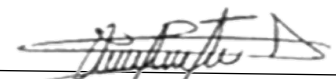


INFORME OPERACIONES ABRIL 2025
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló



Yenny Paola Triana Cortés
Profesional OSC

Aprobó:



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



Jean Karlo Ruíz Maldonado
Contratista

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

Contenido

Introducción	6
1.1.1. Volumen de participación histórico acumulado	8
1.1.1 Volumen de participación mensual.....	8
1.2 La voz del ciudadano	9
1.2.1 Presencial.....	9
1.2.1.1 Nivel Central.....	11
1.2.1.2 Nivel local.....	12
1.2.1.3 Super Cades	13
1.2.1.4. Voz de la ciudadanía.....	14
1.2.2 Telefónico	14
1.2.2.2 IVR.....	16
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía.....	16
1.2.3 Virtual.....	17
1.2.3.1 Chat institucional.....	18
1.2.3.2 Buzones de correo	18
1.2.3.3 Ventanilla de radicación virtual.....	18
1.2.3.4 Bogotá te Escucha	19
1.2.3.5. Humano en línea.....	19
1.2.3.5 Voz de la ciudadanía.....	19
1.2.3.6 Redes sociales.....	20
1.3 Nivel de servicio	20
2. Satisfacción.....	22
2.1 Canal presencial.....	22
2.2 Canal telefónico.....	23
2.3 Canal virtual – Chat institucional.....	23
2.4 Canal virtual – Correo electrónico	25
2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma	26
2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”	27
3. Partes interesadas.....	27
3.1 Caracterización.....	27
3.2 Gestión Atención Accesible	30
3.2.1 Atención presencial.....	30
4. Soluciones estratégicas Plan Padrino	30
4.1 Gestión correo electrónico	31
4.2 Distribución PQRSDF	32
5. Seguimiento.....	32
6. Servicios OSC.....	34

6.1 Notificaciones	34
6.2 Legalizaciones y registros de diplomas.....	34
7. Monitoreos y seguimiento	35
8. Redireccionamientos.....	36
9. Cualificación y promoción	36
9.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos	37
9.2 Resultados evaluación de conocimientos	39
9.3 Refuerzo visual informativo.....	39
9.4 Promoción	40
9.5 Lenguaje Claro	40
10. Riesgos	40
10.1 Control de riesgos de gestión nivel central e institucional.....	41
10.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2025.....	41
11. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC	42
11.1 Seguimiento objetivos de calidad.....	43
12. Seguimiento salidas no conformes.....	43
13. Seguimiento planes de acción.....	44
14. Conclusiones y recomendaciones	44
15. Acciones de mejora.....	44

Tabla de Contenido de Tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados a abril.....	8
Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico abril.....	8
Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales marzo vs abril	9
Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano abril	9
Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a abril	10
Tabla 6. Volúmenes de atención presencial anual 2025	10
Tabla 7. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel central por mes 2025.....	11
Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central	11
Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio abril.....	12
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025	13
Tabla 11. Participación por punto de atención Super Cades por mes 2025	13
Tabla 12. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2025 (Promedio Ponderado)	14
Tabla 13. Comportamiento voz del ciudadano canal presencial	14
Tabla 14. Volúmenes de atención comparativo por mes.....	15
Tabla 15. Envío de mensajes de texto.....	16
Tabla 16. Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico	16
Tabla 17. Volúmenes de atención virtual por mes	17
Tabla 18. Comportamiento voz del ciudadano canal correo electrónico	19
Tabla 19. Gestión redes sociales.....	20
Tabla 20. Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa	20

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

Tabla de Contenido de Gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado abril de 2025	8
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico abril.....	8
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales marzo vs abril	9
Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a abril	10
Gráfica 5. Participación por puntos de atención abril.....	11
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	13
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico abril	15
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes.....	15
Gráfica 9. Comportamiento canal virtual abril.....	18
Gráfica 10. Categorización distribución canales.....	27
Gráfica 11. Categorización distribución demográfica	28
Gráfica 12. Categorización estratificación	28
Gráfica 13. Categorización edad	28
Gráfica 14. Categorización grupo étnico	29
Gráfica 15. Categorización género.....	29
Gráfica 16. Categorización discapacidades.....	29
Gráfica 17. Temáticas presenciales.....	30
Gráfica 18. Cualificación participación por objetivos.....	38

Introducción

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

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

1. Canales de atención

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

- **Presencial:**

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

- **Telefónico:**

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

- **Virtual:**

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

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

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

1.1.1. Volumen de participación histórico acumulado

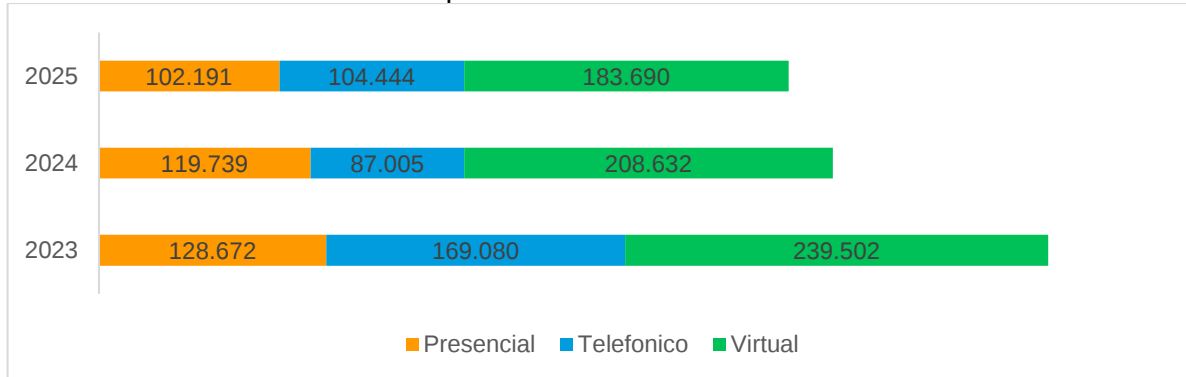
Tabla 1. Participación Canales acumulados a abril

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2023	128.672	169.080	239.502	537.254
2024	119.739	87.005	208.632	415.376
2025	102.191	104.444	183.690	390.325

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado abril de 2025



Fuente: Datos Canales OSC

La participación en los canales presencial y virtual disminuyó, en el canal telefónico aumentó respecto a abril de 2023 y 2024.

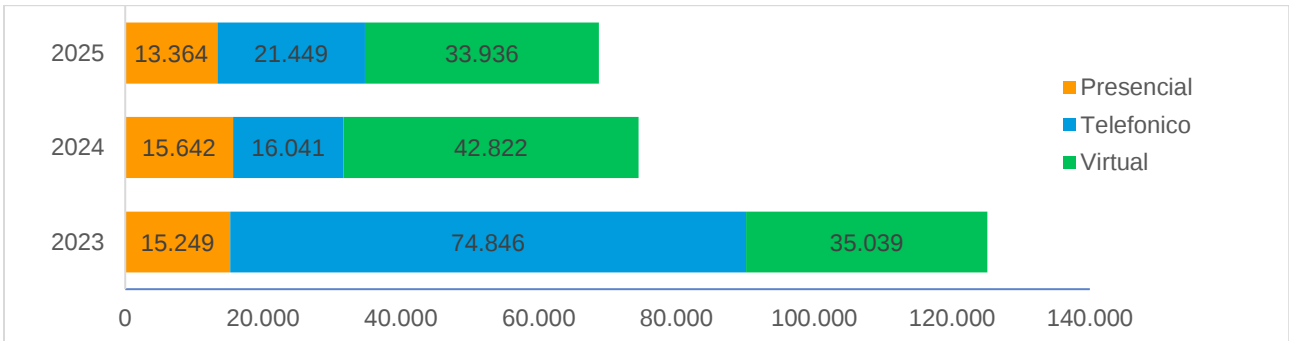
1.1.1 Volumen de participación mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico abril

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2023	15.249	74.846	35.039	125.134
2024	15.642	16.041	42.822	74.505
2025	13.364	21.449	33.936	68.749

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico abril



Fuente: Datos Canales OSC

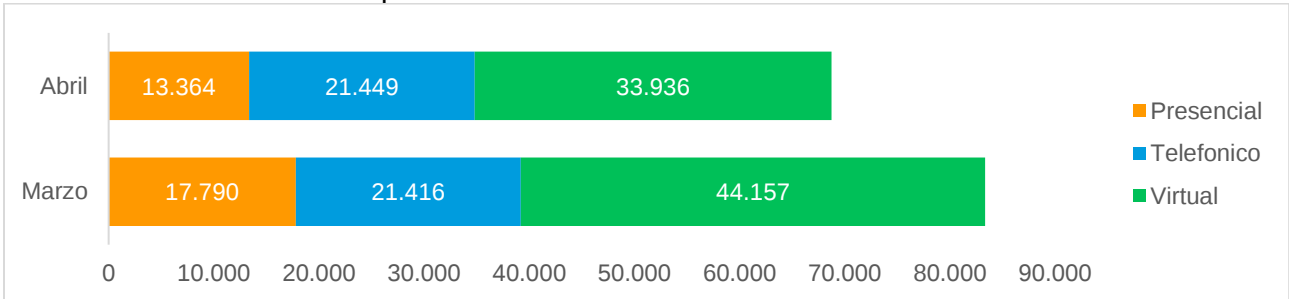
A través de sus canales de atención, la Secretaría de Educación del Distrito durante abril disminuyó en el total de atenciones en 7,73% respecto al mismo mes en 2024. El canal presencial disminuyó 14,56%; mientras que, el canal telefónico aumentó en 33,71% y, el canal virtual disminuyó en 20,75%, con respecto a abril de 2024.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales marzo vs abril

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Marzo	17.790	21.416	44.157
Abril	13.364	21.449	33.936
Total general	31.154	42.865	78.093

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales marzo vs abril



Fuente: Datos Canales OSC

1.2 La voz del ciudadano

Las interacciones realizadas por la ciudadanía en los diferentes canales de atención se encuentran tipificadas según el tema de consulta, en este periodo la movilidad escolar y revisión de cesantías y pensiones fueron los temas con mayor participación; el 28,8% corresponde a la participación en otros temas de consulta.

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano abril

Tema de consulta	Cantidad	Participación
Movilidad escolar	1000	16,23%
Revisión de cesantías y pensiones	787	12,77%
Asignación de cupo escolar	620	10,06%
Subsidio de transporte	481	7,81%
Ampliación de información	432	7,01%
Novedades estudiantes	239	3,88%
Prestaciones sociales docentes	238	3,86%
Matrículas escolares	230	3,73%
Traslado de estudiantes antiguos	191	3,10%
Talento humano notificación de actos administrativos	170	2,76%

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

1.2.1 Presencial

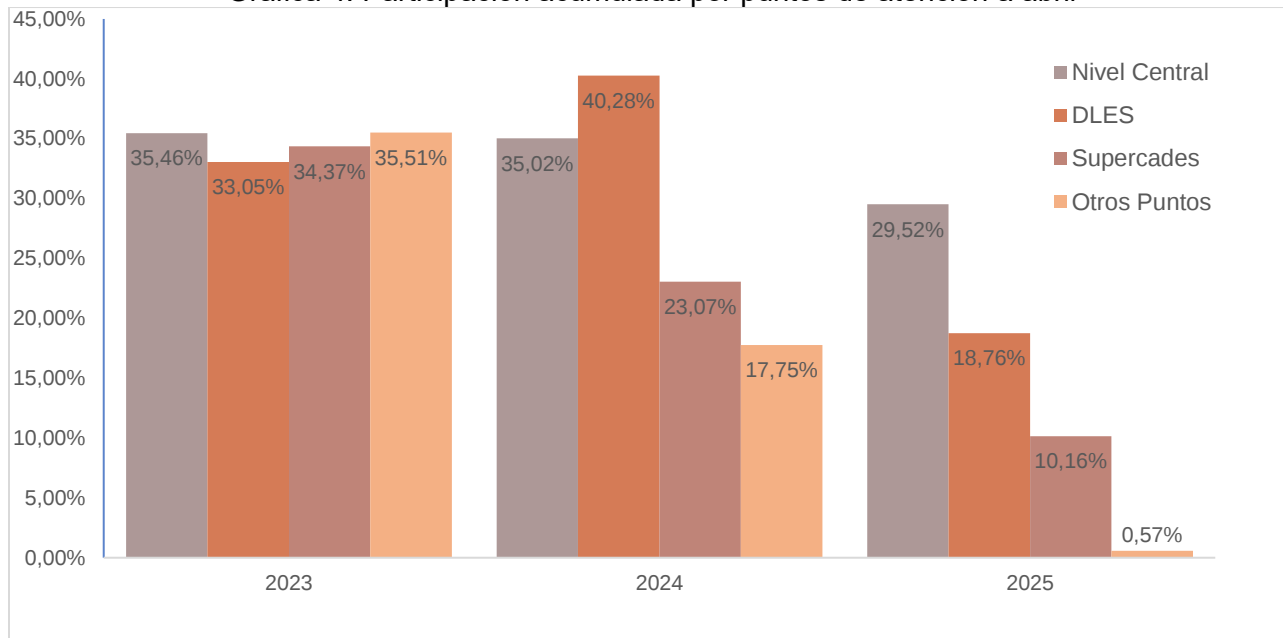
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2023 al 2025, para abril:

Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a abril

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total general
2023	8.030	5.263	1.858	98	15.249
2024	7.931	6.415	1.247	49	15.642
2025	6.686	4.248	2.301	129	13.364
Total general	22.647	15.926	5.406	276	44.255

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a abril



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 6. Volúmenes de atención presencial anual 2025

Mes	Nivel Central	DLES	Super Cades	Otros Puntos	Total general
Enero	8.935	25.492	8.480*	75	46.341
Febrero	6.697	13.424	6.018*	127	26.266
Marzo	6.747	7.328	3.610	105	17.790
Abril	6.686	4.248	2.301	129	13.364
Total, general	29.065	50.577	22.113	436	102.191

Fuente: Datos canales OSC

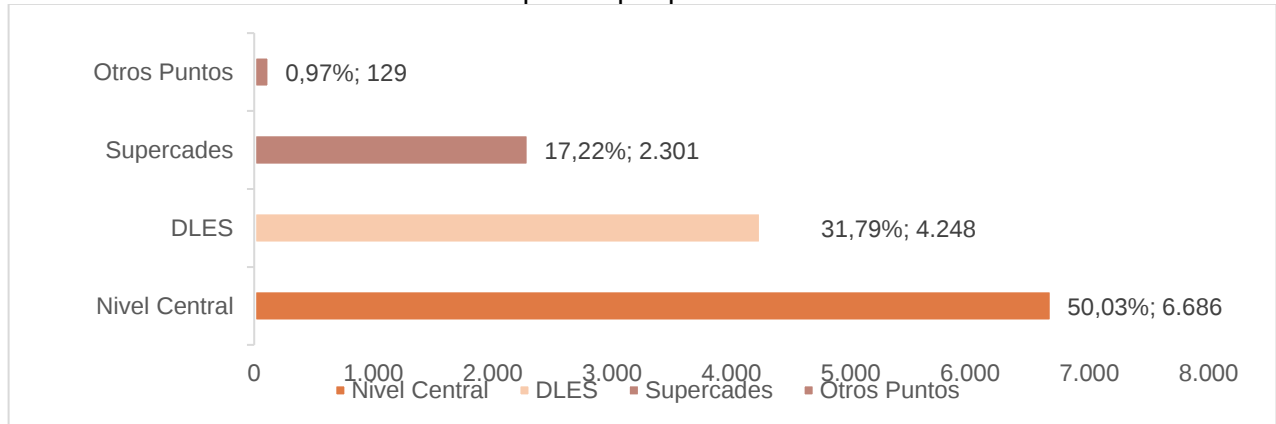
* El reporte de SuperCADE corresponde a la información remitida por el operador de la plataforma SAT

El canal presencial disminuyó en 14,56% respecto al año anterior en este mismo período; el 50,03% de las atenciones correspondieron a nivel central, la atención en Direcciones Locales de Educación correspondió al 31,79%, el 17,22% a Super CADES y el 0,97% a otros puntos.

Las Direcciones Locales de Educación disminuyeron su participación en 42,03% y pasaron de 7.328 atenciones en marzo a 4.248 en abril; por su parte, la Red Cade registró disminución del 36,26% con 3.610 atenciones en marzo y 2.301 en abril. Por último, nivel central disminuyó en 0,90% su

participación, con 6.747 atenciones en marzo y 6.686 en abril. El anterior comportamiento se debe a la estabilización de los procesos de asignación de cupos y beneficios de movilidad escolar.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención abril



Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.1 Nivel Central

En nivel central se atendieron 6.330 turnos; el servicio de mayor participación fue Fondo Prestacional con 1.816 atenciones y una participación del 28,69%, seguido de atención personalizada con 1.629 atenciones y participación del 25,73%; por último, se encuentra radicación con 1.445 atenciones y participación del 22,83%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 13 minutos con 10 segundos. Finalmente, el TMO fue de 8 minutos 18 segundos, con un nivel de atención del 94,12%.

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

Mes	Total atenciones	Tiempo de espera
Enero	8.935	0:37:33
Febrero	6.697	0:28:34
Marzo	6.747	0:13:09
Abril	6.686	0:14:22

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Fondo de Prestaciones	1816	0:08:54
Radicación	1445	0:08:29
Atención Personalizada	1629	0:08:37
Información Olimpiadas SED	41	0:04:30
Personal	370	0:11:03
Consulta a las dependencias	288	0:08:56
Movilidad	116	0:09:07
Nombramientos Administrativos	140	0:13:38
Nombramiento Docentes Provisionales	422	0:04:25

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Plan de Contingencia	59	
Cobertura	3	0:13:11
Jóvenes a la U	1	0:00:31
Total, general	6330	0:08:18

Fuente: Datos Canales OSC

De acuerdo con los compromisos adquiridos en reunión previa, la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción informó a esta Oficina la gestión realizada en abril de 2025, en la cual se reportó que se gestionaron 101 atenciones con evidencias de notificación de actos administrativos y consultas de procesos y revisión de expedientes, como los servicios prestados más destacados por esta Oficina.

1.2.1.2 Nivel local

Las Direcciones Locales de Educación recibieron 4.235 solicitudes, con una atención del 90,82% y un tiempo de servicio de 00:30:34, el promedio de tiempo de espera fue de 00:19:37 y el tiempo de atención fue de 0:12:25 minutos (aumentó en 00:02:19 segundos respecto al período anterior). En general, se logró mantener la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y en función de brindar solución oportuna, transparente y efectiva al ciudadano.

Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio abril

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total general
07 - DLE Bosa	7	1.032	1		27	0	6		2	1.075
19 - DLE Ciudad Bolívar	1	636	1		36	0	37		1	712
08 - DLE Kennedy	5	180	1	2	35	129	40	1	4	397
10 - DLE Engativá		303	2	6	37	0	9	5	7	369
11 - DLE Suba	1	133			4	221			1	360
05 - DLE Usme		205		1	8	0	68	23	22	327
04 - DLE San Cristóbal		102			66	0	4	67	1	240
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		152			1	0			2	155
06 - DLE Tunjuelito		130				0	14	8		152
01 - DLE Usaquén		83	1	1	8	0	28	16	12	149
09 - DLE Fontibón		56				0	4	5	12	77
15 - DLE Antonio Nariño		50			1	0	3	11		65
14 - DLE Mártires		52			4	0	2		2	60
02 - 13 DLE Teusaquillo Chapinero	1	31	1		1	2	1	7		44
16 - DLE Puente Aranda		26				0				26

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total general
03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria		15				0	7			22
12 - DLE Barrios Unidos						5				5
Total general	15	3.186	7	10	228	357	223	143	66	4.235

Fuente: Datos Canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 1.075, seguida de Ciudad Bolívar con 712 y Kennedy con 397.

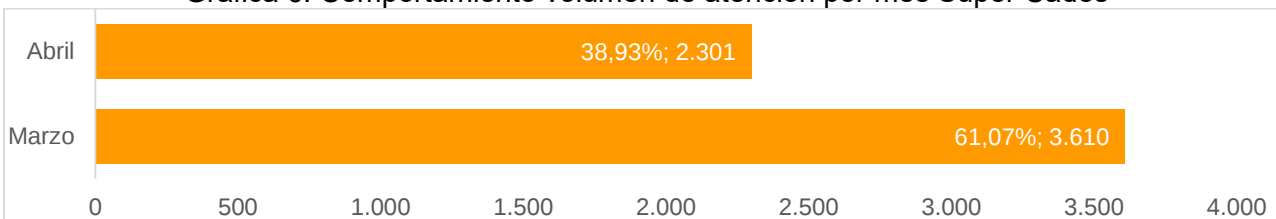
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025

Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Enero	25.577	1:12:44
Febrero	13.424	0:57:30
Marzo	5.809	0:30:15
Abril	4.248	0:19:37

Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.3 Super Cades

Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades



Fuente: Datos Canales OSC

La Red Cade cuenta con 6 puntos de atención (Super Cade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá), en los que se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En abril de 2025 se recibieron 2.301 usuarios atendidos en atención a que allí se brinda información general de cupos; el tiempo de atención fue de 5 minutos con 29 segundos.

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

SuperCade	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total general
Suba	3.679	1.345	741	847	6.612
Américas	2.362	593	325	343	3.623
Bosa	1.439	824	534	410	2.614
Manitas	846	316	208	234	2.197
Engativá	1.191	269	124	212	1.796
CAD	667	188	151	255	1.261

Total general	10.184	3.535	2.083	2.301	18.103
---------------	--------	-------	-------	-------	--------

Fuente: Datos Canales OSC

El Super Cade Suba registró una participación del 40,14% y el Super Cade Américas con el 14,03%.

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

Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Enero	10.184	0:35:43
Febrero	6.018	0:18:41
Marzo	3.610	0:04:53
Abril	2.301	0:17:59

Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.4. Voz de la ciudadanía

Las interacciones realizadas por la ciudadanía en el canal presencial se encuentran tipificadas según el tema de consulta, en este periodo revisión de cesantías y asignación de cupo escolar fueron los temas con mayor participación como se muestra en la siguiente tabla; el 6,82% restante corresponde a la participación en otros temas de consulta.

Tabla 13. Comportamiento voz del ciudadano canal presencial

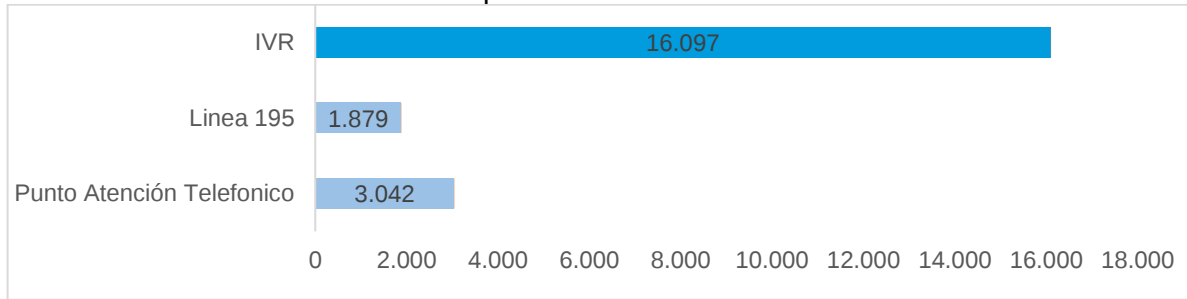
Trámite	Cantidad	Participación
Revisión de cesantías y pensiones	466	27,87%
Asignación de cupo escolar	355	21,23%
Subsidio de transporte	287	17,17%
Ampliación de información	231	13,82%
Traslado de estudiantes antiguos	112	6,70%
Consulta a solicitudes radicadas	27	1,61%
Actualización de datos	24	1,44%
Beneficios de movilidad escolar (Al Colegio en Bici, subsidio de transporte, ruta escolar)	21	1,26%
Escalafón docente (inscripción, ascenso, reubicación, reconocimiento salarial)	20	1,20%
Constancias y/o certificaciones de estudio	15	0,90%

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

1.2.2 Telefónico

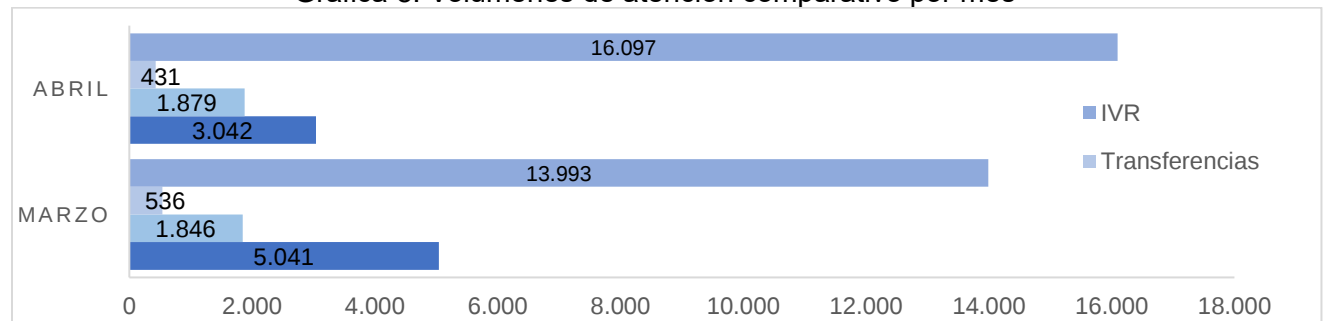
En abril de 2025, en el canal telefónico se recibieron 21.449 llamadas, es decir que se presentó una disminución del 0,15% respecto al mes anterior. Los siguientes son los datos: 16.097 gestiones en el IVR, 1.879 correspondientes a la línea 3241000 (Secretaría de Educación del Distrito), las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, como se evidencia en siguiente gráfica:

Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico abril



Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 14. Volúmenes de atención comparativo por mes

Mes	Punto atención telefónico	Línea 195	Transferecias	IVR	Total general
Marzo	5.041	1.846	536	13.993	21.416
Abril	3.042	1.879	431	16.097	21.449

Fuente: Datos Canales OSC

Respecto al mes anterior, en abril se presentó un aumento en la gestión de atención telefónica; la línea 195, recibió 1.879 llamadas con una participación del 8,76%; el abandono en la Línea 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.) con un 3,04%.

Para abril de 2025, el equipo de Centro de Contacto¹, apoyó el envío de 5.316 mensajes de texto:

¹ "Colocar a disposición de la entidad en todos sus niveles (central, local e institucional), los recursos y procesos necesarios para dar solución a la interacción con los diferentes grupos de valor, por medio de los canales de atención de la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC". Tomado del Instructivo: Estrategia Red Contacto. V2.14.04.2023

Tabla 15. Envío de mensajes de texto

Dirección	Fecha de solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	1-abr.-25	Informe SMS_Clemencia de Caycedo 177	177
Dirección de Bienestar Estudiantil	7-abr.-25	Informe SMS_Elecciones_Copasst_2025	2.689
Dirección de Bienestar Estudiantil	8-abr.-25	Informe SMS_mensajesAenviar250407	258
Dirección de Bienestar Estudiantil	9-abr.-25	Informe SMS_mensajesAenviar250408	793
Dirección de Bienestar Estudiantil	11-abr.-25	Informe SMS_Solicitud envío mensajes de texto (11 de abril de 2025)	353
Dirección de Educación Superior	15-abr.-25	Informe SMS_MensajesAEnviar250421_	222
Dirección de Bienestar Estudiantil	21-abr.-25	Informe SMS_250411 Base primer envío grado 11_Acudientes_2	824
Total			5.316

Fuente: Datos Canales OSC

1.2.2.2 IVR

En abril de 2025 se registraron 16.097 consultas en el IVR sin ingresar al agente, con navegación en las diferentes opciones con las que se cuenta. De acuerdo con el comportamiento del ingreso al IVR, se registra que el 75,05% de los ciudadanos después de escuchar los audios – textos, al ingresar por las diferentes opciones, busca de ser atendidos por un agente, principalmente para opciones de matrículas y quejas.

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

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Las interacciones realizadas por la ciudadanía en el canal telefónico se encuentran tipificadas según el tema de consulta, en este periodo movilidad escolar fue el tema con mayor participación fue el tema con mayor participación como se muestra en la siguiente tabla; el 25% restante corresponde a la participación en otros temas de consulta.

Tabla 16. Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

Trámite de consulta	Cantidad	Participación
Movilidad escolar	1000	29,32%
Novedades estudiantes	239	7,01%
Prestaciones Sociales Docentes	238	6,98%
Matrículas escolares	230	6,74%
Talento humano, novedades docentes y administrativos	170	4,98%
Talento humano notificación de actos administrativos	170	4,98%
Gestión financiera	155	4,54%
Otros programas y campañas	133	3,90%
Caída de la llamada /interacción	124	3,64%

Trámite de consulta	Cantidad	Participación
Servicios a la ciudadanía I.E.D.	99	2,90%

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

1.2.3 Virtual

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

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

Tabla 17. Volúmenes de atención virtual por mes

Mes	FUT	Redes	Chat	SD QS	Soluciones cobertura	Contactos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Redes prensa	Humano
Enero	28.099	2	12.194	1.206	0	7.808	12	254	591	2	304	1.783
Febrero	29.727	1	6.346	1.356	3.564	8.159	26	259	845	0	113	1.879
Marzo	26.269	81	4.660	1177	0	7.643	8	271	735	0	81	2.580
Abril	18.280	45	3.199	1.026		6.918	17	208	659		45	3.045
Total general	102.375	129	26.399	4.765	3.564	30.478	63	992	2.830	2	543	9.287

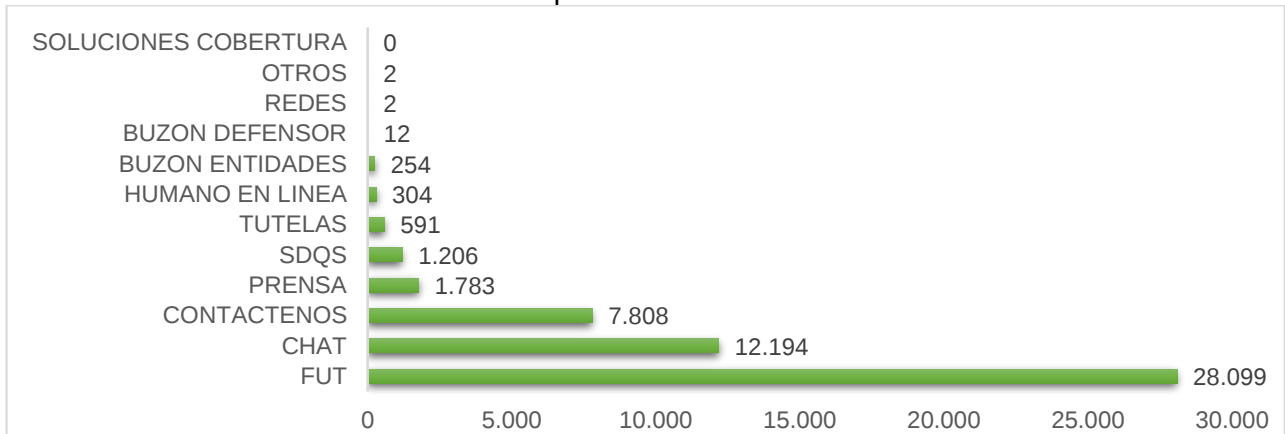
Fuente: Datos Canales OSC

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

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

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

Gráfica 9. Comportamiento canal virtual abril



Fuente: Datos Canales OSC

1.2.3.1 Chat institucional

El chat institucional durante abril recibió 3.199 solicitudes de atención, disminuyó 31,35% en la cantidad de interacciones frente al mes anterior, este canal es atendido por cuatro agentes de forma permanente.

El Chat Bot que brinda información general relacionada con la fase de cupos por novedad, fue atendido de manera integral (cupos escolares y movilidad) y recibió 2.008 solicitudes; el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal. Al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7x24 se registraron 5 ciudadanos durante los fines de semana.

1.2.3.2 Buzones de correo

En abril de 2025, los buzones de correo recibieron 8296 solicitudes (con disminución del 10,08% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tutelas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de esta cifra, 6.918 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 208 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 659 corresponden a tutelas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica), 17 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 494 ingresos. Para la gestión de estos correos se dispone de agentes Front Office, sin herramienta y agente en sitio.

1.2.3.3 Ventanilla de radicación virtual

En abril de 2025, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 18.280 solicitudes (disminuyó en 30,41% respecto al periodo anterior), las cuales ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. El proveedor, dispone de un equipo para la gestión de estos radicados; 4.700 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual en la que la ciudadanía realiza solicitudes que son direccionadas a las dependencias correspondientes. El instructivo interno de trabajo “Atención Virtual FUT” fue creado para facilidad de la ciudadanía en

el trámite de sus solicitudes mediante indicaciones claras.

1.2.3.4 Bogotá te Escucha

Para abril de 2025, se recibieron 1.026 requerimientos a través de Bogotá te Escucha. El 49,61% de las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de fondo por las dependencias responsables, el 46,59% se gestionó de manera oportuna, el 1,85% se gestionó de forma extemporánea y el 1,95% corresponde a los requerimientos que no se han gestionado y se encuentran vencidos.

1.2.3.5. Humano en línea

En concordancia con el Decreto 942 del 01 de junio de 2022², las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A., a partir del 20 de febrero de 2022, el trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes es realizado en el aplicativo “Humano en Línea”.

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la validación documental de las prestaciones, cesantías, pensión, auxilios y otros trámites; para abril se gestionaron 3.045 solicitudes remitidas a través de la plataforma Humano en Línea.

1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Las interacciones realizadas por la ciudadanía en correo electrónicos se encuentran tipificadas según el tema de consulta, en este periodo revisión de cesantías y pensiones fue el tema con mayor participación como se muestra en la siguiente tabla; el 6,25% restante corresponde a la participación en otros temas de consulta.

Tabla 18. Comportamiento voz del ciudadano canal correo electrónico

Trámite de consulta	Participación
Revisión de cesantías y pensiones	26,81%
Asignación de cupo escolar	22,86%
Ampliación de información	17,93%
Subsidio de transporte	15,30%
Traslado de estudiantes antiguos	5,92%
Beneficios de movilidad escolar (Al Colegio en Bici, subsidio de transporte, ruta escolar)	1,15%
Actualización de datos	0,99%
Consulta a solicitudes radicadas	0,99%
Escalafón docente (inscripción, ascenso, reubicación, reconocimiento salarial)	0,99%
Constancias y/o certificaciones de estudio	0,82%

Fuente: Datos CRM. Se toman los primeros diez trámites.

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

1.2.3.6 Redes sociales

Durante abril de 2025, el equipo digital dio respuesta a 45 mensajes privados en redes sociales y ningún caso fue trasladado para gestión a la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 19. Gestión redes sociales

Red	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Facebook messenger	1	1	54	14
X DM			11	7
Instagram			15	13
Comentarios en Posts Red social SED			0	10
Tik Tok	1		1	1
Total	2	1	81	45

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

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

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

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

Tabla 21. Tipo de radicado acumulado 2025

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

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales

Tabla 22. Sistema de radicación

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

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

1.3 Nivel de servicio

Para el nivel de servicio del año 2025, se tiene como meta el 98% acumulado anual consolidado, lo anterior luego de observar los comportamientos de los diferentes canales; realizado el análisis de promedio aritmético, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 23. Nivel de servicio acumulado anual histórico

Mes/año	Total, atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio	Presencial	Telefónico	Chat	Buzón
ene-23	152.307	142.717	94%	91%	88%	90%	100%
feb-23	131.287	127.068	97%	92%	97%	100%	100%
mar-23	88.148	86.949	99%	96%	98%	100%	100%
abr-23	59.762	59.079	99%	96%	99%	100%	100%
may-23	67.317	66.049	98%	94%	99%	100%	100%
jun-23	54.970	54.306	99%	97%	99%	100%	100%
jul-23	66.891	65.944	99%	97%	99%	100%	100%
ago-23	57.662	56.930	99%	97%	100%	100%	100%
sep-23	126.681	125.966	99%	97%	99%	100%	100%
oct-23	161.143	160.465	100%	98%	100%	100%	100%
nov-23	255.761	254.808	100%	98%	100%	100%	100%
dic-23	112.094	111.169	99%	98%	100%	100%	100%
ene-24	147.936	143.591	97%	96%	98%	100%	100%
feb-24	122.724	120.467	98%	97%	100%	100%	100%
mar-24	70.211	69.242	99%	97%	99%	100%	100%
abr-24	74.505	73.757	99%	98%	99%	100%	100%
may-24	68.902	68.184	99%	99%	99%	100%	100%
jun-24	50.274	49.621	99%	98%	99%	100%	100%
jul-24	61.837	61.221	99%	99%	98%	100%	100%
ago-24	55.362	54.647	99%	98%	99%	100%	100%
sep-24	85.057	82.590	97%	97%	96%	100%	100%
oct-24	183.473	181.080	99%	97%	95%	100%	100%
nov-24	75.898	74.185	98%	96%	97%	100%	100%
dic-24	117.664	115.681	98%	97%	95%	100%	100%
Promedio			98%	97%	98%	100%	100%

Fuente: Datos canales OSC

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

Tabla 24. Nivel de servicio detallado mensual abril

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	19.306	19.306	100%
DLES	4.248	3.858	91%
Centro de Contacto	19.570	19.787	101%
Chat institucional	3.199	3.199	100%
OSC	9.116	7.704	85%
Email OSC	7.802	7.802	100%
Redes Sociales	90	45	50%
Email EDUPRIVADOS	-	-	-
Humano en Línea	3.045	3.045	100%

Fuente: Canales OSC

Tabla 25. Nivel de servicio canal presencial y telefónico abril

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	13.364	11.562	87%

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Virtual	33.397	33.397	100%
Telefónico	3.473	3.690	106%
Total general	50.234	48.649	97%

Fuente: Canales OSC

2. Satisfacción

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

Tabla 26. Satisfacción detallado mensual 2025

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total mes
Enero	76,77%	87,07%	57,42%	56,30%	78,48%
Febrero	82,84%	83,30%	55,32%	47,11%	79,28%
Marzo	92,00%	86,13%	61,41%	58,74%	85,34%
Abril	98,00%	88,71%	66,43%	58,62%	88,21%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en sus procedimientos incluye la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para abril se evidenció que se aplicaron un total de 1.739 encuestas, de las cuales 1.534 arrojaron satisfechas.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 88,71%, que presenta aumento del 2,58%; correo electrónico 58,62% disminuyó en 1,52%; canal presencial 98% que aumentó en 6,07% y el canal chat 66,43% que aumentó en 5,02% respecto al período anterior. Se percibe el impacto en todos los canales de atención debido a la utilización de estrategias que mejoran la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía.

2.1 Canal presencial

En el canal presencial se evalúan aspectos como: calidad de las instalaciones, facilidad para identificar las ventanillas, presentación personal de los funcionarios, tiempo de espera, claridad de la información recibida, respuesta efectiva a la solicitud, actitud de servicio por parte del funcionario y tiempo de atención. El presente análisis de datos corresponde a 517 encuestas.

Tabla 27. Satisfacción canal presencial, variables de procesos abril

Calificación	¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	0,58%	0,97%	0,77%	0,77%	0,77%
2	0,00%	0,00%	0,19%	0,00%	0,00%
3	0,00%	0,19%	0,00%	0,00%	0,19%
4	0,00%	0,00%	0,19%	0,00%	0,00%
5	0,58%	0,77%	0,39%	1,16%	1,16%
6	0,00%	0,58%	0,00%	0,39%	0,39%
7	0,77%	1,74%	0,58%	1,35%	0,19%

Calificación	¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
8	3,68%	3,68%	2,51%	2,71%	2,90%
9	7,93%	10,44%	9,48%	10,06%	9,28%
10	86,46%	81,62%	85,88%	83,56%	85,11%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Tabla 28. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones abril

Calificación	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Excelente	71,37%	70,99%	70,79%	72,73%	72,34%
Bueno	27,08%	26,89%	27,66%	25,73%	26,50%
Regular	1,16%	1,55%	1,16%	1,35%	0,77%
Malo	0,39%	0,58%	0,39%	0,19%	0,39%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

2.2 Canal telefónico

Durante abril en el canal se capturaron 992 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 29. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos abril

Calificación	¿Cómo califica la amabilidad del asesor durante la llamada?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y fácil de entender durante su llamada?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿Considera que el tiempo de respuesta fue adecuado para su solicitud o trámite?
5	86,21%	78,93%	82,97%	77,19%	79,18%
4	6,08%	9,78%	7,42%	9,05%	9,68%
3	1,38%	2,42%	1,65%	3,86%	2,64%
2	4,87%	2,22%	1,65%	2,73%	1,76%
1	1,46%	6,65%	6,32%	7,16%	6,74%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

2.3 Canal virtual – Chat institucional

En el canal virtual - chat institucional se evalúan aspectos como tiempo de espera en ser atendido, tiempo de atención, conocimiento del tema por parte del asesor, actitud de servicio por parte del funcionario, calidad de la información recibida y la respuesta efectiva a la solicitud. El presente análisis de datos corresponde a 143 encuestas.

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	21,85%	24.47%	28,26%	34,27%
Bueno (4)	17,93%	23.40%	23,37%	18,88%
Muy malo (1)	35,29%	32.45%	23,91%	26,57%
Malo (2)	8,12%	5.32%	12,50%	4,90%
Ni bueno ni malo (3)	15,97%	13.30%	9,78%	14,69%
No sabe / No responde	0,87%	1.06%	2,17%	0,70%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El tiempo de espera reportó juicios de valor de muy bueno y bueno 53,15%, con aumento del 1,52%.

Tabla 31. Satisfacción canal chat, tiempo de atención

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	28,57%	25.53%	32,61%	34,97%
Bueno (4)	24,09%	25.53%	28,26%	26,57%
Muy malo (1)	29,69%	29.26%	23,91%	23,78%
Malo (2)	5,88%	5.85%	4,35%	4,90%
Ni bueno ni malo (3)	11,48%	13.30%	10,33%	9,09%
No sabe / No responde	0,28%	0.53%	0,54%	0,70%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el tiempo de atención en muy bueno y bueno 61,54% aumentó 0,67 puntos porcentuales respecto al período anterior.

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	42,30%	36.17%	42,39%	43,36%
Bueno (4)	18,49%	21.28%	21,74%	21,68%
Muy malo (1)	25,49%	27.66%	19,02%	21,68%
Malo (2)	3,64%	2.66%	3,80%	3,50%
Ni bueno ni malo (3)	6,72%	7.98%	8,15%	5,59%
No sabe / No responde	3,36%	4.26%	4,89%	4,20%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Conocimiento por parte del asesor: en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 65,03% aumentó en 0,9%, los ítems de Malo y Muy malo incrementó en 2,34% respecto al mes anterior.

Tabla 33. Satisfacción canal chat, actitud de servicio

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	45,94%	41.49%	47,28%	46,85%
Bueno (4)	18,77%	20.21%	21,74%	22,38%

Muy malo (1)	24,37%	26.60%	19,02%	23,08%
Malo (2)	4,48%	3.19%	2,72%	2,10%
Ni bueno ni malo (3)	2,80%	4.79%	4,89%	1,40%
No sabe / No responde	3,64%	3.72%	4,35%	4,20%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El chat institucional, mantuvo su calificación, dentro de sus características evaluadas, se tiene que la actitud de servicio en los ítems de muy bueno y bueno con un 69,23% aumentó en 0,21 puntos porcentuales respecto al mes anterior.

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	42,30%	34.57%	39,13%	37,76%
Bueno (4)	18,21%	22.34%	24,46%	25,87%
Muy malo (1)	3,92%	3.19%	5,98%	0,70%
Malo (2)	26,61%	29.79%	20,11%	25,87%
Ni bueno ni malo (3)	5,32%	5.85%	5,98%	5,59%
No sabe / No responde	3,64%	4.26%	4,35%	4,20%

Fuente: Encuestas de satisfacción

La calidad de la información recibida obtuvo 63,64% en los ítems muy bueno y bueno que aumentó en 0,05% con relación al mes anterior.

2.4 Canal virtual – Correo electrónico

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

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

Evaluación	¿cómo evaluaría la amabilidad de la respuesta recibida en el correo electrónico?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	33,33%	43,33%	43,33%	33,33%
2	3,33%	0,00%	0,00%	3,33%
3	10,00%	3,33%	6,67%	6,67%
4	0,00%	3,33%	0,00%	3,33%
5	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%
6	3,33%	0,00%	3,33%	3,33%
7	3,33%	13,33%	3,33%	3,33%
8	3,33%	6,67%	6,67%	3,33%
9	3,33%	30,00%	13,33%	10,00%
10	40,00%	43,33%	23,33%	30,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el Correo Electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 58,62%, con un incremento respecto al período anterior.

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

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

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

Enero	Febrero	Marzo	Abril
73,33%	85,67%	98,88%	86,96%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 14 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de los trámites en mención. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 86,96%; según la clasificación Net Promoter Score el 11% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al tiempo de respuesta a la solicitud se obtuvo muy bueno y bueno en 71,43%, en la calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvieron 100% y la claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 100%.

Se registró un indicador de satisfacción general de 98,88% que mostró disminución con respecto al mes anterior en un 11,92%. Es preciso mencionar que se estableció como plataforma de envío de encuestas Lime Survey, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	53,33%	53,42%	56,18%	42,86%
Bueno (4)	26,67%	30,14%	20,22%	28,57%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	10,96%	5,62%	28,57%
Muy malo (1)	20,00%	4,11%	11,24%	0,00%
Malo	0,00%	1,37%	4,49%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

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

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	60,00%	53,42%	58,76%	68,71%
Bueno (4)	26,67%	31,51%	26,55%	31,29%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6,85%	6,78%	0,00%

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy malo (1)	13,33%	1,37%	5,08%	0,00%
Malo	0,00%	5,48%	2,26%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Nota	Enero	Febrero	Marzo	Abril
No	20,00%	6,85%	8,99%	14,29%
Sí	80,00%	93,15%	91,01%	85,71%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”

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

De las encuestas aplicadas en los canales de atención en abril, solo 1.492 permitieron establecer el dato de la satisfacción de la ciudadanía con criterios de género, se evidencia que 1.195 encuestados pertenecen al género femenino y el 31,88% están satisfechos. Para el género masculino se encontraron 289 encuestas de las cuales se identifica que el 38,41% se encuentran satisfechos con los servicios recibidos; Entre las 3 personas identificadas como no binario el 66,67% están satisfechas. Finalmente, no suministran información de género 5 personas las cuales no presentan satisfacción con el servicio.

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

Concepto	Femenino	Masculino	No binario	No suministra	Total general
Encuestas aplicadas	1.195	289	3	5	1.492
Cantidad satisfechos	381	111	2	0	494
% Satisfacción	31,88%	38,41%	66,67%	0,00%	33,11%

Fuente: Encuestas de satisfacción

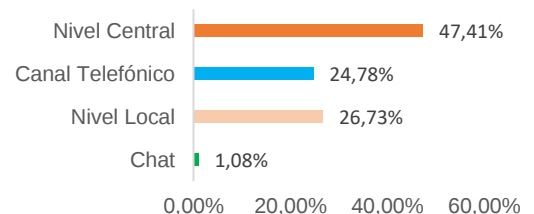
La población clasificada con criterio de género que respondió la encuesta de satisfacción evidencia que el 33,11% se encuentra conforme con el servicio recibido.

3. Partes interesadas

3.1 Caracterización

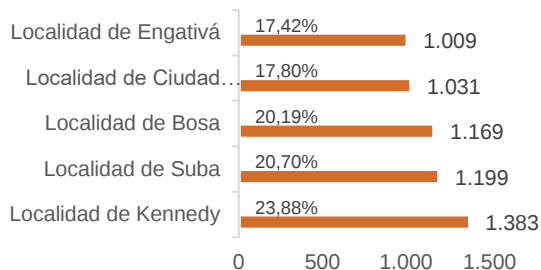
Gráfica 10. Categorización distribución por canales

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para abril de 2025, se realizaron 13.272 capturas de datos, distribuidos en los diferentes canales de la siguiente manera: el 74,14% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con un 24,78% de las atenciones, en el chat se registra el 1,08% de interacciones.



Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica

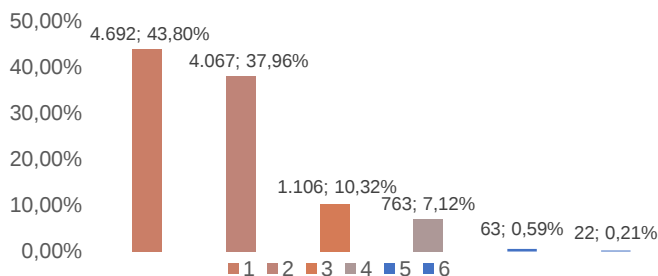


Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades representadas en la gráfica; se identifica que la mayor participación se encuentra en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa) con un 61,87%; la zona norte (Suba y Engativá) con un 38,13%. Frente a los 10.396 de muestra total estas cinco localidades representan el 55,70% de la información capturada.

Fuente: Formulario de caracterización

En abril interactuaron 300 personas con ubicación actual de residencia en otras ciudades o municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 2,89%.

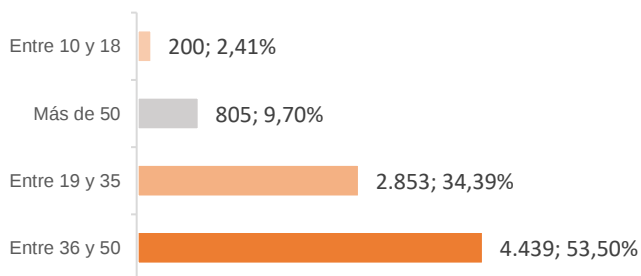
Gráfica 12. Categorización estratificación



Respecto a la distribución socioeconómica por estratos en la ciudad, la ciudadanía atendida en un 43,80% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 37,96% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 18,24%.

Fuente: Formulario de caracterización

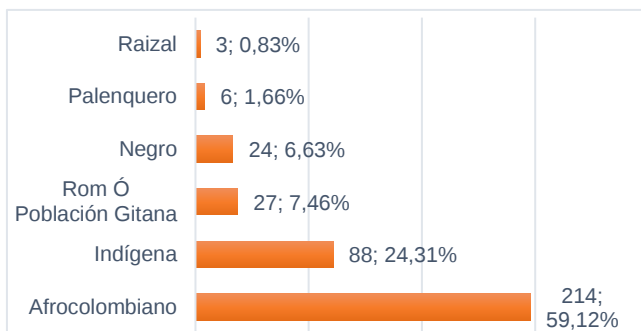
Gráfica 13. Categorización edad



Se evidencia que la población atendida durante el período se concentra entre 36 y 50 años y representa un 53,50%, seguido por la población entre 19 y 35 años con una participación del 34,39%; el 12,11% restante corresponde a la población entre 10 a 18 años y mayores de 50 años.

Fuente: Formulario de caracterización

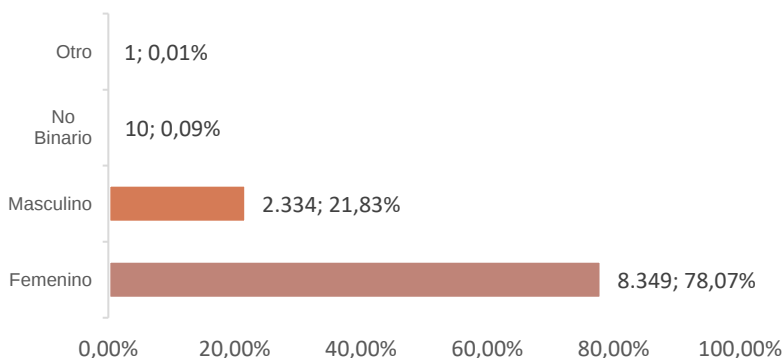
Gráfica 14. Categorización grupo étnico



Las 362 personas caracterizadas de acuerdo con grupos étnicos atendidos en abril representan el 3,32% del total de 10.908 tomada como muestra. En esta categorización la comunidad afrocolombiana tiene una representación del 59,12%, seguida de la población indígena con una participación del 24,31%; Los demás grupos étnicos suman una participación del 16,57% como se muestra en la gráfica.

Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 15. Categorización género

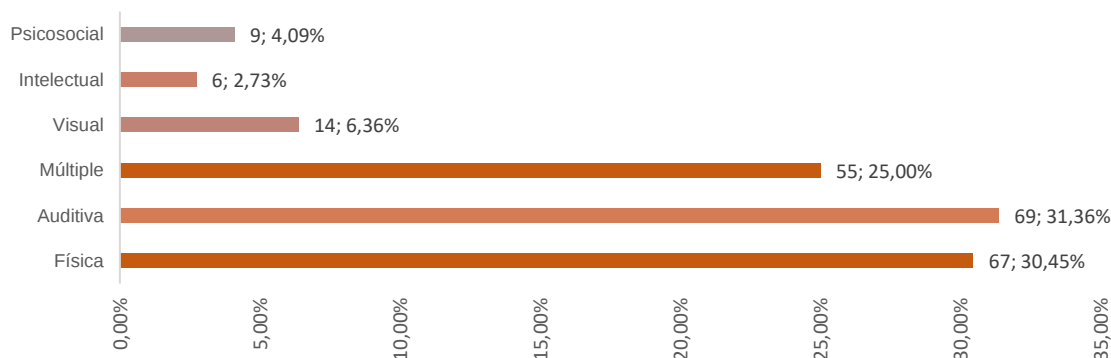


En la información recolectada durante abril en los diferentes canales de atención, se evidencia que el 78,07% de la ciudadanía que solicita atención corresponde al género femenino, el 21,83% al género masculino, las personas identificadas como no binario corresponden al 0,09% y una persona se identificó con la opción de otro.

Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible el 2,02% de la población cuenta con algún tipo de discapacidad, como lo resume la gráfica; la discapacidad auditiva corresponde al 31,36% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención, seguida de la discapacidad física con un 30,45% de participación; las demás discapacidades representan el 38,18%.

Gráfica 16. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

3.2 Gestión Atención Accesible

3.2.1 Atención presencial

En abril de 2025, de manera presencial se atendieron 7 personas con algún tipo de discapacidad, así:

Tabla 42. Atención accesible discapacidades

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad auditiva	6	85,71%
Discapacidad visual	1	14,29%
Total, general	7	100%

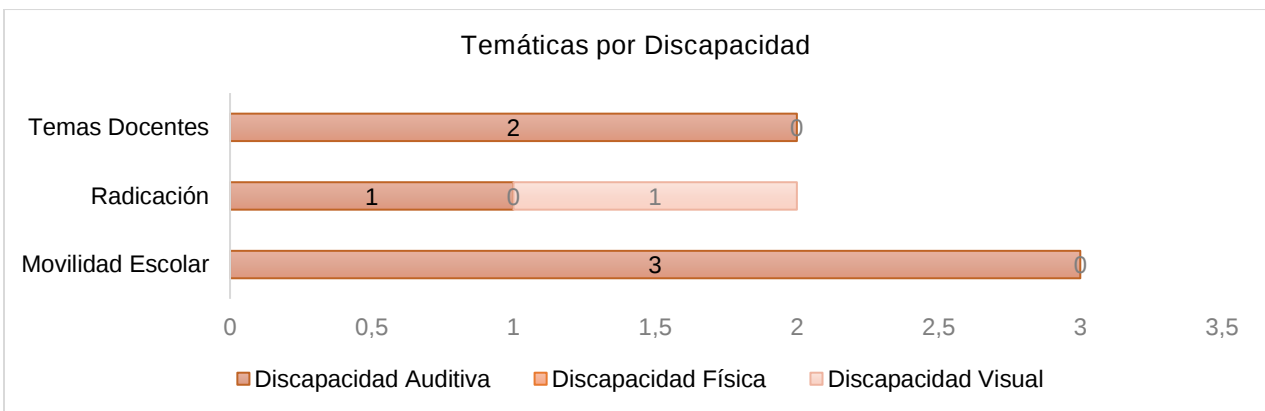
Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 43. Atención accesible discapacidades

Temática	Discapacidad auditiva	Discapacidad física	Visual	Total	% participación
Movilidad Escolar	3			3	42,86%
Radicación	1		1	2	28,57%
Temas Docentes	2			2	28,57%
Total	6	0	1	7	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 17. Temáticas presenciales



Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

4. Soluciones estratégicas Plan Padrino

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

En abril de 2025, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 881, las cuales

se discriminan en:

- 627 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 69 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 185 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, telefónico, presencial).

4.1 Gestión correo electrónico

Tabla 44. Histórico de gestión

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril
2025	946	1.267	732	881

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

Tabla 45. Avance de cierre de gestión

Avance	Abril	% cierre
Completado	593	94,58%
En progreso	34	5,42%
Total	627	100.00%

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

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a los responsables de la respectiva asignación; el avance en la gestión de correo para abril está en el 94,58%.

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

Tabla 46. Tipología Plan Padrino

Tipología	Abril	Participación
Creación de usuarios	415	66,19%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	135	21,53%
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	19	3,03%
Modificación usuarios	13	2,07%
Creación de trámites	10	1,59%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	8	1,28%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	8	1,28%
Solicitudes Base de Datos	7	1,12%
Informativo (seguimientos Plan Padrino)	3	0,48%
Apoyo Soportes DEXON	2	0,32%
Aclaración informe de próximos a vencer y en trámite	2	0,32%
Aclaración informe de documentos sin digitalizar	2	0,32%
Aclaración informe de vencidos	1	0,16%
Apoyo en la gestión de Siga o Bogotá te Escucha	1	0,16%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0,16%
Total general	627	100,00%

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

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, entre ellas la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (149), Grupo de Certificados Laborales (124), Oficina de Servicio al Ciudadano (34), la Oficina de Personal (17) y la Oficina Asesora Jurídica (14); estas 5 dependencias generan el 54,70% de las solicitudes.

4.2 Distribución PQRSDF

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

Tabla 47. Volumetría de solicitudes asignadas

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril
2025	1.240	1.386	1.120	920

Fuente: Archivo de gestión PQRSDF

5. Seguimiento

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

Tabla 48. Seguimiento ANS

Fecha de suscripción	Fecha de cierre	Proceso/Oficina	Servicio	Indicador	Formula del indicador	Cumplido	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 abril 2025, se registraron 33 solicitudes discriminadas de la siguiente manera: 13 fallas (aplicación Dexon, FUT, SIGA, Chat) con un cumplimiento del 92%, 1 mejora (mejoras a trámite, aplicativos), con un incumplimiento del 100% y 19 solicitudes de operación (Actualización usuarios y permisos aplicativos), con un cumplimiento del 100%.
Mayo 2023	Mayo 2024	Directora de la Dirección Cobertura Director de la Dirección de Matrículas Dirección Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención Integral (Dirección Cobertura y de Matrículas Dirección Bienestar Estudiantil Programa Movilidad escolar	Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención (TMO): El personal de apoyo de la Dirección de Cobertura y la Dirección de Bienestar Estudiantil, deberán cumplir mínimo al 95% del TMO establecido por la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para abril en atención integral, se asignaron un total de 3.414 turnos, de los cuales se atendieron 3.121 con una efectividad en la atención del 91,42%, con promedio de espera fue de 00:09:41 minutos, y un promedio tiempo de atención de 00:11:35 minutos. En la OSC, se asignaron 2.799 turnos, de los cuales fueron atendidos 2.726 para una efectividad en la atención del 97.39%, con un tiempo promedio de espera de 00:08:27 minutos, promedio tiempo de atención de 00:11:40 minutos.

Fuente: Datos Canales OSC

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 49. Seguimiento notificaciones

Tipo solicitud	No cumple		Sí cumple		Total
	Cantidad	% Cumplimiento	Cantidad	% Cumplimiento	
Citación	1	0,13%	793	99,87%	794
Notificación electrónica		0,00%	1.607	100,00%	1.607
Notificación por aviso		0,00%	280	100,00%	280
Página web		0,00%	76	100,00%	76
Publicación cartelera NC		0,00%	84	100,00%	84
Notificación presencial	1	0,12%	821	99,88%	822
Total general	2	0,05%	3.661	99,95%	3.663

Fuente: Indicadores de la operación

Se tiene una gestión finalizada del 99% en abril de 2025.

En abril las citaciones tuvieron un cumplimiento del 99,87%; el incumplimiento del 0,13% se generó por el retraso en la entrega por parte del operador 4-72 a destino nacional a Chía; en notificación electrónica se generó un 100% de cumplimiento; en notificación por aviso un cumplimiento del 100%; en publicación página web se obtuvo un cumplimiento del 100%; la publicación en cartelera nivel central presenta cumplimiento del 100%; finalmente, notificación presencial reportó un cumplimiento del 99,88%, el incumplimiento del 0,12% se generó por reporte tardío a dependencia debido a falta de seguimiento del técnico operativo.

Se registró un total de 3.700 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas; respecto al mes anterior, hubo una disminución del 7,8%.

Tabla 50. Seguimiento a notificaciones

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	0,41%
Notificación presencial	0,49%
Notificación por aviso	0,11%

Fuente: Datos Canales OSC

6.2 Legalizaciones y registros de diplomas

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

Tabla 51. Estadística legalizaciones y registros de diplomas

Mes	03- Legalización documentos al exterior (15 días)	04 - Registro de diploma (15 días)	Total
Enero	4.463	123	4.586
Febrero	4.378	139	4.517
Marzo	4.772	158	4.930

Mes	03- Legalización documentos al exterior (15 días)	04 - Registro de diploma (15 días)	Total
Abril	4.328	86	4.414

Fuente: SIGA

En abril se recibieron 4.328 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 86 solicitudes de registro de diploma.

Durante el periodo se

En este mes se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma; con la metodología del Net Promotore Score (NPS), con la cual podemos clasificar a los usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores, de la siguiente forma, se registraron: 11 son promotores, 2 detractores y 1 pasivo debido a que se presentó una afectación en el envío de los correos debido a una novedad en la herramienta Lime Survey, lo que generó un represamiento en la distribución de las encuestas.

7. Monitoreos y seguimiento

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

Tabla 52. Indicador error crítico 2025

Enero	Febrero	Marzo	Abril
363	371	377	413
384	383	388	424
94,53%	96,87%	97,16%	97,41%

Fuente: Power BI-Calidad

Tabla 53. Indicador error no crítico 2025

Enero	Febrero	Marzo	Abril
296	329	302	334
386	383	388	424
76,68%	85,90%	77,84%	78,77%

Fuente: Power BI-Calidad

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

Acciones de mejora implementadas

En abril se realizaron reuniones con el equipo de calidad del proveedor de centro de contacto para ajustar y actualizar la herramienta de monitoreos para iniciar su

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



V1. 15/JUNIO/2023

implementación en mayo, posterior a ajustes y aprobación de la jefatura de la Oficina de Servicio al Ciudadano. Se realizan reuniones de seguimiento quincenales para socializar hallazgos encontrados en los ejercicios de monitoreo y definir apoyo requerido de operaciones y formación. Adicionalmente, en reuniones de operaciones semanales se muestran los avances y actividades realizadas por el equipo de calidad y se emite un informe semanal con los hallazgos encontrados para socializar los resultados. Finalmente, se realizan los ejercicios de calibración para afinar los criterios de medición y realizar planes de acción de acuerdo con los hallazgos encontrados.

Resultados obtenidos

En abril se incrementó el número de monitoreos con respecto a enero, febrero y marzo y se detectaron salidas no conformes que se reportaron y trataron eficaz y oportunamente. Se gestiona la acción correctiva ID_19 por la desviación encontrada en el indicador de error no crítico que ha presentado desviaciones con respecto a su meta, situación que se espera subsanar en mayo con la implementación de la nueva herramienta de monitoreo y las intervenciones realizadas para disminución de este tipo de errores.

8. Redireccionamientos

Tabla 54. Histórico mensual de redireccionamientos

Ítem	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Radicados	15.317	15.729	14.205	12.851
Redireccionados	436	423	336	325
Total redireccionamientos %	2,84	2,69	2,36	2,53

Fuente: Base redireccionamientos abril

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

Tabla 55. Tipología de redireccionamientos abril

Canal	Datos errados	Dependencia incorrecta	Falta ampliación información	PDF errado	Proceso errado	Sin PDF	Otra Entidad
Ventanilla		126	3	2	2	1	134
Buzones	1	106	1	1	8	2	119
Presencial NVC		65			3		68
Presencial SuperCade		1					1
TOTAL	1	298	4	3	13	3	322

Fuente: Base redireccionamientos abril

9. Cualificación y promoción

Tabla 56. Acumulado socializaciones y participantes

Mes	No. sesiones	No. de participantes
Enero	16	159
Febrero	15	213
Marzo	18	297
Abril	20	373

Mes	No. sesiones	No. de participantes
Total	69	1.042

Fuente: Actas, formulario Web Asistencia y listados de asistencia

En este periodo se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 “*Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano*”, el cual se evalúa bajo las siguientes premisas: actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas). Se registró cumplimiento del 95%, se desarrollaron 20 socializaciones de las 21 programadas, con un total de 373 asistentes.

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

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

9.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

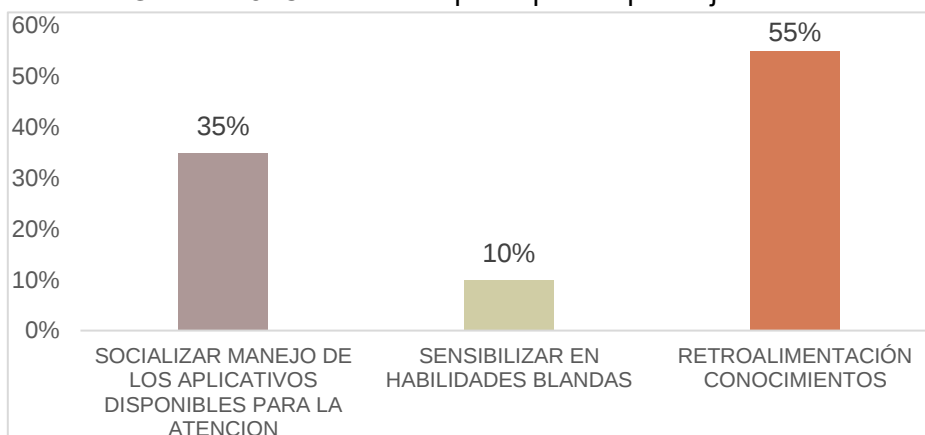
- a) Retroalimentación de conocimientos
- b) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)
- c) Sensibilizar en habilidades blandas

Tabla 57. Actividades desarrolladas vs asistentes

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
20	373

Fuente: Actas, formulario web asistencia y listados de asistencia

Gráfica 18. Cualificación participación por objetivos



Fuente: Actas, formulario web asistencia y listados de asistencia

a) Retroalimentación conocimientos

Durante abril, se llevaron a cabo 11 actividades de retroalimentación con la participación de 149 embajadores de los diferentes canales de atención. Estas sesiones estuvieron enfocadas en fortalecer los conocimientos relacionados con las funciones de la entidad, direccionamiento correcto de la gestión de correspondencia, uso de los aplicativos de atención DEXON, FUT.

El equipo de formación brindó acompañamiento a los embajadores que presentaron durante el mes deficiencia en conocimiento con los temas que maneja la oficina y que presentaron bajos indicadores relacionados con la atención en los canales.

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: SIGA, Bogotá te Escucha, Digiturno, con la asistencia de 210 servidores públicos de los tres niveles de la entidad que brindan atención en los canales y gestionan la correspondencia de entrada y salida de requerimientos a la entidad.

En este periodo en articulación con la Dirección de Talento Humano, se programó y desarrolló una jornada de capacitación presencial en el manejo del Sistema SIGA para todo el personal nuevo que ingresa a la entidad dentro del proceso de concurso de méritos. En este espacio se contó con la asistencia y participación de 53 servidores.

c) Sensibilizar en habilidades blandas

Durante abril, el equipo de formación realizó 2 actividades de habilidades blandas encaminadas a fortalecer la comprensión de lectura en los embajadores, con ejercicios de revisión de casos puntuales que se presentan en la Secretaría

9.2 Resultados evaluación de conocimientos

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

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

Tabla 58. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

Temas	Nro. de asistentes	Nro. de evaluados	%Nota promedio	%evaluados*
Retroalimentación direccionamientos	21	21	97,14%	100%
Funciones control disciplinario instrucción y juzgamiento	53	53	96,60%	100%
Comprensión de lectura	19	19	90,00%	100%
Temas radicaciones varias	53	53	98,11%	100%
Total	146	146	97,28%	100%

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

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones en abril fue del 100%; se tiene en cuenta que, de 146 participantes en las jornadas de socialización, 146 realizaron las evaluaciones.

La Oficina de Servicio al Ciudadano, actualmente tiene una nota mínima de cumplimiento del 90%, de acuerdo con las condiciones del contrato suscrito con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB - S.A. - ESP. Para este periodo el promedio de nota de evaluación estuvo en el 97,28%.

En las evaluaciones presentadas en abril, 7 embajadores sacaron nota por debajo de lo requerido, por tal motivo el equipo de formación en mayo realizará retroalimentaciones focalizadas y evaluaciones de conocimientos que garanticen la apropiación de la información suministrada para orientar adecuadamente a la ciudadanía cuando se requiera.

9.3 Refuerzo visual informativo

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

Tabla 59. Piezas gráficas refuerzo visual informativo

Tema piezas graficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Creación usuario y contraseña apoyo escolar	02/04/2025	

Tema piezas graficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Correspondencia enviada al Despacho – concejales y Congresistas	02/04/2025	Grupo Teams - preguntas frecuentes
Novedades incapacidades docentes - Of Personal	03/04/2025	
Reconocimiento bono pensional administrativos – Of Nómina	08/04/2024	
Pago intereses cesantías docentes 2024	10/04/2025	
Política LGTBI, mujer y genero – Oficina Convivencia Escolar	11/04/2025	
Cronograma pagos movilidad escolar	22/04/2025	
Documentos legalización	25/04/2025	
Tips de atención canal chat	30/04/2025	

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

9.4 Promoción

Con la finalidad de “*Divulgar información referente a los trámites y servicios de la entidad como, la carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo*”, durante abril con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se divulgó en la página web de la entidad y prensa sed información relacionada con trámites y servicios de la entidad, informes internos, notificaciones de actos administrativos. Para este mes se gestionaron 32 solicitudes a la Oficina de Comunicación y Prensa.

Se divulgó a través de redes sociales información sobre Defensor de la Ciudadanía, Denuncias por actos de corrupción y Carta de trato Digno las cuales se pueden evidenciar al ingresar a los siguientes enlaces:

Defensor ciudadano

<https://www.facebook.com/Educacionbogota/posts/1096250729212916>

Denuncias actos de corrupción

<https://www.facebook.com/Educacionbogota/posts/1096251322546190>

LinkedIn Carta trato digno

<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7312660611253915648>

9.5 Lenguaje Claro

Se redactó en lenguaje claro la propuesta de respuesta a derecho de petición procedente del Concejo de Bogotá, relacionado con atención preferencial en la Secretaría de Educación del Distrito al personal de las Fuerzas Militares.

10. Riesgos

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

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



V1. 15/JUNIO/2023

pueda impactar el cumplimiento del objetivo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía a nivel Central, local e institucional, lo que involucra la prestación del servicio en los canales de atención.

10.1 Control de riesgos de gestión nivel central e institucional

En abril se elabora el mapa de riesgos de 2025 en el aplicativo SMAGER, de acuerdo con los lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación. Se unifica el riesgo del proceso con el descrito en el proyecto de inversión 7701 al considerar que es similar pero redactado de forma diferente. El riesgo del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía queda definido de la siguiente manera: Posibilidad de impacto reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención de la ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos y políticas de servicio al ciudadano.

10.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2025

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

Lo anterior, de conformidad con la Ley 2195 de 2022³ y lineamiento de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se incorporan al PTEP 3 nuevos componentes: a) Apertura de Información y Datos Abiertos; b) Participación e Innovación en la Gestión Pública y, c) Medidas de debida diligencia, prevención y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

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

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

Riesgos de seguridad digital

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

Riesgos Ambientales

³ “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.

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

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

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

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

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

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado 2025
Actividades plan de trabajo SGC	12	13	9	9	43
Meta establecida: Mantenimiento de 1 política				1	1
Cumplimiento programado al plan de trabajo	8,76%	9,49%	6,57%	6,57%	3,39%
Aporte mensual a la meta establecida	0,0876	0,0949	0,0657	0,0657	0,3139
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	12	13	9	9	43
Avance - Proyecto 7701	0,0876	0,0949	0,0657	0,0657	0,3139

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

Las actividades desarrolladas en abril fueron:

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

- Socializar los avances de la implementación del SGC al público interno y externo en las instancias pertinentes.
- Realizar el seguimiento, control, cargue y reporte de informes asignados a la OSC.
- Coordinar monitoreos a la operación.

11.1 Seguimiento objetivos de calidad

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

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

Tabla 61. Seguimientos objetivos de calidad abril

Objetivos	Indicador	Seguimiento
Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva. *	Precisión error crítico (EC)= (Transacciones monitoreadas SIN errores críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 97,41% de cumplimiento sin Error Crítico, es decir, queda por encima de la meta fijada del 88%.
	Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 78,77% de cumplimiento sin Error No Crítico, es decir, queda por debajo de la meta fijada del 95%. Se encuentra en gestión la acción correctiva ID 19.
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 95% las actividades programadas, se realizaron 20 actividades con 373 asistentes de las 21 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 5 planes de acción y 9 salidas no conformes, para cierre en el periodo, de las cuales se cerraron todas. Se obtiene un resultado del 100% de acciones cerradas.

Fuente: Base de datos de indicadores

12. Seguimiento salidas no conformes

En abril de 2025, se gestionaron 9 salidas no conformes.

Tabla 62. Registro salidas no conformes

IDM	Temática
IDM_14	Dexon gestionado de manera tardía
IDM_15	Falta de elementos de trabajo en DLE Teusaquillo - Chapinero
IDM_16	Dexon gestionado de manera tardía
IDM_17	Dexon gestionado de manera tardía
IDM_18	Embajadora sin usuario en aplicativos
IDM_19	Fallas en servicio de Internet
IDM_20	Falla de aplicativos en DLE Tunjuelito
IDM_21	Falla de elementos de trabajo en SuperCade Bosa
IDM_22	Falla de elementos de trabajo en SuperCade CAD

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

13. Seguimiento planes de acción

En abril de 2025, se gestionaron 5 planes de acción de los 5 programados, el cual se relaciona a continuación:

Tabla 63. Registro acciones de mejora

ID	Descripción	Estado
ID_14	Informe visita monitoreo a canales de la Secretaría General - Accesibilidad	Gestionado
ID_16	Estructura de llamada - no adherencia	Gestionado
ID_18	Cálculo de indicadores de cualificación y promoción	Gestionado
ID_19	Incumplimiento a indicador de error no crítico en marzo de 2025	Gestionado
ID_20	Hallazgo ITB -1822 - OAP - Publicación de costos asociados a trámites y servicios en página web	Gestionado

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

14. Conclusiones y recomendaciones

1. En mayo se implementará la nueva herramienta de monitoreo, elaborada, revisada y aprobada en conjunto por las áreas de formación, operaciones, calidad y la jefatura de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
2. Se requiere continuar con la implementación de acciones para mejorar el resultado de los indicadores de gestión y cumplimiento de ANS del contrato del centro de contacto.
3. Se realizó seguimiento a diario sobre los redireccionamientos, se propusieron estrategias de mejora para mitigar el impacto generado en el proceso de radicación.
4. No se observa mejora en el resultado de las encuestas de satisfacción de los usuarios en los canales de atención correo electrónico y chat. Es necesario aplicar nuevas estrategias en busca de mejorar la calidad en la prestación del servicio.

15. Acciones de mejora

Actualmente se encuentran en curso acciones de mejora que se reportarán en los informes de operaciones que corresponda de acuerdo con la fecha programada de cierre, tales como:

- Proyecto SGDA – Mejoras en aplicativo de correspondencia
- Implementación y control de monitoreos en procesos de fondo prestacional, legalización, notificaciones y correspondencia.
- Ajustes a IVR
- Caracterización de usuarios de canal chat.