciones.

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	0	0,00%	782	100%	782
Notificación electrónica	0	0,00%	1.077	100%	1.077
Notificación Presencial	0	0,00%	749	100%	749
Notificación por aviso	0	0,00%	721	100%	721
Publicación Pagina web	0	0,00%	53	100%	53
Publicación Cartelera NC	0	0,00%	74	100%	74
Total, general	0	0,00%	3.456	100%	3.456

Fuente: Indicadores de la operación.

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 93.37% en el periodo de abril.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 4,83% 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% y se tiene un faltante de 0,17% ya que aún no cumple con el tiempo máximo para la des fijación, en Notificación Electrónica se generó un 100% de cumplimiento, en el tema de publicación página web se tuvo un cumplimiento del 100%, notificación por aviso un cumplimiento de 100% este ítem presenta un faltante de 0,32%. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100%, con un pendiente de 1,30%.

Se registraron un total de 3.456 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos un aumento del 31,46%.

<i>Tipo solicitud</i>	<i>Faltante de ejecución</i>
Citación	1.30%
Notificación presencial	4.83%
Publicación Cartelera NC	0.32%
Notificación por aviso	0.17%

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 abril se comportaron de la siguiente manera:

Tabla 66 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.

	03- Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)	04 - Registro De Diploma (15 Días)	Total
Enero	4.760	150	4.910
Febrero	5.252	161	5.413
Marzo	4.157	85	4.242
Abril	5.276	143	5.419
Total	19.445	539	19.984

Fuente: SIGA

En abril se recibieron 5.276 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 143 solicitudes de registro de diploma.

Para abril se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma, empleando la metodología del Net Promotore Score, podemos clasificar a los 154 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma se registraron: 105 son promotores, 30 detractores y 19 pasivos.

7. Monitoreos y seguimiento

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

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

Tabla 67 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.

Error Crítico	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Sin error Crítico	84,66%	90,72%	81,84%	93,40%
Con error Crítico	15,34%	9,28%	18,16%	6,60%

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 68 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.

Error No Crítico	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Sin error No Crítico	98,11%	95,00%	90,80%	91,96%
Con error No Crítico	1.89%	5.08%	9,20%	8,13%

Fuente: Formularios Web Monitoreos

El cumplimiento anual acumulado de sin error critico está en el 88%, donde se ve un incremento significativo, no obstante, en el cumplimiento de error no critico se ve un cumplimiento por debajo de la meta en el indicador mensual y en el acumulado que debería estar en el 95%.

8. Cualificación y promoción

Tabla 69 Acumulado Socializaciones y participantes.

MES	No SESIONES	No DE PARTICIPANTES
Enero	18	255
Febrero	15	275
Marzo	17	285
Abril	22	273
Total	72	1088

Fuente: Actas, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 “**Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.**” El cual se evalúa bajo las siguientes premisas: Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas). Se registro cumplimiento del 100%, realizando 22 socializaciones de las 22 programadas, teniendo un total de 273 asistentes.

Durante el mes de abril de 2024, el equipo de Cualificación y promoción desarrolló las

actividades de formación programadas acorde a las necesidades de la OSC para dar cumplimiento a las actividades programadas dentro de los Planes que conforman la plataforma estratégica (POA, MIPG, PAAC, mapa de riesgo y FURAC).

Para dar cumplimiento a las actividades programadas en el procedimiento de **“Gestión de formación, aprendizaje y conocimiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano”** desde el equipo de Cualificación y Promoción para el mes de abril 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 abril 2024 finalizó con un cumplimiento del 100%, desarrollando las actividades planeadas y se dio respuesta oportuna a las necesidades del servicio en lo relacionado a la retroalimentación de conocimientos para el personal que atiende los canales.

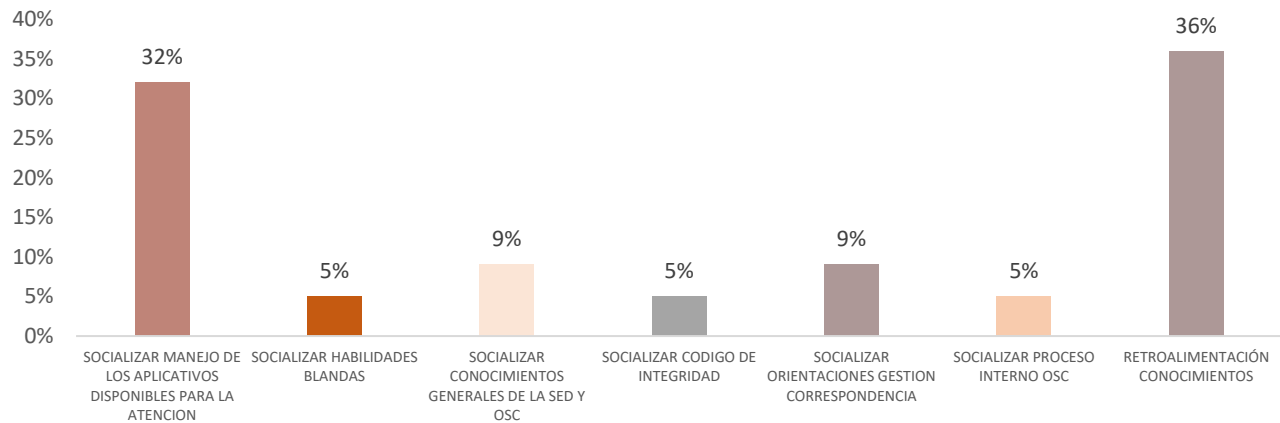
A continuación, se presentan las actividades planeadas y desarrolladas, así como las actividades de promoción desarrolladas por la oficina con la colaboración de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para divulgar interna y externamente información sobre los programas y trámites de la entidad.

8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

Durante el mes de abril de 2024 se planearon y desarrollaron 22 actividades de capacitación, socialización, sensibilización de acuerdo con las necesidades de las dependencias de la entidad o del servicio prestado en la Oficina de Servicio al Ciudadano. En total en estas actividades se contó con la asistencia de 273 personas entre funcionarios de planta, contratistas y colaboradores del proveedor BPM, las sesiones se realizaron de forma presencial y virtual respectivamente, enfocadas en los siguientes objetivos específicos:

1. Retroalimentación conocimientos
2. Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención
3. Socializar conocimientos generales de la SED y OSC
4. Socializar orientaciones gestión correspondencia
5. Socializar habilidades blandas
6. Socializar código de integridad
7. Socializar proceso interno OSC

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
22	273



Fuente: Equipo de Formación y cualificación OSC.

a) Retroalimentación conocimientos

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento del personal de la oficina, el equipo de formación realizó durante el mes de abril realizó 8 actividades de retroalimentación de conocimientos relacionadas con fondo prestacional, cesantías, vacantes docentes, gestión de correspondencia, atención en Direcciones Locales y conocimiento de fuentes de consultas Intrased, Isolución y SharePoint.

A esta actividad asistieron 59 personas, colaboradores que brindan atención en los tres canales presencial, virtual y telefónico.

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

En abril, para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron 7 actividades de socialización relacionadas con el manejo de los sistemas de SIGA y Bogotá te Escucha y respuesta electrónica, con 85 asistentes, dirigidas al personal administrativo de las Instituciones Educativas, de las dependencias de nivel central (Control Jurídica, Dirección de Inclusión, Oficina de Personal), personal de Direcciones Locales y colaboradores de la entidad.

c) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC (inducción y reinducción)

En el mes de abril se realizaron 2 actividades de inducción a 2 contratistas nuevos que ingresaron a la Oficina, se realizó recorrido por las instalaciones de la entidad para conocer las oficinas y el funcionamiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano de nivel central.

Igualmente se brindó inducción en temas generales de la entidad: Misión, visión, organigrama, trámites, manejo del aplicativo SIGA, gestión documental, fuentes de consulta y SharePoint.

d) Socializar orientaciones de gestión correspondencia

En el mes de abril se desarrollaron 2 actividades en cumplimiento de este objetivo dirigidas al personal que brinda atención en nivel central y Direcciones Locales. Se contó con la asistencia de 34 personas.

En este espacio se socializó la gestión y radicación de correspondencia a las diferentes dependencias con el objetivo de mejorar los direccionamientos.

e) Socialización habilidades blandas

En el mes de abril se llevó a cabo una actividad de actitud de servicio, protocolos de atención, buena disposición para brindar atención a la ciudadanía, dirigida al personal que brinda atención en el canal presencial de nivel central. Esta actividad conto con la asistencia de 21 agentes.

f) Socializar código de integridad

Para el cumplimiento de este objetivo, en el mes de abril se desarrolló 1 actividad de socialización del código de integridad con el apoyo de la Dirección de Talento Humano realizada por una Gestora de integridad. En este espacio se dieron a conocer los 7 valores de integridad (honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, integridad, preservación del medio ambiente), así como los canales de denuncias.

g) Socializar procesos internos OSC

Durante el mes de abril, se realizó una (1) socialización del Instructivo de monitoreo de canales de atención, al cual se le realizaron cambios de acuerdo con las nuevas formas de realizar el monitoreo a canales. Esta actividad contó con la asistencia de 12 servidores públicos de la OSC.

8.2 Resultados evaluación de conocimientos

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

En el mes de abril se realizaron 5 evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
Clínica redireccionamientos	19	19	94%	100%
Cesantías docentes	15	15	96%	100%
Clínica redireccionamientos	8	8	92.5%	100%
Vacantes docentes	12	12	97.5%	100%
Evaluación conocimientos final mes	75	75	95.2%	100%
Resultados	129	129	95%	100%

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de abril fue del 100% teniendo en cuenta que de 129 personas que participaron en las jornadas de socialización 129 realizaron las evaluaciones.

Es importante mencionar que la Oficina de Servicio al Ciudadano, actualmente, cuenta con una nota mínima de cumplimiento del 70% dadas las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios para Servicios BPO II de la Tienda Virtual del Estado Colombiano - Colombia Compra Eficiente, donde es la apreciación mínima del nivel plata. (Fichas técnicas para Servicios de BPO II, Pág 129).

8.3 Estrategias de Comunicación

Desde el equipo de formación y aprendizaje se fortalece el tema de aprendizaje realizando socializaciones a través de piezas comunicativas las cuales son enviadas al personal de atención a través de correo electrónico, WhatsApp y chat de Teams tales como alertas operativas o información importante para tener en cuenta.

La información que se socializa hace parte de la operación diaria y son preguntas frecuentes que surgen en los canales y que requieren ser socializadas con el personal.

En abril se realizaron publicaciones en correo electrónico y chat para brindar al personal información actualizada sobre los programas, servicios y procesos que adelanta la entidad en beneficio de la comunidad educativa y ciudadanía.

Tabla 70 Publicaciones estrategias de comunicación.

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	CANAL DE SOCIALIZACIÓN
La SED tiene dos valores que son propios de la entidad: Integridad y Preservación del medio ambiente ¡Conócelos aquí!	Oficina Servicio al Ciudadano	08/04/2024	Correo electrónico
Alerta operativa calidad Casos Duplicados en SIGA	Oficina Servicio al Ciudadano	09/04/2024	Correo electrónico
Nuevo formato de presentación institucional SED	Oficina Servicio al Ciudadano	11/04/2024	Correo electrónico
ALERTA INFORMATIVA FUT Legalización/ Comentario radicado de entrada	Oficina Servicio al Ciudadano	15/04/2024	Correo electrónico
¡A partir de hoy!, consulta en línea la Base de Conocimiento y Manual de Consultas de la OSC	Oficina Servicio al Ciudadano	15/04/2024	Chat canales
Actualización Base de Conocimiento- Manual de Consultas	Oficina Servicio al Ciudadano	17/04/2024	Chat canales
Construcción plataforma estratégica 2024 - proceso servicio integral a la ciudadanía	Oficina Servicio al Ciudadano	23/04/2024	Chat canales
Uso correcto logo certificación Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía	Oficina Servicio al Ciudadano	24/04/2024	Chat canales
Tenga en cuenta: Uso Formato listado de asistencia versión 3	Oficina Servicio al Ciudadano	24/04/2024	Chat canales

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

8.4 Promoción

Con la finalidad de “**Divulgar información referente a los trámites y servicios de la Entidad, carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo**”. Durante el mes de abril se realizaron 26 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos y nota de prensa.

Tabla 71 Publicaciones estrategias de comunicación

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
4772	Publicación de notificación de actos administrativos	08/04/2024	Publicado
4773	Publicación en página web y redes sociales nota de prensa Reducción Histórica de Tiempos para Legalización de Documentos al Exterior en Bogotá	08/04/2024	Publicado
4780	Publicación de notificación de actos administrativos	09/04/2024	Publicado
4781	Solicitud actualización documentos y contenidos sección transparencia página web	09/04/2024	Publicado
4782	Solicitud elaboración de video institucional paso a paso trámite Legalización de documentos al exterior	09/04/2024	Publicado
4791	Publicación informe de cualificación y promoción marzo 2024	09/04/2024	Publicado
4793	Publicación informe operaciones marzo 2024	09/04/2024	Publicado
4794	Publicar informe PQRS marzo 2024	09/04/2024	Publicado
4795	Publicación notificaciones de actos administrativos	10/04/2024	Publicado
4796	Solicitud cambio de archivos responsables SIGA y BTE y publicar los archivos actualizados	10/04/2024	Publicado
4802	Publicación informe nivel de oportunidad mes de marzo PDF y reporte marzo Excel	11/04/2024	Publicado
4803	Publicación notificaciones de actos administrativos	11/04/2024	Publicado
4808	Publicación notificaciones de actos administrativos	12/04/2024	Publicado
4811	Solicitud Cambio organización e información en la Intrased-sección servicio a la ciudadanía	12/04/2024	Publicado
4816	Publicación de notificación de actos administrativos	15/04/2024	Publicado
4817	Publicación informe calidad en la respuesta (PDF) y reporte (Excel) marzo 2024	15/04/2024	Publicado
4821	Actualizar información (enlace) del directorio SED en la Intrased	15/04/2024	Publicado
4823	Publicación notificación de acto administrativo	15/04/2024	Publicado
4824	Solicitud eliminación botón noticias servicio al ciudadano	16/04/2024	Publicado
4832	Publicación nota de prensa Atención punto de atención nivel central	18/04/2024	Publicado
4838	Publicación de notificación de actos administrativos	19/04/2024	Publicado
4845	Publicación de notificación de actos administrativos	22/04/2024	Publicado
4851	Publicación de notificación de actos administrativos	23/04/2024	Publicado
4857	Publicación notificación de acto administrativo	23/04/2024	Publicado
4878	Publicación notificación de acto administrativo	29/04/2024	Publicado
4882	Solicitud publicación informe acceso a la información pública mes de marzo en el botón transparencia	29/04/2024	Publicado

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

8.5 Lenguaje Claro (lc).

Para este periodo del mes de abril se realizó la revisión y traducción a lenguaje claro del Instructivo Interno de monitoreo de canales de atención, la medición de encuesta outbound y la plantilla de respuesta paso a paso solicitud documentos legalización, teniendo en cuenta los lineamientos brindados por las entidades Distritales.

9. Riesgos

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

Para el mes de abril y en lo corrido de la vigencia, el riesgo de gestión del proceso denominado “Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la Ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos”, el cual tiene un impacto reputacional, a través de la insatisfacción de la comunidad educativa, no se ha materializado.

Lo anterior, debido a la implementación de los controles y logros al riesgo de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, Ambiental, Nivel Central y Local los cuales son reportados semestralmente de acuerdo con la metodología dada por la Oficina Asesora de Planeación, en conjunto con los responsables de la Oficina de Servicio al Ciudadano y descritas en el presente informe en el numeral de riesgos, los cuales no se materializaron.

Lo anterior se puede verificar en el siguiente enlace <https://bit.ly/3Rvheq0> (por favor copiar y pegar en la barra de búsqueda del navegador)

A continuación, se describe la aplicación de los controles establecidos dentro del mapa de riesgos.

Tabla 72 Seguimiento al riesgo de operación Control 1

MES	Indicador Control 1*: <i>Seguimientos realizados al incumplimiento en la atención prestada/Seguimientos programados</i>
Enero	21 seguimientos: 100%
Febrero	18 seguimientos: 100%
Marzo	17 seguimientos: 100%

MES	Indicador Control 1*: <i>Seguimientos realizados al incumplimiento en la atención prestada/Seguimientos programados</i>
Abril	04 seguimientos:100%

Fuente: Plataforma estratégica OSC

*Elaboración propia. Fuente: Archivo OSC

*Las reuniones se realizan de acuerdo con la programación establecida por semana para realizar seguimiento a la operación y a la gestión del riesgo

Ahora bien, para abril 2024 se presentaron novedades dentro de la prestación del servicio como:

- En Nivel Central a partir del día 17 de abril finalizando la jornada, algunas docentes deciden quedarse en la sala de forma permanente, para que sean atendidas sus solicitudes, generando para los siguientes días el cierre de sala por el acceso por la puerta principal, por lo que se tomó la medida fue permitir el ingreso de los ciudadanos con filtros iniciales y manteniendo bajos volúmenes al interior.
 - o Realiza las sensibilizaciones relacionadas con la adecuada prestación del servicio con el fin de fortalecer las habilidades y aptitudes del personal de la oficina. Como evidencia de lo realizado se encuentra el reporte mensual de sensibilización y evaluación del conocimiento.
- Para el periodo de abril se desarrollaron 22 actividades con 273 asistentes de las 22 programadas para el periodo.

Tabla 73 Seguimiento al riesgo de operación Control 2

MES	Indicador Control 2*: <i>Sensibilizaciones realizadas/sensibilizaciones programadas</i>
Enero	100%
Febrero	100%
Marzo	100%
Abril	100%
Total	100%

Fuente: Plataforma estratégica OSC

- Evalúa el conocimiento relacionado con la adecuada prestación del servicio con el fin de determinar la apropiación de las temáticas relacionadas con el servicio por parte del personal. Como evidencia de lo realizado se encuentran el reporte mensual de sensibilización y evaluación del conocimiento.

Es importante mencionar que la Oficina de Servicio al Ciudadano, actualmente,

cuenta con una nota mínima de cumplimiento del 70% dadas las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios para Servicios BPO II de la Tienda Virtual del Estado Colombiano - Colombia Compra Eficiente, donde es la apreciación mínima del nivel plata. (Fichas técnicas para Servicios de BPO II, Pág 129).

Tabla 74 Seguimiento al riesgo de operación Control 3

MES	Indicador Control 3*: Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones
Enero	95%
Febrero	96%
Marzo	98%
Abril	95%
Total	93%

Fuente: forms

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

En el mes de abril se realizaron 5 evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
Clínica redireccionamientos	19	19	94%	100%
Cesantías docentes	15	15	96%	100%
Clínica redireccionamientos	8	8	92.5%	100%
Vacantes docentes	12	12	97.5%	100%
Evaluación conocimientos final mes	75	75	95.2%	100%
Resultados	129	129	95%	100%

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de abril fue del 100% teniendo en cuenta que de 129 personas que participaron en las jornadas de socialización 129 realizaron las evaluaciones.

- Se realiza seguimiento una muestra de las respuestas dadas a la comunidad educativa y grupos de interés, validando el cumplimiento de los criterios de calidad definidos, con el fin que las áreas implicadas, generen planes de mejora, y logren eliminar la causa raíz. Como evidencia se encuentran los informes de PQRS.

Tabla 75 Seguimiento al riesgo de operación Control 4

MES	Indicador Control 4*: Seguimientos realizados a la muestra determinada/ total muestra seleccionada		
	Muestra seleccionada	Muestra evaluada	% Cumplimiento
Enero	735	735	100%
Febrero	8.579	8.579	100%
Marzo	5.906	5906	100%
Abril	4.962	4962	100%
Total	20.182	20.182	100%

Fuente: Matriz de valoración de calidad en las respuestas – Elaboración OSC

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 4.962 respuestas, el 12% (616) respuestas, no cumple con alguno de los parámetros de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del sistema)

El acumulado de los seguimientos realizados a la muestra determinada del año 2024 al corte del mes de abril se sitúa en el 100%, Igualmente se determinó que la causa más reiterativa en los no cumple, se debe a que no se adjunta la respuesta (archivo PDF) en el aplicativo de cara a la respuesta para el ciudadano. Como recomendaciones principales se tiene la sensibilización que programe el grupo plan padrino de la OSC para tal fin.

9.1 Control riesgo de gestión Nivel Local

A la fecha el riesgo a nivel local e institucional denominado “Posibilidad de pérdida reputacional por queja, reclamo o inconformidad por parte de la comunidad educativa ante el incumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las PQRSD por debilidades en la gestión administrativa”, debido a la aplicación y seguimiento a los controles establecidos no se ha materializado.

9.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024

El Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP establece la estrategia de transparencia y ética pública que integra acciones de identificación y tratamiento de mecanismos para mejor la atención al ciudadano, riesgos de corrupción, acceso a la información pública, rendición de cuentas permanente, simplificación de trámites y servicios, adopción de medidas de prevención del riesgo de lavado de activos y

promoción de la participación ciudadana en la innovación pública para prevenir la materialización de actos de corrupción y fortalecer la cultura de integridad en la Secretaría de Educación del Distrito - SED.

Lo anterior, de conformidad con la Ley 2195 de 2022 y lineamiento de la Alcaldía Mayor se incorporan al PTEP 3 nuevos componentes: a) Apertura de Información y Datos Abiertos; b) Participación e Innovación en la Gestión Pública y, c) Medidas de debida diligencia, prevención y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

La construcción del PTEP 2024 por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano se llevó a cabo a partir de un plan de trabajo estructurado en cinco fases, a saber: i) Lecciones aprendidas, ii) Diseño, iii) Formulación, iv) Observaciones y v) Aprobación; en cada una de ellas se dio relevancia a la participación de la ciudadanía y se tuvo en cuenta la experiencia en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC en vigencias anteriores.

La Oficina de Servicio al Ciudadano lidera y participa en los siguientes componentes del PTEP 2024

Tabla 76 Componentes que participa Oficina de Servicio al Ciudadano

No	Componente	Tipo de participación	Actividades
1	Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.	Apoyo actividades	3
3	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Lidera las actividades	9
4	Racionalización de trámites.	Lidera las actividades	3
8	Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.	Lidera riesgo de gestión del proceso	2
Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-etica-publica			

Tabla 77 Seguimiento al riesgo de Corrupción.

Causas	Control	Seguimiento abril
Ofrecimiento de dadas para gestionar el trámite, presentación de documentos presuntamente falsos para el trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior.	Capacitaciones o socializaciones realizadas en el marco de la Ley de Transparencia y Código de Ética de la entidad/capacitaciones o socializaciones programadas.	En abril se realizó 1 socialización al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano y administrativos de dependencias de nivel central sobre código de integridad.

Causas	Control	Seguimiento abril
Presentación de documentos falsos para trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior por parte del solicitante.	Implementar el procedimiento de Legalización de documentos para estudios en el exterior, realizar los monitoreos mensuales aleatorios a una muestra de las solicitudes de gestión de legalización de trámites, con el fin de identificar posibles casos que incumplan con los requisitos.	Durante abril fueron reportados 6 documentos a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos.

Fuente: Datos OSC

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

Teniendo en cuenta que, para el 2024 la meta proyectada para el mantenimiento de la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía del proyecto 7818 “Fortalecimiento a la Gestión Educativa” es del 10%. Se avanza a corte de abril con un Acumulado Anual del 5.3%, las actividades de seguimiento e implementación del SGC se desglosan de la siguiente manera:

Ene	Feb	Mar	Abr	ACUMULADO
4	5	6	17	
7%	8%	10%	28%	53%
0,7%	0,8%	1,0%	2,8%	5.3%

Conforme al cronograma establecido se generaron las siguientes acciones:

- Se genera la matriz de riesgos, acorde con la política de riesgos de la entidad y se remite a Planeación para su aprobación.
- Acompañar la formulación del Plan de Trabajo Relación Estado Ciudadano, se hace la presentación en la reunión de rendición de cuentas del equipo técnico de MIPG (servicio al ciudadano y racionalización de trámites), se fija ruta de trabajo para la creación de la mesa técnica de trabajo y el plan de acción para los próximos años.
- Realizar el seguimiento mensual al cumplimiento de los indicadores de los objetivos de la calidad y generar las alertas de ser el caso.
- Acompañar los seguimientos periódicos de la operación y generar las recomendaciones de acciones de mejora de ser el caso.
- identificación de las necesidades de acuerdo de gestión con las dependencias de la entidad.
- Identificar los acuerdos de nivel de servicios requeridos.

- Realizar los respectivos seguimientos al cumplimiento de los Acuerdos de Servicio establecidos por el proceso con otras dependencias y su vigencia.
- El 24 de abril de 2024, se realizó los respectivos reportes de avance e implementación del SGC en las instancias necesarias, en los comités técnicos de MIPG.(Realizar las sesiones pertinentes de Revisión por la Dirección)
- Gestionar con Talento Humano formación en actualización del SGC, se genera curso de actualización en auditoría ISO 9001, para desarrollarse en el mes de mayo 2024, se inscriben los funcionarios delegados por la jefatura.
- Generar e implementar la estrategia de Socialización y promoción de la OSC
- Realizar la sensibilización al personal en competencias básica en conjunto con Formación
- Realizar con Formación sensibilizaciones y socialización de la Cultura de la Calidad
- Realizar con los líderes de la Calidad sensibilización Servicio No Conforme y Acciones de Mejora
- Socializar los avances de la implementación del SGC al público interno y externo en las instancias pertinentes.
- Se identifican los documentos que se va a actualizar en el marco del sistema de calidad de la OSC.
- Realizar el seguimiento, control, cargue y reporte de POA, MIPG, PAAC, Riesgo Anticorrupción y Mapa de Riesgos del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía según corresponda.
- Socializar y revisar del normograma 2023 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, se encuentra actualizado y publicado en ISOLUTION:

10.1 Seguimiento objetivos de calidad

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

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

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

Tabla 78 Seguimiento Objetivos de Calidad abril .

Objetivos	Indicador	Seguimiento abril
Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva. *	Precisión error crítico (EC)= (Transacciones monitoreadas SIN errores críticos) / (Transacciones monitoreadas) Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 93,40% Cumplimiento sin Error Crítico, es decir, quedando por encima de la meta fijada del 85%. Indicador promedio mensual del 91,96% Cumplimiento sin Error No Crítico quedando por debajo de la meta fijada del 95%.
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas)	Se cumplieron en un 100% las actividades programadas, realizando 22 actividades con 273 asistentes de las 22 programadas.
Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.	Cumplimiento de las acciones definidas = Acciones de mejora cumplidas para el período evaluado / Acciones de mejora planteadas para el período.	Se identificaron 6 acciones de mejora, las cuales se gestionaron y cumplieron al 100% en las fechas programadas. Se identificaron 12 Servicios no conformes, las cuales se gestionaron y cumplieron al 100% en las fechas programadas.

Fuente: Base de datos Seguimiento objetivos de calidad

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

11. Seguimiento Servicios no conformes

Tabla 79 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora

DESCRIPCIÓN	ORIGEN (DONDE SE ENCONTRÓ EL HALLAZGO)	ACCIÓN PROPUESTA
El día 15 de enero se recibe en el aplicativo de Bogotá Te escucha, solicitud del ciudadano David López quien manifiesta inconformidad, se recibe a través del canal ventanilla de radicación virtual, solicitud del ciudadano, favor ver archivo adjunto. este sistema de formulario no está funcionando bien y tuve que ingresarlo como adjunto. la petición del ciudadano se complementa en el adjunto realizando sugerencias respecto a la línea	Requerimiento Bogotá Te Escucha	Definir plan de trabajo para revisar la implementación de las sugerencias recibidas por parte del ciudadano

DESCRIPCIÓN	ORIGEN (DONDE SE ENCONTRÓ EL HALLAZGO)	ACCIÓN PROPUESTA
Telefónica. Lo anterior, incumple con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía en lo referente a la prestación de servicios de manera cálida y amable.		
En reasignación de solicitud N° 5838922023 en Bogotá te Escucha a la figura del Defensor de la Ciudadanía, la peticionaria Esmeralda Lozano Cerón solicita poder cargar para aprobación los documentos necesarios para solicitud de retiro de cesantías parciales a través del aplicativo humano en línea, los cuales según la solicitud no ha podido cargar y han sido devueltos por el grupo de validación de documentos de la OSC.	Requerimiento Bogotá Te Escucha	Se realiza el seguimiento al caso, se le brinda respuesta a la ciudadana
El 18 de diciembre de 2023, se recibe a través de la plataforma Humano en Línea la solicitud de reconocimiento de Cesantía Parcial Estudio, por parte de la docente Luz Adriana Correa Toro identificada con cédula de ciudadanía número 52159338, se realiza la verificación de los documentos el cual se encontró una inconsistencia en el ítem Recibo de Pago de Matricula, ya que aporó un recibo de expedido por la Universidad de Cuauhtémoc, sede Aguas Calientes México sin la apostille o legalización de ese país, es de anotar que en la Guía del Docente V.09 pagina 25 informa "En caso de requerir adjuntar documentos de entidades extranjeras, o documentos en otro idioma, los mismos deben adjuntarse de la siguiente manera: - Documento original, Documento con traducción oficial y Apostille del mismo". La cual se dejó la observación en la plataforma a Humano en Línea y en el aplicativo CRM, indicando que se intentó comunicación telefónica al número 3142726338, sin obtener respuesta del docente.	Seguimiento operaciones	Se generó contacto telefónico con la educadora a quien se le suministró información sobre el trámite de cesantías para estudio. 2. Se informó a la educadora el procedimiento adecuado para efectuar notificación del acto administrativo disponible a través de la plataforma Humano en Línea. 3. Se emitió respuesta S-2024-15305 del 22 de enero de 2024.
El día de hoy se recibe por parte del secretario de la OSC una solicitud de la Oficina Asesora Jurídica donde requieren la prueba de entrega (certificado) del envío de correspondencia por correo electrónico certificado cuyo radicado de salida corresponde al S-2024-5368, En consulta del aplicativo DEXON se evidencia que dicha solicitud que ingresó al buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co presuntamente no migró a DEXON, de la cuenta de correo electrónico de la que fue enviada la solicitud de la fecha 10 de enero pasa al 16 de enero lo que materializó el riesgo de no manejo adecuado de las peticiones	Solicitud dependencia	Seguimiento continuo a la gestión de correspondencia con el fin de cerrar los casos presentados y mitigar su ocurrencia.
En el reporte de nivel de oportunidad del mes de enero, se evidencia que la Oficina de Servicio al Ciudadano presenta un documento atendido fuera	Informe de Vencidos	Seguimiento por parte de los líderes de calidad a las radicaciones en el aplicativo

DESCRIPCIÓN	ORIGEN (DONDE SE ENCONTRÓ EL HALLAZGO)	ACCIÓN PROPUESTA
de los términos establecidos. Verificando la data, el radicado que se cerró fuera de términos fue el 11842024.		
Telefónicamente desde la Oficina de Control Interno han manifestado observaciones respecto a la no oportuna radicación de correspondencia proveniente de entes de control (Contraloría); situación que estaría poniendo en riesgo la oportunidad de respuesta y de defensa por parte de la entidad frente a los requerimientos de ese organismo de control. E-2024-41293 enviado por la Contraloría el 23 de febrero a las 2:50PM; figura radicado el 26 de febrero a las 10:16 am E-2024-41276 enviado por la Contraloría el 23 de febrero a las 2:50PM, anunciando una visita especial a la entidad que tendrá lugar el 26 de febrero a las 9:00am. En SIGA figura entidad remitente la Fiscalía General de la Nación y radicado el 26 de febrero a las 10:10 am. E-2024-41060 enviado por la Contraloría de Bogotá el viernes 23 de febrero a las 10:31 am y figura radicado en SIGA el domingo 25 de febrero a las 11:48 pm, lo cual según la OCI reduce el tiempo o término de respuesta para la entidad. E-2024-46781 Enviado por la Contraloría de Bogotá el viernes 1 de marzo; radicado en SIGA el 5 de marzo de 2024. Plazo de respuesta 3 días.	Requerimiento Dependencia	Seguimiento a la asignación de casos para atención en la radicación por parte del supervisor del canal de buzón de correo
Se identifican casos de la Contraloría, que van dirigidos a la Oficina de Control Interno y no radica con la oportunidad requerida teniendo encuentra los tiempos establecidos por el organizado de control	Requerimiento Dependencia	Seguimiento a la asignación de casos para atención en la radicación por parte del supervisor del canal de buzón de correo
La oficina de Planeación reporta dos radicados de la plataforma Bogotá te escucha que fueron creados como anónimos, sin embargo, a revisar los documentos adjuntos se encuentran los datos suficientes para crear el peticionario.	Seguimiento operación	Acción Correctiva
Teniendo en cuenta que el día de hoy se presentó el informe de la gestión de las comunicaciones oficiales, en el cual se reportó a la Dirección de Bienestar Estudiantil con cinco radicados vencidos y que efectuando la verificación de cada uno de los registros en la trazabilidad del SIGA se observa que estos fueron recibidos en enero y febrero de 2024, asignados a la DBE sin anexos por tanto fueron devueltos a la Oficina de Atención al Ciudadano por falta de los anexos y asignados a la DBE para trámite hasta el 4 de marzo de 2024; es decir, se asignaron ya vencidos.	Requerimiento Dependencia	Seguimiento a la asignación de casos para atención en la radicación por parte del supervisor del canal de buzón de correo

DESCRIPCIÓN	ORIGEN (DONDE SE ENCONTRÓ EL HALLAZGO)	ACCIÓN PROPUESTA																														
En el reporte de vencido se encuentran un radicado interno, el cual no corresponde a esta dirección, en la trazabilidad del SIGA se observa que es del Colegio República Bolivariana de Venezuela para que por favor también se realice el ajuste el reporte de vencidos. A continuación, se relacionan los radicados reportados como vencidos: <table><thead><tr><th>RADICADO</th><th>FECHA ASIGNACIÓN</th><th>FECHA Días de radicación</th><th>RADICACIÓN de radicación</th><th>FECHA después</th></tr></thead><tbody><tr><td>E-2024-29797</td><td>8/02/2024</td><td>4/03/2024</td><td>18:07</td><td>17 días hábiles</td></tr><tr><td>E-2024-21242</td><td>30/01/2024</td><td>4/03/2024</td><td>18:04</td><td>24 días hábiles</td></tr><tr><td>E-2024-16598</td><td>25/01/2024</td><td>4/03/2024</td><td>17:53</td><td>27 días hábiles</td></tr><tr><td>E-2024-13524</td><td>23/01/2024</td><td>4/03/2024</td><td>17:39</td><td>29 días hábiles</td></tr><tr><td>I-2024-7738</td><td>23/01/2024</td><td>6014 - 05</td><td>COLEGIO REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (IED)</td><td></td></tr></tbody></table>	RADICADO	FECHA ASIGNACIÓN	FECHA Días de radicación	RADICACIÓN de radicación	FECHA después	E-2024-29797	8/02/2024	4/03/2024	18:07	17 días hábiles	E-2024-21242	30/01/2024	4/03/2024	18:04	24 días hábiles	E-2024-16598	25/01/2024	4/03/2024	17:53	27 días hábiles	E-2024-13524	23/01/2024	4/03/2024	17:39	29 días hábiles	I-2024-7738	23/01/2024	6014 - 05	COLEGIO REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (IED)			
RADICADO	FECHA ASIGNACIÓN	FECHA Días de radicación	RADICACIÓN de radicación	FECHA después																												
E-2024-29797	8/02/2024	4/03/2024	18:07	17 días hábiles																												
E-2024-21242	30/01/2024	4/03/2024	18:04	24 días hábiles																												
E-2024-16598	25/01/2024	4/03/2024	17:53	27 días hábiles																												
E-2024-13524	23/01/2024	4/03/2024	17:39	29 días hábiles																												
I-2024-7738	23/01/2024	6014 - 05	COLEGIO REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (IED)																													
Durante el período del 01 al 18 de marzo de 2.024 se han recibido requerimientos por el aplicativo Bogotá Te Escucha, con hallazgos frente a falencias de actitud de servicio en la atención de los canales. Se han recibido ocho (8) requerimientos ciudadanos que se relacionan a continuación: 1226792024; 1406582024; 1492822024; 1464052024; 1464152024	Requerimiento Bogotá Te Escucha	Socialización con el equipo de NVC, además de realizar encuestas Outbound de atenciones en el NVC. Implementación Estrategia Everest																														
Denuncias por corrupción radicados por SIGA: E-2024-46071 E-2024-46920 E-2024-48209 E-2024-48367 E-2024-49732 E-2024-52128 E-2024-52188 E-2024-57175 E-2024-28266	Informes PQRS	Seguimiento a la asignación de casos para atención en la radicación por parte del supervisor del canal de buzón de correo																														
Quejas por prestación de servicio 2155532024, 2221752024,2222112024,2221932024,2222022024	Requerimiento Bogotá Te Escucha	Socialización con el equipo de NVC, además de realizar encuestas Outbound de atenciones en el NVC Implementación Estrategia Everest																														

Es importante resaltar, que se modificó el procedimiento del trámite de legalizaciones, se logró el cambio en la metodología de monitoreo y evaluación, al igual en las actividades de control para las quejas sobre la prestación del servicio.

Se generaron 12 servicios no conformes, fueron recuperados con los ciudadanos afectados, de igual manera se está trabajando fuertemente en la implementación del control y seguimiento a la operación y al desempeño de los agentes.

1. Plan de socialización y promoción del servicio
2. Socialización de lineamientos del sistema de calidad
3. Incremento de monitoreos y seguimiento

12. Seguimiento acciones de mejora

Tabla 80 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora

DESCRIPCIÓN	ORIGEN (DONDE SE ENCONTRÓ EL HALLAZGO)	ACCIÓN PROPUESTA
Durante la revisión de los entregables para el POA Y PAAC del año 2.023 último periodo, se encontró que el informe del POA respecto a la labor de Fortalecer la accesibilidad en los canales de atención virtual y telefónico se había generado en un formato desactualizado.	Seguimiento POA Y PAAC 2023	1. Sensibilización respecto al uso adecuado de la documentación del SGC. 2. Monitoreo de la documentación vigente con el equipo de la OSC. 3. Revisión y sensibilización previa de las plantillas utilizadas para el reporte de información. 4. Plan de trabajo a ejecutar durante el 2024.
Debido a la actualización con la Cancillería para el trámite de legalización de documentos con destino al exterior a continuación, se mencionan las situaciones y fallas presentadas en los aplicativos mencionados en el asunto: 1. No se recibieron solicitudes a través de FUT de los días 30, 31 de diciembre 2023 y 1, 2 de enero de 2024 2. Algunos radicados que ingresaron entre los días 3 y 4 no cuentan con metadatos, lo cual implica volver a generar un nuevo radicado para legalizarlos con las nuevas indicaciones	Seguimiento operación_ jefatura	Generar las acciones pertinentes para minimizar el impacto de las fallas y reportar oportunamente el ajuste del sistema.

DESCRIPCIÓN	ORIGEN (DONDE SE ENCONTRÓ EL HALLAZGO)	ACCIÓN PROPUESTA
De acuerdo con los datos del mes de enero se hace necesario realizar mesas de trabajo con las áreas que presentan mayor cantidad de documentos sin digitalizar con respecto al último reporte; Oficina de Escalafón Docente, Oficina de Personal y Oficina de Nómina. Teniendo en cuenta la cantidad de documentos vencidos que presenta la Oficina de Personal, se establecerán estrategias para apoyar la contingencia y lograr disminuir la cantidad de vencidos.	Informe PQRS Plan Padrino	Realizar las respectivas socializaciones con las personas a cargo de los radicados SIGA sin digitalizar, de acuerdo con los lineamientos internos de la OSC.
Dentro del seguimiento a la gestión de los canales de atención se evidencian fallas en el servicio de radicación en presencial y por correo electrónico	Seguimiento operación	Actividad ¿cuéntame cómo registras tu gestión? con los canales foco (telefónico y presencial)
Realizando seguimiento al servicio de radicación se evidencia que no se está cumpliendo con los lineamientos establecidos en el procedimiento de gestión de entrada de correspondencia	Seguimiento operación	Seguimiento a la entrega de documentos al área de correspondencia con el fin de garantizar la oportunidad de entrega de la documentación a las dependencias
Durante el período del mes de febrero se ha venido encontrando en el seguimiento de la operación el incremento en los redireccionamientos errados en el servicio de radicación (presencial y/o virtual). Adicional la devolución de físicos por parte de las dependencias al grupo de correspondencia. Lo anterior, incumple con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía en lo referente a la prestación de servicios de manera cálida y amable.	Seguimiento operaciones	Seguimiento a la entrega de documentos al área de correspondencia con el fin de garantizar la oportunidad de entrega de la documentación a las dependencias

Se generaron 6 servicios acciones de mejora, fueron recuperados con los ciudadanos afectados, de las cuales en 6 se identificó de fondo acciones contundentes para ejecutar en abril para generar acciones de fondo para la solución de los temas de calidad en la atención.

13. Conclusiones y recomendaciones

1. Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de abril 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 98%, para el canal virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 99%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	15.642	15.325	98%
Virtual	42.099	42.099	100%
Telefónico	6.073	5.984	99%
Total, general	63.814	63.408	99%

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 95%, logrando un nivel de servicio del 99%.

2. Desde el equipo de cualificación y formación con el apoyo de la Dirección de Talento Humano y el acompañamiento de gestores de integridad se llevó a cabo la sensibilización sobre código de integridad para conocer y poner en práctica los y valores en la prestación del servicio a la ciudadanía.
3. En el mes de abril con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se realizaron actividades de divulgación en página web y redes sociales dando a conocer los tramites y servicios de la entidad y se realizaron 26 solicitudes para publicar notificación de actos y divulgar nota de prensa sobre el trámite de legalización de documentos al exterior.
4. Los temas de mayor impacto fueron Prestaciones sociales de docentes con un 21.34% presenta un incremento del 38.5% respecto lo cual se ve reflejada en la gestión del aplicativo Humano en Línea validación de documentos reportando 4.945, Subsidio de transporte registra una participación del 19.42% presentando un aumento del 6.6%, Asignación de cupo escolar con 18.10% disminuyendo un 15.5%.
5. La apertura de agendamiento para las Direcciones locales continúa haciéndose únicamente a las 3:00pm sin novedad.

6. En abril se mantuvo una eficacia del 98.03% en la atención a la Ciudadanía, donde se recibieron 5.985 turnos y se atendieron 5.867 de manera efectiva, los turnos restantes en su mayoría son turnos abandonados. Los siguientes son los indicadores de atención por parte de las DILES.

Oficina	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26	29	30	Total
07 - DLE Bosa	79	107	84	49	73	88	60	76	57	51	76	86	40	70	47	54	71	66	59	47	48	9	1397
08 - DLE Kennedy	43	65	70	62	49	66	73	44	49	62	86	78	73	59	51	70	82	60	67	54	44	9	1316
19 - DLE Ciudad Bolívar	4	46	40	49	36	31	49	52	50	43	32	32	39	38	26	18	39	41	30	34	33	7	769
11 - DLE Suba	20	29	27	17	31	19	28	29	37	29	33	23	24	21	10	22	23	18	24	15	14	4	497
10 - DLE Engativa	10	21	13	15	17	29	19	18	13	15	23	16	15	20	11	17	27	18	24	14	17	2	374
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	15	22	24	18	20	10	25	14	24	16	10	21	14	16	6	16	16	14	22	10		4	337
05 - DLE Usme	7	24	23	15	17	9	16	12		21	30	17	15	18	10	15	21	17	13	15	10	2	327
09 - DLE Fontibón	20	8	15	5	16	15	23	21	12	12	12	21	6	8	24	5	20	8	13	27	12	1	304
06 - DLE Tunjuelito	6		14	16		15		20		8	19		15	11		16		11	10		15		176
04 - DLE San Cristóbal			8	8	10	15	6	12	8	8	8	7	10	5	9	9	6	7	6	4	7	1	154
15 - DLE Antonio Nariño	13	3	1	4	4	9	4		1		11			2	2	3	2		4		5		68
14 - DLE Mártires	5		7	1	1	3	3	2	3	1	5	9	1	3		7	6	1	1	1	2	1	63
01 - DLE Usaquén					15										8					16			39
02 - 13 DLE Teusaqu-Chap		5	1				5					8		4			11						34
03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria			2	1				3					3					3					12
Total	222	330	329	260	289	309	311	303	254	266	345	318	255	275	204	252	324	264	273	237	207	40	5867

7. Durante el mes de abril se realizaron 23 visitas a las Direcciones Locales, haciendo el acompañamiento de supervisión, para garantizar la continuidad de una atención amable, digna y efectiva, se realizaron rotaciones en el personal de Ciudad Bolívar y Bosa.
8. En los SuperCades, se ha prestado servicio de lunes a viernes de 7am a 1pm y de 2pm a 5pm. Debido a problemas con el sistema de información de la Secretaría General - SAT que persiste desde el pasado 22 de enero no se cuentan con cifras de atención, sin embargo, se ha garantizado el servicio y se continúa registrando las atenciones en CRM.

14. Acciones de mejora.

- Operación

- Definir las estrategias para asegurar el cumplimiento de los indicadores de satisfacción garantizando la calidad en la prestación del servicio.
- Establecer la estrategia para minimizar el incumplimiento en la respuesta oportuna y de calidad hacia a la ciudadanía.

- Formación

- Articular acciones con la Dirección de Calidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá para realizar taller de lenguaje claro presencial y realizar un taller de simplificación en el tema de calidad en la respuesta sobre el trámite de Certificaciones con los colegios o el trámite de Legalización de documentos al exterior.
- Promoción
 - Ajustar el Plan de Acción de Promoción de la Oficina de Servicio al Ciudadano acorde a la estrategia de comunicación de la entidad para divulgar los canales de atención.

15. Servicios no conformes

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

MES	Presencial	Telefónico	Chat	Correo	General
abril	92.00%	91.00%	90.00%	71.00%	91.00%

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 88.15%, canal Chat 90.00%, Correo electrónico 70.37% y Canal presencial 95.18%, registrando incumplimiento en la proyección planteada en el canal telefónico y correo electrónico.