

Informe de Operaciones mayo

Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano

Bogotá, D.C.
Junio 2025

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



CSG-SM-202309-006-TR



BOGOTÁ
V1. 15/JUNIO/2023

Contenido

Introducción	6
1.1 . Volumen de participación histórico acumulado	8
1.2. Volumen de participación mensual	8
1.3. La voz del ciudadano	9
1.4. Comportamiento canales de atención.....	9
1.4.1. Presencial	10
1.4.1.1 Nivel Central	11
1.4.1.2 Nivel local	12
1.4.1.3 Super Cades.....	13
1.4.1.4. Voz de la ciudadanía	14
1.4.2. Telefónico.....	14
1.4.2.1 IVR	16
1.4.2.2 Voz de la ciudadanía.....	16
1.4.3 Virtual	16
1.4.3.1 Chat institucional	18
1.4.3.2 Buzones de correo	18
1.4.3.3 Ventanilla de radicación virtual	18
1.4.3.4 Bogotá te Escucha	18
1.4.3.5. Humano en línea	18
1.4.3.5 Voz de la ciudadanía	19
1.4.3.6 Redes sociales	19
1.5 Nivel de servicio	20
2. Satisfacción.....	21
2.1 Canal presencial	21
2.2 Canal telefónico	22
2.3 Canal virtual – Chat institucional	23
2.4 Canal virtual – Correo electrónico	24
2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma	25
2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”	26
1. 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	38
9.3 Refuerzo visual informativo.....	39
9.4 Promoción	39
9.5 Lenguaje Claro	40
10. Riesgos	40
10.1 Control de riesgos de gestión nivel central e institucional	40
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	44
13. Seguimiento planes de acción.....	44
14. Conclusiones y recomendaciones.....	44
15. Acciones de mejora	45
16. Seguimiento y reconocimiento	45

Tabla de Contenido de Tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados a mayo	8
Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico mayo	8
Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales abril vs mayo	9
Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano mayo	9
Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a mayo	10
Tabla 6. Volúmenes de atención presencial acumulados 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 mayo.....	12
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025	13
Tabla 11. Participación por punto de atención Super Cades por mes 2025.....	13
Tabla 12. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2025 (promedio ponderado).....	13
Tabla 13. Comportamiento voz del ciudadano canal presencial	14
Tabla 14. Volúmenes de atención comparativo por mes	15
Tabla 15. Envío de mensajes de texto	15
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.....	19
Tabla 20. Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa	19
Tabla 21. Tipo de radicado acumulado 2025	19
Tabla 22. Sistema de radicación.....	20
Tabla 23. Nivel de servicio acumulado anual histórico	20
Tabla 24. Nivel de servicio detallado mensual mayo	20
Tabla 25. Nivel de servicio canal presencial y telefónico mayo	21
Tabla 26. Satisfacción detallado mensual 2025	21
Tabla 27. Satisfacción canal presencial, variables de procesos mayo.....	22
Tabla 28. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones mayo	22
Tabla 29. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos mayo.....	22
Tabla 30. Satisfacción canal chat, tiempo de espera para ser atendido	23
Tabla 31. Satisfacción canal chat, tiempo de atención	23
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	24
Tabla 35. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en mayo	24
Tabla 36. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma	25
Tabla 37. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud	25
Tabla 38. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida	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.....	26
Tabla 41. Datos de gestión satisfacción con criterios de género mayo.....	27
Tabla 42. Atención accesible discapacidades mayo.....	30
Tabla 43. Atención accesible discapacidades mayo.....	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 mayo.....	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) 2025	42
Tabla 61. Seguimientos objetivos de calidad mayo	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 mayo de 2025	8
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico mayo	8
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales abril vs mayo	9
Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a mayo	10
Gráfica 5. Participación por puntos de atención mayo	11
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	13
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico mayo	14
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes	15
Gráfica 9. Comportamiento canal virtual mayo	17
Gráfica 10. Categorización distribución por canales	27
Gráfica 11. Categorización distribución demográfica	27
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	37

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, 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:

- **Presenciales:**

- Puntos de atención: en nivel central y Direcciones Locales de Educación, se presta servicios con agendamiento de cita a través del 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 se encuentran en SuperCade CAD, Engativá y Suba, prestan sus servicios con horario de atención de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

- **Telefónico:**

- Líneas 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.) y 3241000 (centro de contacto).

- **Virtual:**

- Buzón oficial de solicitudes y comunicaciones: ventanilla de radicación virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/>.
- Comunicaciones judiciales: notificaciones tuteladas@educacionbogota.edu.co
- Solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distrital: buzon entidades@educacionbogota.gov.co
- Para trámites administrativos de estudiantes, padres de familia, docentes, funcionarios y contratistas de la SED: ventanilla de radicación virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>.
- Denuncias por corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información pública: "Bogotá te Escucha" <https://bogota.gov.co/sdqs/>.
- Información general y orientación a la ciudadanía: contactenos@educacionbogota.edu.co

El horario para la recepción virtual de comunicaciones oficiales es de lunes a viernes 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:** página web de la Secretaría de Educación del Distrito en el enlace https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/.
- **Humano en Línea**

1.1 . Volumen de participación histórico acumulado

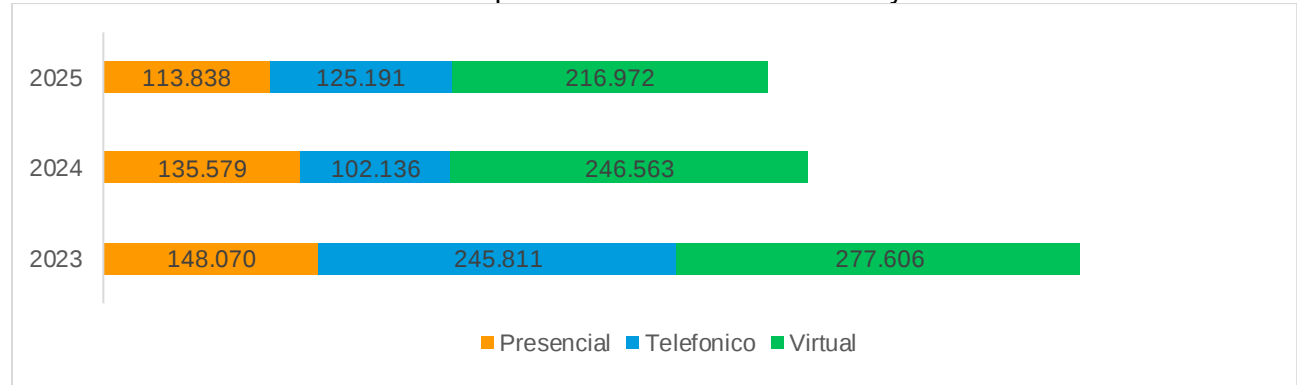
Tabla 1. Participación Canales acumulados a mayo

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2023	148.070	245.811	277.606	671.487
2024	135.579	102.136	246.563	484.278
2025	113.838	125.191	216.972	456.001

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado mayo de 2025



Fuente: Datos Canales OSC

La participación en los canales presenciales y virtuales disminuyó; en el canal telefónico aumentó respecto a mayo de 2024.

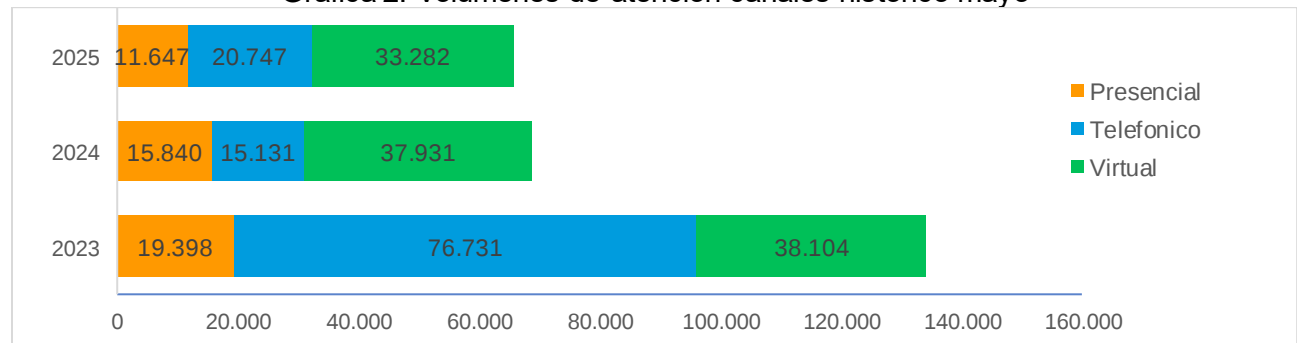
1.2. Volumen de participación mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico mayo

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2023	19.398	76.731	38.104	134.233
2024	15.840	15.131	37.931	68.902
2025	11.647	20.747	33.282	65.676

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico mayo



Fuente: Datos Canales OSC

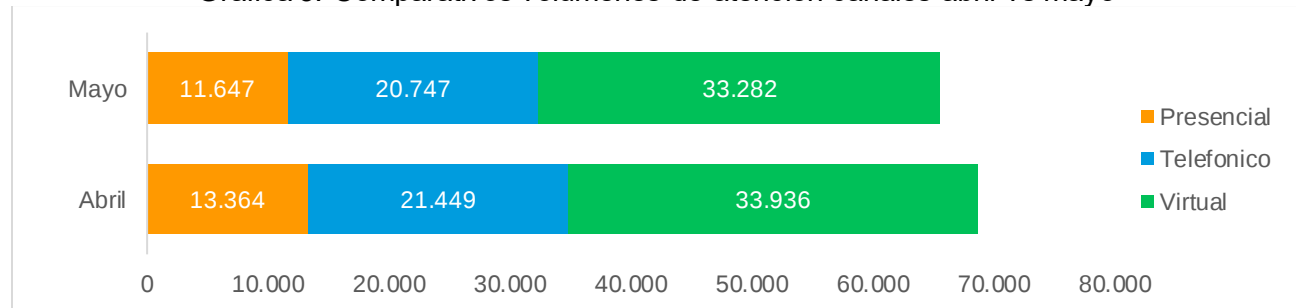
A través de sus canales de atención, la Secretaría de Educación del Distrito durante mayo disminuyó en el total de atenciones en 4,68% respecto al mismo mes en 2024. El canal presencial disminuyó 26,47%; mientras que, el canal telefónico aumentó en 37,12% y, el canal virtual disminuyó en 12,26%, con respecto a mayo de 2024.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales abril vs mayo

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Abril	13.364	21.449	33.936
Mayo	11.647	20.747	33.282
Total general	25.011	42.196	67.218

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales abril vs mayo



Fuente: Datos Canales OSC

1.3. 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 revisión de cesantías y pensiones, subsidio de transporte y asignación de cupo escolar fueron los de mayor participación; el 19% corresponde a la participación en otros temas de consulta.

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano mayo

Tema de consulta	Cantidad	Participación
Revisión de cesantías y pensiones	1962	16,69%
Asignación de cupo escolar	1904	16,20%
Subsidio de transporte	1455	12,38%
Movilidad escolar	1441	12,26%
Ampliación de información	1254	10,67%
Traslado de estudiantes antiguos	636	5,41%
Otros programas y campañas	222	1,89%
Matrículas escolares	222	1,89%
Novedades estudiantes	218	1,85%
Prestaciones Sociales Docentes	208	1,77%

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

1.4. Comportamiento canales de atención

1.4.1. Presencial

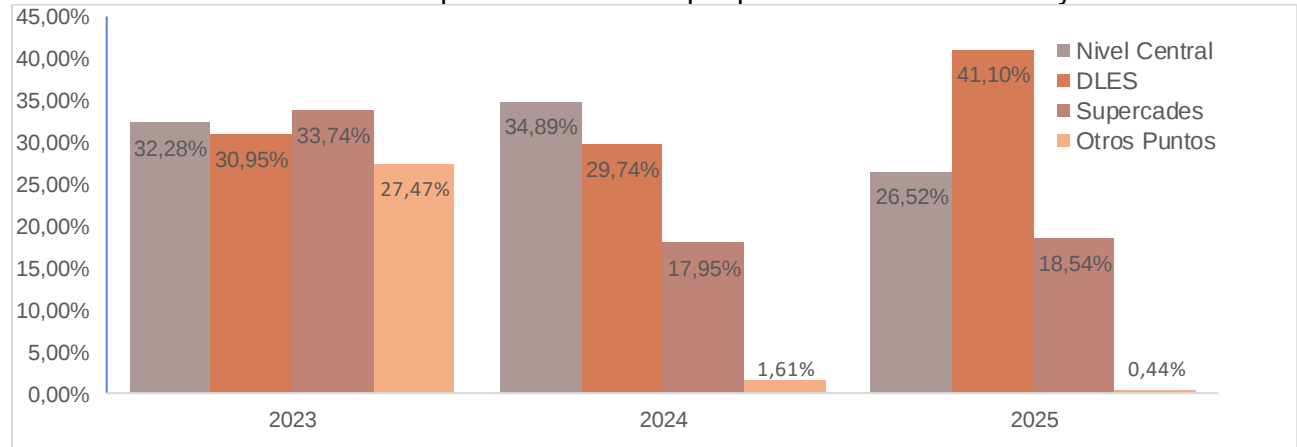
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2023 al 2025, en mayo:

Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a mayo

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total general
2023	42.435	81.405	21.267	2.963	148.070
2024	45.860	78.232	11.313	174	135.579
2025	34.864	54.022	24.370	582	113.838
Total general	123.159	213.659	56.950	3.719	397.487

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a mayo



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 6. Volúmenes de atención presencial acumulados 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
Mayo	5.799	3.445	2.257	146	11.647
Total general	34.864	54.022	24.370	582	113.838

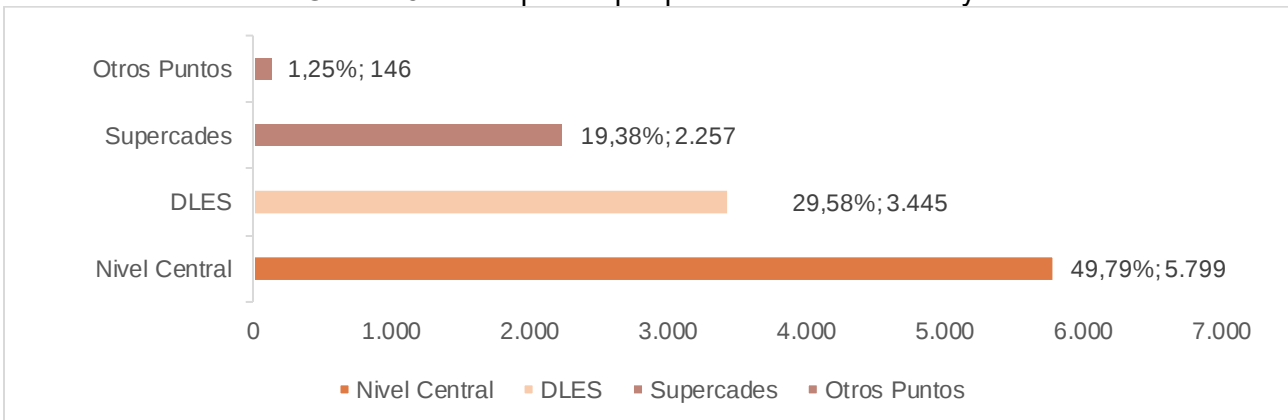
Fuente: Datos canales OSC

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

El canal presencial disminuyó en 26,47% respecto al año anterior en este mismo período; el 49,79% de las atenciones correspondieron a nivel central, la atención en Direcciones Locales de Educación correspondió al 29,58%, el 19,38% a Super CADES y el 1,25% a otros puntos.

Las Direcciones Locales de Educación disminuyeron su participación en 18,90% y pasaron de 4.248 atenciones en abril a 3.445 en mayo; por su parte, la Red Cade registró disminución del 1,91% con 2.301 atenciones en abril y 2.257 en mayo. Por último, nivel central disminuyó en 13,27% su participación, con 6.686 atenciones en abril y 5.799 en mayo. 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 mayo



Fuente: Datos Canales OSC

1.4.1.1 Nivel Central

En nivel central se atendieron 5.958 turnos; el servicio de mayor participación fue Fondo Prestacional con 1.797 atenciones y una participación del 30,16%, seguido de atención personalizada con 1.409 atenciones y participación del 23,65%; por último, se encuentra radicación con 1.271 atenciones y participación del 21,33%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 13 minutos con 51 segundos. Finalmente, el TMO fue de 7 minutos 39 segundos, con un nivel de atención del 87,81%.

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
Mayo	6.604	0:15:56

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
Atención personalizada	1629	0:08:37
Radicación	1445	0:08:29
Nombramiento Docentes Provisionales	422	0:04:25
Personal	370	0:11:03
Consulta a las dependencias	288	0:08:56
Nombramientos Administrativos	140	0:13:38
Movilidad	116	0:09:07
Plan de Contingencia	59	N/A
Información Olimpiadas SED	41	0:04:30
Cobertura	3	0:13:11

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Jóvenes a la U	1	0:00:31
Total, general	6330	0:08:18

Fuente: Datos Canales OSC

La Oficina de Control Disciplinario de Instrucción informó a esta Oficina la gestión realizada en mayo de 2025, que correspondió a 105 evidencias de notificación de actos administrativos, consultas de procesos y revisión de expedientes, como los servicios prestados más destacados por esta Oficina.

1.4.1.2 Nivel local

Las Direcciones Locales de Educación recibieron 3.600 solicitudes, con una atención del 91,26% y un tiempo de servicio de 00:24:12, el promedio de tiempo de espera fue de 00:11:37 y el tiempo de atención fue de 0:12:36 minutos (aumentó en 00:00:09 segundos respecto al período anterior). En general, mantuvo la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y en función de brindar soluciones oportunas, transparentes y efectivas al ciudadano.

Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio mayo

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Supervisión Teusaquillo	Total general
07 - DLE Bosa	5	943	1	1	23		3				976
19 - DLE Ciudad Bolívar	2	518	5		49		21				
10 - DLE Engativá	1	250		7	14		26	64	20		382
05 - DLE Usme		235	1	1	1		47	38	21		344
11 - DLE Suba		245			15		1				261
04 - DLE San Cristóbal		121			64	6	3	49			243
08 - DLE Kennedy	4	148			11		2		1		166
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		104			7	7	3	5	3		129
06 - DLE Tunjuelito		80			4	8	20	6			118
09 - DLE Fontibón		69			12		2	2	1		86
01 - DLE Usaquén		37			12		15	8	5		77
14 - DLE Mártires		66			1		1	3			71
15 - DLE Antonio Nariño		55					8	6			69
02 - 13 DLE Teusaquillo Chapinero		14	1	7			3	10		7	42
16 - DLE Puente Aranda		19			1		1	2			23
03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria		8	1				5	1	1		16
12 - DLE Barrios Unidos						2					2
Total general	12	2.912	9	16	214	23	161	194	52	7	3.600

Fuente: Datos Canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 976, seguida de Engativá con 382 y Usme con 344.

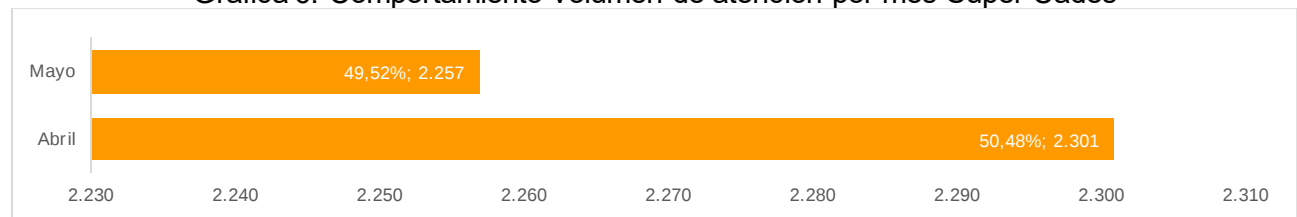
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025

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
Mayo	3.600	0:11:37

Fuente: Datos Canales OSC

1.4.1.3 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 mayo de 2025 se recibieron 1.233 usuarios atendidos en atención a que allí se brinda información general de cupos; el tiempo de atención fue de 5 minutos con 56 segundos.

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

SuperCade	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
Suba	3.679	1.345	741	847	495	7.107
Américas	2.362	593	325	343	173	3.796
Bosa	1.439	824	534	410	194	2.808
Manitas	846	316	208	234	125	2.322
Engativá	1.191	269	124	212	101	1.897
CAD	667	188	151	255	145	1.406
Total general	10.184	3.535	2.083	2.301	1.233	19.336

Fuente: Datos Canales OSC

El Super Cade Suba registró una participación del 40,15% 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

Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Marzo	3.610	0:04:53
Abril	2.301	0:17:59
Mayo	2.257	0:05:53

Fuente: Datos Canales OSC

1.4.1.4. 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

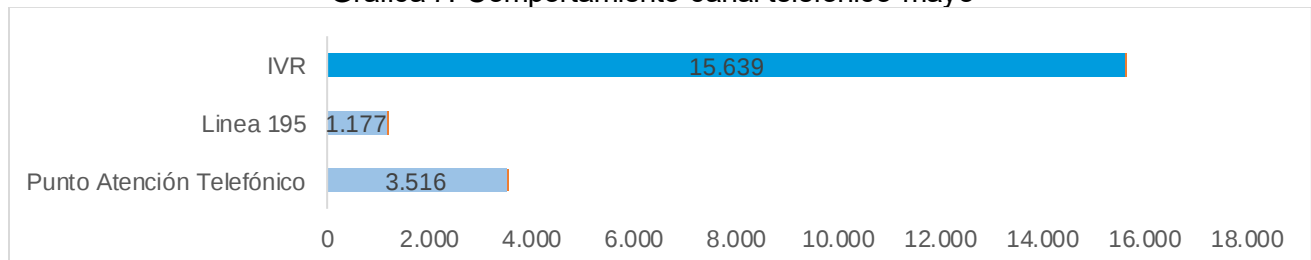
Trámite	Cantidad	Participación
Revisión de cesantías y pensiones	466	27,87%
Asignación de cupo escolar	355	21,23%
Subsidio de transporte	287	17,17%
Ampliación de información	231	13,82%
Traslado de estudiantes antiguos	112	6,70%
Consulta a solicitudes radicadas	27	1,61%
Actualización de datos	24	1,44%
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

1.4.2. Telefónico

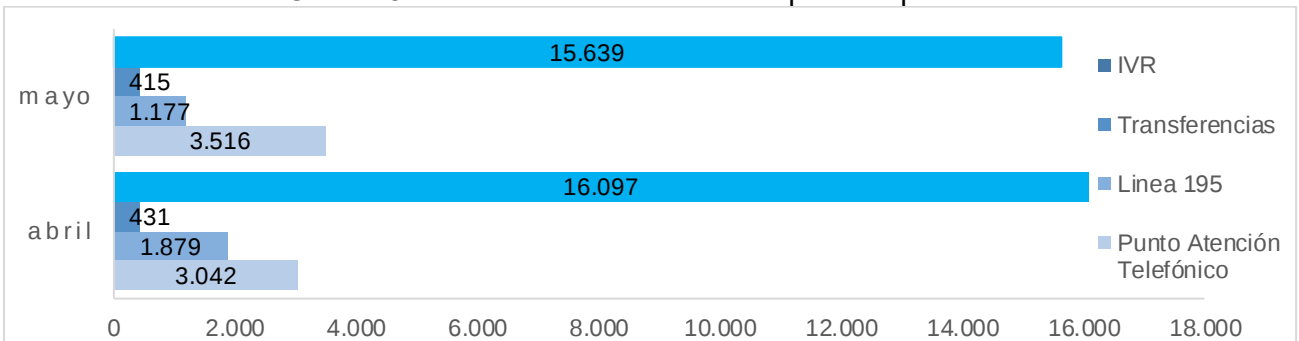
En mayo de 2025, en el canal telefónico se recibieron 20.747 llamadas, es decir que se presentó una disminución del 0,56% respecto al mes anterior. Los siguientes son los datos: 15.639 gestiones en el IVR, 1.177 correspondientes a la línea 3241000 (Secretaría de Educación del Distrito), las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, como se evidencia en siguiente gráfica:

Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico mayo



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	Transferencias	IVR	Total general
Abril	3.042	1.879	431	16.097	21.449
Mayo	3.516	1.177	415	15.639	20.747

Fuente: Datos Canales OSC

Respecto al mes anterior, en mayo se presentó disminución del 3,27% en la gestión de atención general en el canal telefónico; la línea 195, recibió 3.516 llamadas con una participación del 16,95%; el abandono en la Línea 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.) con un 4,50%.

Para mayo de 2025, el equipo de Centro de Contacto¹, apoyó el envío de 42.542 mensajes de texto:

Tabla 15. Envío de mensajes de texto

Dirección	Fecha de solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	8-05-25	mensajeAenviar250508	595
Dirección de Bienestar Estudiantil	23-05-25	BASE MENSAJES DE TEXTO_GIRO_C1	1.500
Dirección de Bienestar Estudiantil	23-05-25	BASE MENSAJES DE TEXTO_GIRO_C1	1.500
Dirección de Bienestar Estudiantil	28-05-25	Base_mensajes_cita_segunda entrega_pines_C1	500
Dirección de Bienestar Estudiantil	8-05-25	Teléfonos_JcP	2.827
Dirección de Bienestar Estudiantil	28-05-25	BASE 1 MSN- SANTA FE (versión 2)	35.620
Total			42.542

Fuente: Datos Canales OSC

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

1.4.2.1 IVR

En mayo de 2025 se registraron 15.639 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 75,38% 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.

1.4.2.2 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 20,06% 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	1441	38,59%
Matrículas escolares	222	5,95%
Otros programas y campañas	222	5,95%
Novedades estudiantes	218	5,84%
Prestaciones Sociales Docentes	208	5,57%
Talento humano novedades docentes y administrativos	175	4,69%
Talento humano notificación de actos administrativos	164	4,39%
Talento humano para docentes provisionales	123	3,29%
caída de la llamada /interacción	107	2,87%
Gestión financiera	105	2,81%

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

1.4.3 Virtual

El canal virtual de la entidad consta 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

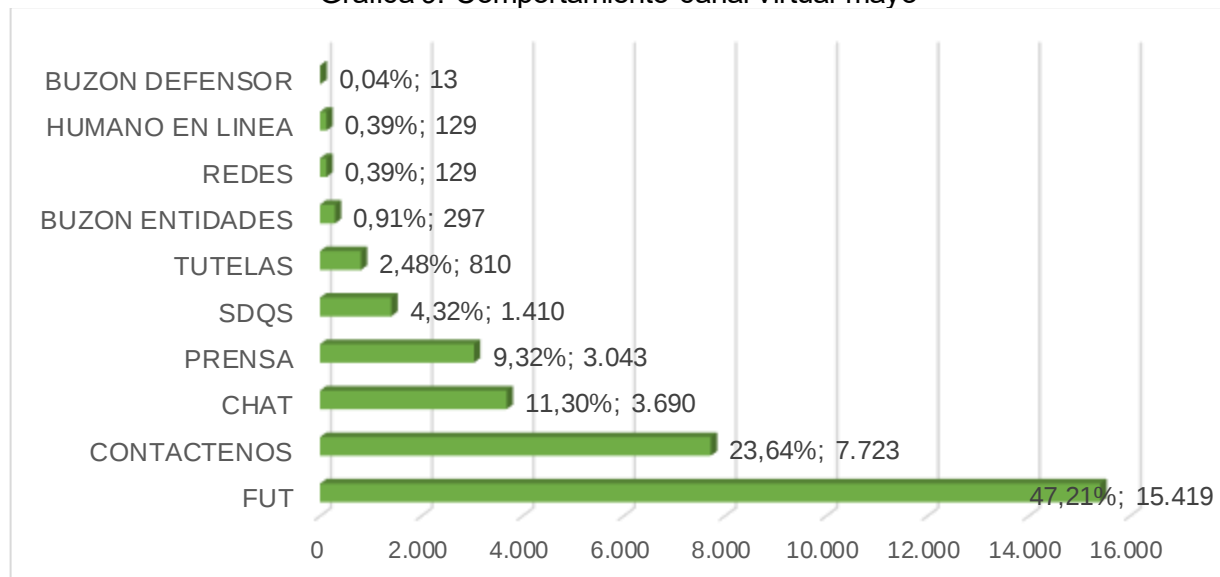
Mes	FUT	Redes	Chat	SD QS	Soluciones cobertura	Contactenos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas*	Otros	Redes prensa	Humano
Enero	28.099	2	12.194	1.206	0	7.808	12	254	591	2	304	1.783
Febrero	29.727	1	6.346	1.356	3.564	8.159	26	259	845	0	113	1.879
Marzo	26.269	81	4.660	1177	0	7.643	8	271	735	0	81	2.580
Abril	18.280	45	3.199	1.026		6.918	17	208	659		45	3.045
Mayo	15.419	129	3.690	1.410	810	7.723	0	297	13	0	129	3.043
Total general	117.794	258	30.089	6.175	3.640	38.201	2	1.289	76	3.564	672	12.330

Fuente: Datos Canales OSC

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

Asimismo, en este canal hacen 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 y flujos de datos de gestión a las atenciones realizadas a través del aplicativo Humano en Línea.

Gráfica 9. Comportamiento canal virtual mayo



Fuente: Datos Canales OSC

1.4.3.1 Chat institucional

El chat institucional en mayo recibió 3.690 solicitudes de atención, es decir que aumentó 13,75% 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, atendió 2.233 solicitudes relacionadas con cupos y movilidad escolar; 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 6 ciudadanos durante los fines de semana.

1.4.3.2 Buzones de correo

En mayo de 2025, los buzones de correo recibieron 9.462 solicitudes (con aumento del 1,14% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de estas, 7.723 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 297 correos del buzón buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 810 corresponden a tuteladas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica), 13 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 619 ingresos. Para la gestión de estos correos se dispone de agentes Front Office, sin herramienta y agente en sitio.

1.4.3.3 Ventanilla de radicación virtual

En mayo de 2025, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 15.419 solicitudes (disminuyó en 15,65% 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; 5.138 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual en la que la ciudadanía realiza solicitudes que son direccionadas a las dependencias correspondientes.

1.4.3.4 Bogotá te Escucha

Para mayo de 2025, se recibieron 1.410 requerimientos a través de Bogotá te Escucha. El 32,20% de las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de fondo por las dependencias responsables, el 64,32% se gestionó de manera oportuna, el 2,06% se gestionó de forma extemporánea y el 1,42% corresponde a los requerimientos que no se han gestionado y se encuentran vencidos.

1.4.3.5. 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”.

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”

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la validación documental de las prestaciones, cesantías, pensión, auxilios y otros trámites; para mayo se gestionaron 3.043 solicitudes en esta plataforma.

1.4.3.5 Voz de la ciudadanía

Las interacciones realizadas por la ciudadanía en correo electrónicos se encuentran tipificadas según el tema, en este periodo la revisión de cesantías y pensiones fue el único tema requerido por la ciudadanía como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 18. Comportamiento voz del ciudadano canal correo electrónico

Trámite de consulta	Cantidad	Participación
Revisión de cesantías y pensiones	1.958	100%

Fuente: Datos CRM.

1.4.3.6 Redes sociales

Durante mayo de 2025, el equipo digital dio respuesta a 129 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	Mayo
Facebook Messenger	1	1	54	14	76
X DM			11	7	8
Instagram			15	13	26
Comentarios en Posts Red social SED			0	10	18
Tik Tok	1		1	1	1
Total	2	1	81	45	129

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

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

Red	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Facebook	1	1	0	0	0
Instagram		0	0	0	0
Otro	1	0	0	0	0
Twitter		0	0	0	0
Total	2	1	0	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	May
Bogotá te Escucha	1	1	0	0	0
SIGA	0	0	0	0	0
Total, general	1	1	0	0	0

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

1.5 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 mayo de 2025:

Tabla 24. Nivel de servicio detallado mensual mayo

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	16.829	16.829	100%

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
DLES	3.676	3.445	94%
Centro de Contacto	19.570	19.618	100%
Chat institucional	3.690	3.690	100%
OSC	8.202	7.677	94%
Email OSC	8.843	8.843	100%
Redes Sociales	258	129	50%
Humano en Línea	3.043	3.043	100%
Total general	64.111	63.274	99%

Fuente: Canales OSC

Tabla 25. Nivel de servicio canal presencial y telefónico mayo

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	11.647	11.353	97%
Virtual	32.534	32.534	100%
Telefónico	20.747	20.742	100%
Total general	64.928	64.629	99%

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%
Mayo	99%	90,20%	64,68%	56,47%	89,92%

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 mayo se evidenció que se aplicaron 2.010 encuestas, de las cuales 1.768 estuvieron satisfechas con el servicio recibido.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 90,20%, que presentó aumento del 1,49%; correo electrónico 56,47% disminuyó en 2,15%; canal presencial 99% que aumentó en 1,00% y el canal chat 64,68% que disminuyó en 1,75% 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 432 encuestas.

Tabla 27. Satisfacción canal presencial, variables de procesos mayo

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	0,46%	0,46%	0,23%	0,69%	0,46%
2	0,00%	0,00%	0,23%	0,00%	0,00%
3	0,00%	0,46%	0,23%	0,00%	0,00%
4	0,00%	0,00%	0,00%	0,23%	0,00%
5	0,00%	0,23%	0,23%	0,23%	0,69%
6	0,00%	0,23%	0,00%	0,00%	0,00%
7	0,23%	0,46%	0,00%	0,93%	0,46%
8	0,69%	1,39%	0,93%	2,08%	1,16%
9	4,63%	7,41%	4,40%	5,79%	6,25%
10	93,98%	89,35%	93,75%	90,05%	90,97%

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 mayo

Calificación	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Excelente	68,98%	68,75%	69,44%	71,53%	71,06%
Bueno	30,32%	30,32%	29,63%	27,78%	28,24%
Regular	0,46%	0,69%	0,69%	0,23%	0,46%
Malo	0,23%	0,23%	0,23%	0,46%	0,23%

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 y dio solución a los requerimientos ciudadanos.

2.2 Canal telefónico

Durante mayo en el canal se capturaron 1.275 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 29. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos mayo

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	87,34%	83,30%	85,57%	82,40%	82,39%

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?
4	5,65%	8,52%	6,15%	7,70%	9,45%
3	1,36%	2,02%	1,72%	3,38%	2,02%
2	4,94%	1,67%	1,07%	1,10%	1,19%
1	0,72%	4,48%	5,49%	5,41%	4,95%

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 i se evalúan aspectos como tiempo de espera en ser atendido, tiempo de atención, conocimiento del tema por parte del asesor, actitud de servicio, calidad de la información recibida y la respuesta efectiva a la solicitud. El presente análisis de datos corresponde a 218 encuestas.

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	21,85%	24,47%	28,26%	34,27%	32,98%
Bueno (4)	17,93%	23,40%	23,37%	18,88%	30,89%
Muy malo (1)	35,29%	32,45%	23,91%	26,57%	18,32%
Malo (2)	8,12%	5,32%	12,50%	4,90%	7,33%
Ni bueno ni malo (3)	15,97%	13,30%	9,78%	14,69%	10,47%
No sabe / No responde	0,87%	1,06%	2,17%	0,70%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El tiempo de espera reportó juicios de valor de muy bueno y bueno 63,87%, con aumento del 10,72%.

Tabla 31. Satisfacción canal chat, tiempo de atención

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	28,57%	25,53%	32,61%	34,97%	33,51%
Bueno (4)	24,09%	25,53%	28,26%	26,57%	36,65%
Muy malo (1)	29,69%	29,26%	23,91%	23,78%	15,71%
Malo (2)	5,88%	5,85%	4,35%	4,90%	3,14%
Ni bueno ni malo (3)	11,48%	13,30%	10,33%	9,09%	10,99%
No sabe / No responde	0,28%	0,53%	0,54%	0,70%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el tiempo de atención en muy bueno y bueno 70,16% aumentó 8,62 puntos porcentuales respecto al período anterior.

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	42,30%	36,17%	42,39%	43,36%	43,98%
Bueno (4)	18,49%	21,28%	21,74%	21,68%	28,80%
Muy malo (1)	25,49%	27,66%	19,02%	21,68%	15,18%
Malo (2)	3,64%	2,66%	3,80%	3,50%	2,09%
Ni bueno ni malo (3)	6,72%	7,98%	8,15%	5,59%	8,38%
No sabe / No responde	3,36%	4,26%	4,89%	4,20%	1,57%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Conocimiento por parte del asesor: en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 72,78% aumentó en 7,75%, los ítems de Malo y Muy malo disminuyó en 14,93% respecto al mes anterior.

Tabla 33. Satisfacción canal chat, actitud de servicio

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	45,94%	41,49%	47,28%	46,85%	54,45%
Bueno (4)	18,77%	20,21%	21,74%	22,38%	24,08%
Muy malo (1)	24,37%	26,60%	19,02%	23,08%	15,18%
Malo (2)	4,48%	3,19%	2,72%	2,10%	3,14%
Ni bueno ni malo (3)	2,80%	4,79%	4,89%	1,40%	2,62%
No sabe / No responde	3,64%	3,72%	4,35%	4,20%	0,52%

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 78,53% aumentó en 9,03% respecto al mes anterior.

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	42,30%	34,57%	39,13%	37,76%	41,36%
Bueno (4)	18,21%	22,34%	24,46%	25,87%	32,46%
Muy malo (1)	3,92%	3,19%	5,98%	0,70%	4,19%
Malo (2)	26,61%	29,79%	20,11%	25,87%	16,23%
Ni bueno ni malo (3)	5,32%	5,85%	5,98%	5,59%	5,24%
No sabe / No responde	3,64%	4,26%	4,35%	4,20%	0,52%

Fuente: Encuestas de satisfacción

La calidad de la información recibida obtuvo 73,82% en los ítems muy bueno y bueno que aumentó en 10,14% 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 mayo se detallan a continuación:

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

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	29,63%	25,93%	37,04%	33,33%
2	0	11,11%	14,81%	0
3	0	0	0	0
4	3,70%	3,70%	0	0
5	7,41%	3,70%	3,70%	8,33%
6	0	3,70%	3,70%	4,17%
7	0	0	0	4,17%
8	3,70%	7,41%	7,41%	8,33%
9	11,11%	7,41%	7,41%	8,33%
10	37,04%	37,04%	25,93%	33,33%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Frente a la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el Correo Electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 56,47%, disminuyó 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	Mayo
73,33%	85,67%	98,88%	86,96%	86,96%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 28 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 del 86,96%. 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	Mayo
Muy bueno (5)	53,33%	53,42%	56,18%	42,86%	50,00%

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Bueno (4)	26,67%	30,14%	20,22%	28,57%	21,43%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	10,96%	5,62%	28,57%	14,29%
Muy malo (1)	20,00%	4,11%	11,24%	0,00%	7,14%
Malo	0,00%	1,37%	4,49%	0,00%	7,14%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	66,67%	54,79%	64,04%	66,67%	57,14%
Bueno (4)	20,00%	34,25%	20,22%	33,33%	21,43%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6,85%	5,62%	0,00%	10,71%
Muy malo (1)	13,33%	2,74%	6,74%	0,00%	7,14%
Malo	0,00%	1,37%	2,25%	0,00%	3,57%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	60,00%	53,42%	58,76%	68,71%	58,72%
Bueno (4)	26,67%	31,51%	26,55%	31,29%	27,06%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6,85%	6,78%	0,00%	6,42%
Muy malo (1)	13,33%	1,37%	5,08%	0,00%	5,05%
Malo	0,00%	5,48%	2,26%	0,00%	2,75%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Nota	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
No	20,00%	6,85%	8,99%	14,29%	14,29%
Sí	80,00%	93,15%	91,01%	85,71%	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 mayo, solo 1.573 permitieron establecer el dato de la satisfacción de la ciudadanía con criterios de género, se evidencia que 1.247 encuestados pertenecen al género femenino y de estos el 79,28% están satisfechos. Para el género masculino se encontraron 309 encuestas de las cuales se identifica que el 19,64% se encuentran satisfechos con los servicios recibidos; entre las 3 personas identificadas como no binario el 0,19% están satisfechas. Finalmente, no suministran información de género 13 personas las cuales presentan satisfacción con el servicio el 0,83% y 1 persona identificada como otro que presenta satisfacción del 0,06%.

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

Concepto	Femenino	Masculino	No binario	Otro	No suministra	Total general
Encuestas aplicadas	1.247	309	3	1	13	1.573
Cantidad satisfechos	238	65	0	1	2	306
% Satisfacción	19,09%	21,04%	0,00%	100%	15,38%	19,45%

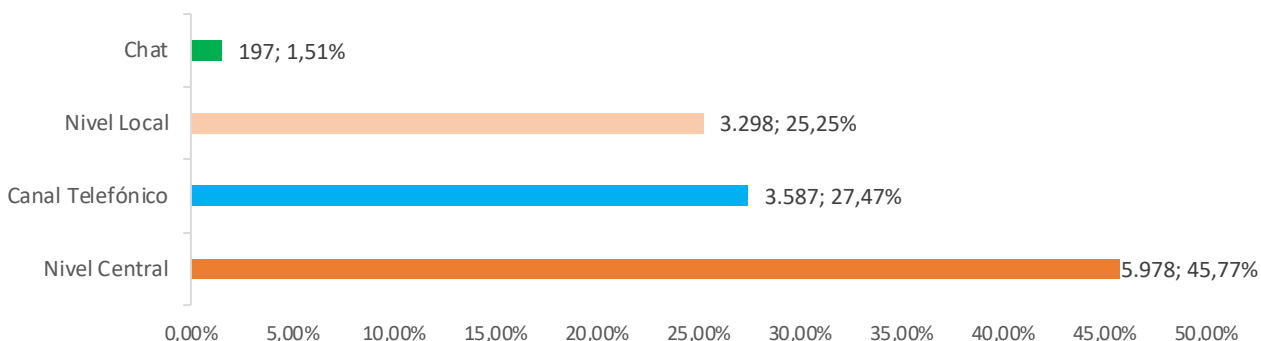
Fuente: Encuestas de satisfacción

La población clasificada con criterio de género que respondió la encuesta de satisfacción evidencia que el 19,45% se encuentra conforme con el servicio recibido.

1. Partes interesadas

3.1 Caracterización

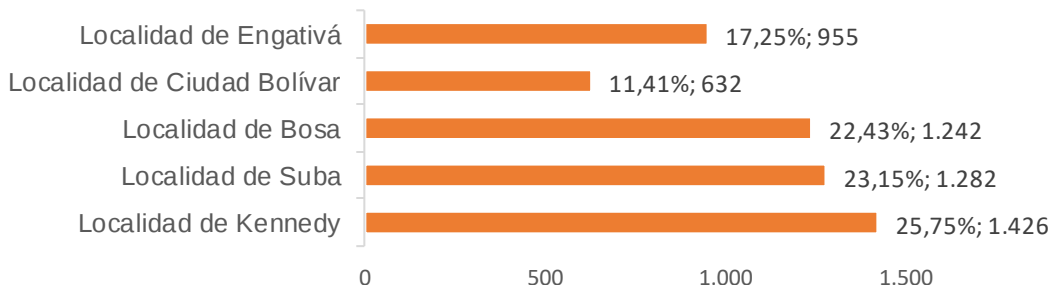
Gráfica 10. Categorización distribución por canales



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para mayo de 2025, se realizaron 13.060 capturas de datos, distribuidos en los diferentes canales de la siguiente manera: el 71,03% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con un 27,47% de las atenciones, en el chat se registra el 1,51% de interacciones.

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica

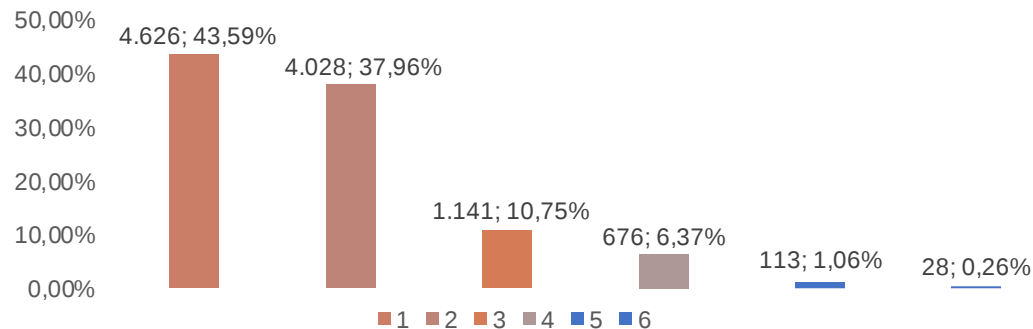


Fuente: Formulario de caracterización

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 59,60%; la zona norte (Suba y Engativá) con un 40,40%. Frente a los 5.537 de muestra total estas cinco localidades representan el 53,74% de la información capturada.

En mayo interactuaron 258 personas con ubicación actual de residencia en otras ciudades o municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 2,50%.

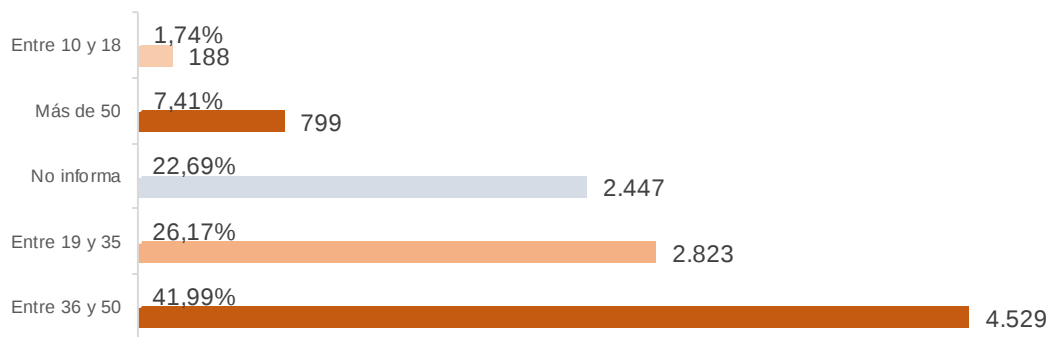
Gráfica 12. Categorización estratificación



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos, la ciudadanía atendida en un 43,59% 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 18,45%.

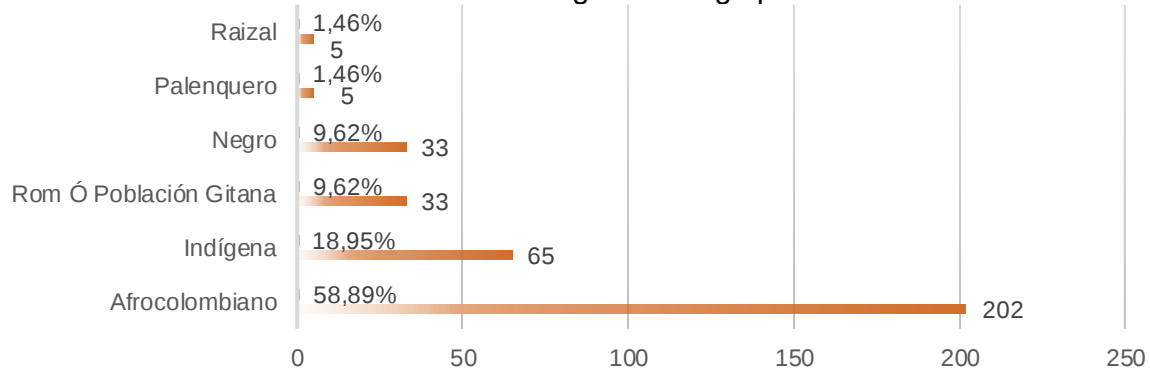
Gráfica 13. Categorización edad



Fuente: Formulario de caracterización

Se evidencia que la población atendida durante el período se encuentra entre 36 y 50 años y representa un 41,99%, seguida por la población entre 19 y 35 años con una participación del 26,17%; el 31,84% restante corresponde a la población entre 10 a 18 años, mayores de 50 años y personas que no suministran información de su edad.

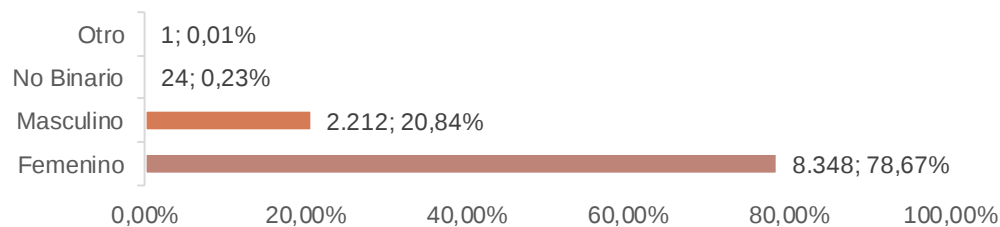
Gráfica 14. Categorización grupo étnico



Fuente: Formulario de caracterización

Las 343 personas caracterizadas de acuerdo con grupos étnicos atendidos en mayo representan el 3,18% del total de 10.786 tomadas como muestra. En esta categorización la comunidad afrocolombiana tiene una representación del 58,89%, seguida de la población indígena con una participación del 18,95%; los demás grupos étnicos suman una participación del 22,16% como se muestra en la gráfica.

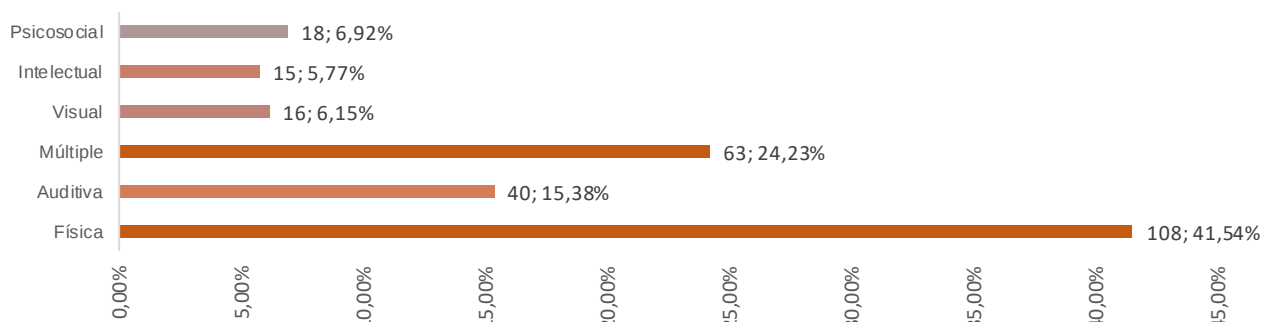
Gráfica 15. Categorización género



Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada durante mayo en los diferentes canales de atención, se evidencia que el 78,67% de la ciudadanía que solicita atención corresponde al género femenino, el 20,84% al género masculino, las personas identificadas como no binario corresponden al 0,23% y una persona se identificó con la opción de otro.

Gráfica 16. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible, 260 usuarios de 13.060 personas que respondieron a la caracterización tienen algún tipo de discapacidad y representan el 1,99% de la población total atendida; la discapacidad física corresponde al 41,54% de los ciudadanos con algún tipo de discapacidad atendidos en nuestros canales de atención, seguida de la discapacidad múltiple con un 24,23% de participación; las demás discapacidades representan el 34,23%.

3.2 Gestión Atención Accesible

3.2.1 Atención presencial

En mayo de 2025, de manera presencial se atendieron 3 personas con algún tipo de discapacidad, así:

Tabla 42. Atención accesible discapacidades mayo

Tipo discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad auditiva	2	66,67%
Discapacidad visual	1	33,33%
Total, general	3	100%

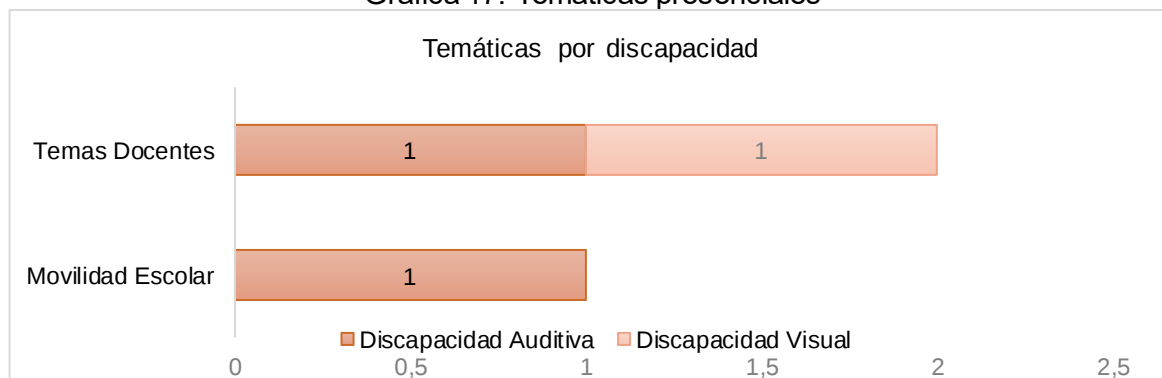
Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 43. Atención accesible discapacidades mayo

Temática	Discapacidad auditiva	Discapacidad física	Visual	Total	% participación
Movilidad Escolar	1	0	0	1	33,33%
Temas Docentes	1	0	1	2	66,67%
Total general	2	0	1	3	100,00%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 17. Temáticas presenciales



Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

4. Soluciones estratégicas Plan Padrino

El Modelo de Servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano, infiere la articulación entre los 3 niveles de la entidad, lo cual se realiza con el apoyo del “Equipo Plan Padrino”, que a través del correo oscpadpadrino@educacionbogota.gov.co realiza actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico en los diferentes temas de la Oficina.

En mayo de 2025, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 806, las cuales se discriminan en:

- 668 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 70 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 68 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, telefónico, presencial).

4.1 Gestión correo electrónico

Tabla 44. Histórico de gestión

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
2025	946	1.267	732	881	806

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

Tabla 45. Avance de cierre de gestión

Avance	Mayo	% cierre
Completado	638	95,51%
En progreso	30	4,49%
Total	668	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 mayo está en el 95,51%.

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

Tabla 46. Tipología Plan Padrino

Tipología	Abril	Participación
Creación de usuarios	405	60,63%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	175	26,20%
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	34	5,09%
Modificación usuarios	11	1,65%
Creación de trámites	9	1,35%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	7	1,05%
Aclaración informe de vencidos	7	1,05%
Apoyo en la gestión operador de correspondencia	6	0,90%
Apoyo en la gestión de siga o Bogotá te Escucha	4	0,60%
Solicitudes base de datos	3	0,45%
Aclaración informe de documentos sin digitalizar	2	0,30%
Comité local de cobertura	1	0,15%
Traslado de solicitud a SED notificaciones	1	0,15%
Aclaración informe de próximos a vencer y en trámite	1	0,15%
Aclaración informe de nivel de oportunidad	1	0,15%

Tipología	Abril	Participación
Solicitud de modificación y/o aclaración de agendamiento	1	0,15%
Total general	668	100,00%

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

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en las peticiones por este canal, entre ellas el Grupo de Certificados Laborales (165), la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (151), la Oficina de Personal (29), la Oficina de Servicio al Ciudadano (24) y la Oficina Asesora Jurídica (16); estas 5 dependencias generan el 57,63% 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, 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	Mayo
2025	1.240	1.386	1.120	920	1.161

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, 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	Mayo
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 mayo 2025, se registraron 45 solicitudes discriminadas de la siguiente manera: 14 fallas (aplicación Dexon, FUT, SIGA, Chat) con un cumplimiento del 86%, 7 mejoras (mejoras a trámite, aplicativos), con un incumplimiento del 100% y 24 solicitudes de operación (Actualización usuarios y permisos aplicativos), con un cumplimiento del 100%.
Mayo 2023	Mayo 2024	Directora de la Dirección Cobertura Director de la Dirección Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención Integral (Dirección Cobertura 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 mayo en atención integral, se asignaron un total de 3.126 turnos, de los cuales se atendieron 2.929 con una efectividad en la atención del 93,70%, con promedio de espera fue de 00:09:46 minutos, y un promedio tiempo de atención de 00:12:25 minutos. En la OSC, se asignaron 2.775 turnos, de los cuales fueron atendidos 2.706 para una efectividad en la atención del 97.51%, con un tiempo promedio de espera de 00:09:34 minutos, promedio tiempo de atención de 00:12:15 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	2	0,24%	833	99,76%	835
Notificación electrónica		0,00%	1296	100,00%	1296
Notificación por aviso	8	1,35%	585	98,65%	593
Página web		0,00%	45	100,00%	45
Publicación cartelera NC		0,00%	154	100,00%	154
Notificación presencial	2	0,33%	605	99,67%	607
Total general	12	0,34%	3518	99,66%	3530

Fuente: Indicadores de la operación

La gestión finalizada en mayo de 2025 es del 99,8%.

En mayo las citaciones tuvieron un cumplimiento del 99,76%; el incumplimiento del 0,24% se generó por el retraso en la entrega por parte del operador 4-72 a Bogotá D.C. y destino a Madrid Cundinamarca; en notificación electrónica se generó un 100% de cumplimiento; en notificación por aviso un cumplimiento del 98,65%, el incumplimiento del 1,35% se genera por retraso en la entrega por parte del operador en Bogotá y destinos nacionales; 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 99,67%, el incumplimiento del 0,33% se generó por falta de información del estado de envío por parte del operador.

Se registró un total de 3.537 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas; respecto al mes anterior, hubo una disminución del 4,41%.

Tabla 50. Seguimiento a notificaciones

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	0,17%
Notificación por aviso	0,03%

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 mayo las estadísticas fueron:

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

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



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

Mes	03- Legalización documentos al exterior (15 días)	04 - Registro de diploma (15 días)	Total
Marzo	4.772	158	4.930
Abril	4.328	86	4.414
Mayo	4.487	72	4.559

Fuente: SIGA

En mayo se recibieron 4.487 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 72 solicitudes de registro de diploma.

En este mes se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma; con la metodología del Net Promotore Score (NPS), con la cual podemos clasificar a los 28 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores, de la siguiente forma, se registraron: 22 son promotores, 3 detractores y 3 pasivos.

7. Monitoreos y seguimiento

En mayo, se evidenció un comportamiento similar al de meses anteriores en la medición de error crítico, en el que la mayor afectación se da por tipificación, registro inadecuado, asesoría y entrega de información; Asimismo, disminuyeron los errores no críticos detectados y se evidenció que los principales ítems afectados corresponden a errores de ortografía, redacción, tiempos de espera, estructura de la interacción y personalización de la comunicación.

Tabla 52. Indicador error crítico 2025

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
363	371	377	413	369
384	383	388	424	380
94,53%	96,87%	97,16%	97,41%	97,11%

Fuente: Power BI-Calidad

Tabla 53. Indicador error no crítico 2025

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
296	329	302	334	320
386	383	388	424	380
76,68%	85,90%	77,84%	78,77%	84,21%

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 mayo se implementó la nueva herramienta de monitoreo con criterios de evaluación ajustados y unificados. En reuniones de operaciones semanales se muestran los avances

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



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

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 mayo se disminuyó el número de monitoreos con respecto a meses anteriores y se detectaron salidas no conformes que se reportaron y trataron eficaz y oportunamente.

8. Redireccionamientos

Tabla 54. Histórico mensual de redireccionamientos

Ítem	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Radicados	16.238	16.790	14.205	13.176	13.868
Redireccionados	443	454	354	325	371
Total redireccionamientos %	2,73	2,70	2,49	2,53	2,75

Fuente: Base redireccionamientos mayo

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

Tabla 55. Tipología de redireccionamientos mayo

Canal	Datos errados	Dependencia incorrecta	Falta ampliación información	PDF errado	Proceso errado	Sin PDF	Otra Entidad
Buzones	5	138	3	6	6	7	169
Ventanilla		131	1		2		134
Presencial NVC		66		1		1	68

Fuente: Base redireccionamientos mayo

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
Mayo	27	254
Total	96	1.296

Fuente: Actas, formulario Web Asistencia y listados de asistencia

En este periodo se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 “Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano”, el cual se evalúa bajo las siguientes premisas: actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas). Se registró cumplimiento del 100%, se desarrollaron 27 socializaciones de

las 27 programadas, con un total de 254 asistentes.

Durante mayo 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

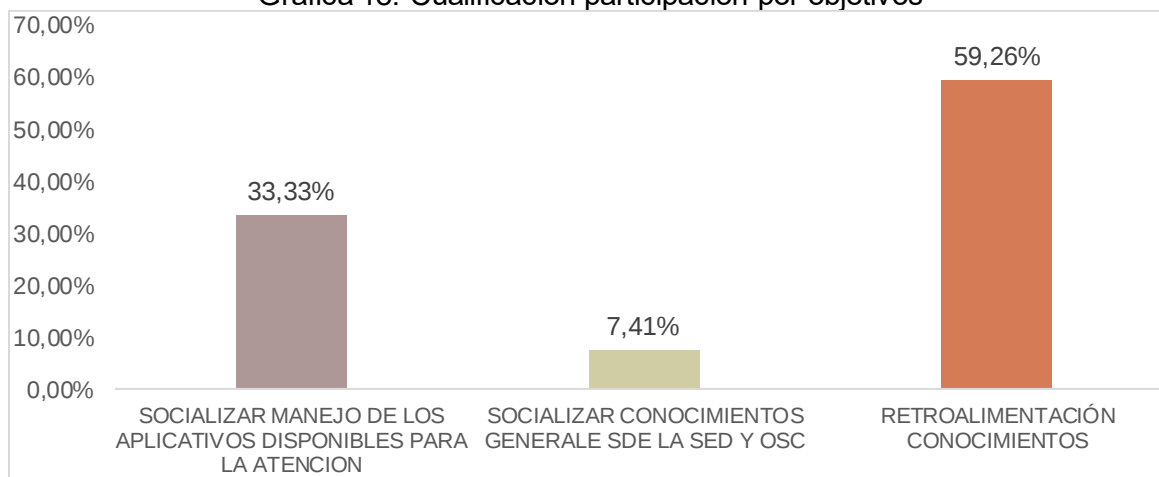
- a) Retroalimentación de conocimientos
- b) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)
- c) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC

Tabla 57. Actividades desarrolladas vs asistentes

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
27	254

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 mayo, se llevaron a cabo 16 actividades de retroalimentación con la participación de 120 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 y proceso de movilidad escolar.

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 mayo, para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron 9 actividades de socialización relacionadas con el manejo de los sistemas: SIGA, Bogotá te Escucha, Digiturno, con la asistencia de 102 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.

- a) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC

Durante mayo, el equipo de formación realizó 2 actividades de socialización de conocimientos generales dirigidas al personal nuevo que ingresa a la entidad con la inducción inicial y conocimiento del funcionamiento de la oficina.

Por otra parte, se realizó una socialización con todo el personal de la oficina para sensibilizar en el riesgo de corrupción de la entidad y como las actividades desarrolladas en la oficina de servicio al ciudadano impactan los indicadores.

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 mayo, 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*
Recordemos y apliquemos – funciones dependencias SED	47	47	91,38%	100%
Denuncias actos de corrupción	28	28	98,57%	100%
Movilidad escolar	45	45	96.00%	100%
Total	120	120	93,69%	100%

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

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones en mayo fue del 100%; se tiene en cuenta que, de 120 participantes en las jornadas de socialización, 120 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 93,69%.

Para la primera evaluación realizada en mayo relacionada con funciones de las dependencias, 1 embajador obtuvo nota inferior al 90%. En conjunto con el equipo de operaciones se realizó llamado de atención escrito por incumplimiento del indicador.

9.3 Refuerzo visual informativo

El equipo de cualificación y promoción en mayo 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
Conoce los atributos, criterios y temáticas de los monitoreos de calidad en la atención al ciudadano	02/05/2025	Grupo Teams - preguntas frecuentes
NOTI OSC edición 12 07 05 2025	07/05/2025	
Tips Protocolos de Atención Presencial	08/05/2025	
NOTI OSC edición 13 14 05 2025	13/05/2024	
Radicados traslados por competencia	21/05/2025	
NOTI OSC edición 14 22 05 2025	22/05/2025	
Consolidado de pagos 2025	26/05/2025	
Beneficios movilidad colegios en administración	30/05/2025	

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 mayo con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se divulgó en

la página web de la entidad y prensa se dio 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.

En mayo, 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:

- Denuncias por actos de corrupción

X: <https://x.com/Educacionbogota/status/1921321347516416451>

Facebook: <https://www.facebook.com/share/1BTBC21yQt/>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7329528631821545473>

- Carta trato digno

X: <https://x.com/Educacionbogota/status/1920233223176503410>

Facebook: <https://www.facebook.com/share/1ECFiYuzen/>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7329917441982033921>

- Defensor Ciudadano

X: <https://x.com/Educacionbogota/status/1923468999322390724>

Facebook: <https://www.facebook.com/share/1AhSCkS5hA/>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7329528631821545473>

9.5 Lenguaje Claro

Durante el mes se desarrollaron tres actividades de socialización sobre “Tips de Lenguaje Claro”, en el marco de las capacitaciones del SIGA, dirigidas al personal nuevo que ingresa a la entidad y al personal de las dependencias del nivel central.

10. Riesgos

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Frente al resultado del 86,2% consolidado en los canales, en el período se encontraron hallazgos respecto a los tiempos de atención en los diferentes canales de atención, así como inconformidades presentadas por la ciudadanía respecto al tiempo de la respuesta, se refleja un decrecimiento en la satisfacción de los ciudadanos con respecto al mes anterior.

10.1 Control de riesgos de gestión nivel central e institucional

En mayo la Oficina Asesora de Planeación realizó una actualización del aplicativo SMAGER por lo que esta Oficina se encuentra a la espera de lineamientos de las actividades adicionales para el cargue del riesgo y controles de la vigencia 2025. El riesgo del Proceso

de Servicio Integral a la Ciudadanía quedó 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.

Lo anterior, de conformidad con la Ley 2195 de 2022³ y los 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 mayo se materializó un riesgo de corrupción por lo cual se realizó el reporte correspondiente de acuerdo con la contingencia descrita en la matriz de riesgos e indicaciones dadas por la Oficina Asesora de Planeación.

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

Riesgos de seguridad digital

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

Riesgos Ambientales

- Generación de residuos no aprovechables (empaques con trazas de comida, muge 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).

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

Av. Eldorado No. 66 – 63

PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48

Código postal: 111321

www.educacionbogota.edu.co

Información: Línea 195

- 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) 2025

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado
Actividades plan de trabajo SGC	12	13	9	9	14	57
Meta establecida: Mantenimiento de 1 política				1		1
Cumplimiento programado al plan de trabajo	8,76%	9,49%	6,57%	6,57%	4,16%	4,16%
Aporte mensual a la meta establecida	0,0876	0,0949	0,0657	0,0657	0,4161	0,4161
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	12	13	9	9	57	57
Avance - Proyecto 7701	0,0876	0,0949	0,0657	0,0657	0,4161	0,4161

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

Las actividades desarrolladas en mayo fueron:

- Implementar el Manual Operativo de Relacionamento con la Ciudadanía (avances en construcción de Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía).
- 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.
- Consolidar e implementar los acuerdos de nivel de servicios requeridos.
- Generar 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 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.
- Revisión de la integralidad del Sistema de Gestión de la Calidad en el marco de seguimiento a la operación con el fin de realizar integración estratégica y acciones de mejora de ser necesario. Se define solicitar auditoría interna en junio de 2025 a la OCI.
- Realizar el seguimiento, control, cargue y reporte de informes asignados a la OSC.
- Realizar el alistamiento y acompañamiento para recibir la auditoría interna
- Auditoría Interna de Calidad (control Interno). Se estableció la necesidad de solicitar auditoría interna en junio de 2025 a la Oficina de Control Interno.
- 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 mayo

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 97,11% 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 84,21% de cumplimiento sin Error No Crítico, es decir, queda por debajo de la meta fijada del 95%. Se genera acción correctiva ID 29.
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas)	Se cumplieron en un 100% las actividades programadas, se realizaron 27 actividades con 254 asistentes de las 27 programadas.
Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y	Cumplimiento de las acciones definidas =	Se identificaron 6 planes de acción y 1 salidas no conformes, para

Objetivos	Indicador	Seguimiento
un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.	Acciones de mejora cumplidas para el período evaluado / Acciones de mejora planteadas para el período.	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 mayo de 2025, se gestionó 1 salida no conforme.

Tabla 62. Registro salidas no conformes

IDM	Temática
IDM_23	Redireccionamientos

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

13. Seguimiento planes de acción

En mayo de 2025, se gestionaron 6 planes de acción de los 5 programados, así:

Tabla 63. Registro acciones de mejora

ID	Descripción	Estado
ID_12	Incumplimiento a procedimiento de 05-MG-005 "Valoración de calidad en la respuesta"	Gestionado
ID_15	Informe visita monitoreo a canales de la Secretaría General - Conocimiento de protocolos de atención diferencial	Gestionado
ID_17	Desfijación de notificaciones publicadas en página web	Gestionado
ID_21	Mejoras identificadas en árbol de llamadas - IVR	Gestionado
ID_22	Caracterización de usuarios de canal chat	Gestionado
ID_26	Materialización de riesgo de corrupción - Asignación de cupo escolar	

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

14. Conclusiones y recomendaciones

1. En Equipo Técnico de Racionalización de Trámites y Servicio a la Ciudadanía se informa que la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad se solicitará a la Oficina de Control Interno para realizarse en junio o julio y de esta forma solicitar la auditoría externa de renovación de certificado para agosto de 2025.
2. Se continúa con la estructuración del Equipo Técnico de Relacionamento con la Ciudadanía y por solicitud de la Dirección de Servicios Administrativos se sesionará a una reunión extraordinaria para revisión del tema.
3. Se requiere realizar nuevamente acción correctiva para el incumplimiento reiterativo del indicador de error no crítico que, aunque ha presentado leves mejoras con las acciones tomadas, continúa la desviación frente a la tolerancia inferior establecida.
4. Se solicita plan de mejora al operador de centro de contacto para mejorar los resultados del indicador de satisfacción de usuario.

5. En mayo se presentó incremento de llamadas en un 9,36% frente al mes anterior, originado por temas de movilidad escolar, confirmación de PIN y generar actualización de datos.

15. Acciones de mejora

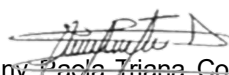
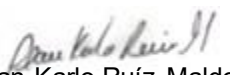
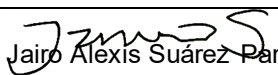
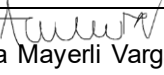
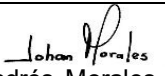
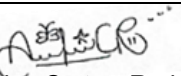
Actualmente se encuentran en curso acciones de mejora que se reportarán en los informes de operaciones que corresponda de acuerdo con la fecha programada de cierre, tales como:

- Proyecto SGDA – Mejoras en aplicativo de correspondencia
- Implementación y control de monitoreos en procesos de fondo prestacional, legalización, notificaciones y correspondencia.
- Ajustes a IVR
- Intervención al proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía (infraestructura, aplicativos y calidad en la respuesta).

16. Seguimiento y reconocimiento

La Oficina de Servicio al Ciudadano promueve la prestación de servicios basados en la política de calidad del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía que tiene dentro de sus principios dar un trato digno, amable, oportuno y cálido a los usuarios. En este sentido, se reconoce el desempeño de los funcionarios de la oficina que cumplen sus deberes con calidad y oportunidad.

Como evidencia los ciudadanos radicaron a través del canal Bogotá Te Escucha el reconocimiento a los funcionarios de la ventanilla del Fondo Prestacional de la Secretaría de Educación del Distrito por brindar una atención clara, eficaz, respetuosa y amable.

Compiló	Colaboró	Aprobó
 Yenny Paola Triana Cortés Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	 Jean Karlo Ruiz Maldonado Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	 Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía
Colaboró	Colaboró	Colaboró
 Jairo Alexis Suárez Parada Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	 Angélica Mayerli Vargas Palacio Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	 Fabio Arístides Mestizo Castillo Técnico Operativo Oficina de Servicio al Ciudadano
Colaboró	Colaboró	Colaboró
 Johan Andrés Morales Sáenz Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano	 Alejandra Cortes Rodríguez Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano	 Anyeli Dayana Chaparro Gutiérrez Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano