



1

Informe de Operaciones junio

Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano

Bogotá, D.C.
Julio 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. Canales de atención	7
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	9
1.4.1.1 Nivel Central.....	11
1.4.1.2 Nivel local.....	12
1.4.1.3 Super Cades	13
1.4.2. Telefónico	14
1.4.2.1 IVR.....	15
1.4.2.2 Voz de la ciudadanía.....	15
1.4.3 Virtual.....	16
1.4.3.1 Chat institucional	17
1.4.3.2 Buzones de correo	17
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.....	18
1.4.3.6 Redes sociales.....	18
1.5 Nivel de servicio	19
2. Satisfacción	20
2.1 Canal presencial.....	21
2.2 Canal telefónico.....	22
2.3 Canal virtual – Chat institucional.....	22
2.4 Canal virtual – Correo electrónico	23
2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma	24
2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”	25
3. Partes interesadas	25
3.1 Caracterización.....	25
3.2 Gestión Atención Accesible	29
3.2.1 Atención presencial.....	29
4. Soluciones estratégicas Plan Padrino	29
4.1 Gestión correo electrónico	30
4.2 Distribución PQRSDF	30
5. Seguimiento	31
6. Servicios OSC.....	33
6.1 Notificaciones	33
6.2 Legalizaciones y registros de diplomas.....	33

7. Monitoreos y seguimiento	34
8. Redireccionamientos.....	35
9. Cualificación y promoción	35
9.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos	36
9.2 Resultados evaluación de conocimientos	37
9.3 Refuerzo visual informativo.....	38
9.4 Promoción	38
9.5 Lenguaje Claro	39
10. Riesgos	40
10.1 Control de riesgos de gestión nivel central e institucional.....	40
10.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2025.....	40
11. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC	41
11.1 Seguimiento objetivos de calidad.....	42
12. Seguimiento salidas no conformes.....	43
13. Seguimiento planes de acción.....	43
14. Conclusiones y recomendaciones	43
15. Acciones de mejora.....	44

Contenido tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados a junio.....	8
Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico junio.....	8
Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales mayo vs junio.....	9
Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano junio	9
Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a junio.....	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 junio	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. Volúmenes de atención comparativo por mes.....	14
Tabla 14. Envío de mensajes de texto.....	15
Tabla 15. Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico	15
Tabla 16. Volúmenes de atención virtual por mes	16
Tabla 17. Comportamiento voz del ciudadano canal correo electrónico	18
Tabla 18. Gestión redes sociales.....	19
Tabla 19. Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa	19
Tabla 20. Tipo de radicado acumulado 2025	19
Tabla 21. Sistema de radicación.....	19
Tabla 22. Nivel de servicio acumulado anual histórico.....	19
Tabla 23. Nivel de servicio detallado mensual junio.....	20

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

Tabla de contenido gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado junio de 2025	8
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico junio	8
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales abril vs mayo	9
Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a junio	10

Gráfica 5. Participación por puntos de atención junio.....	11
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	13
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico junio	14
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes.....	14
Gráfica 9. Comportamiento canal virtual junio	17
Gráfica 10. Categorización distribución por canales.....	26
Gráfica 11. Categorización distribución demográfica	26
Gráfica 12. Categorización estratificación	27
Gráfica 13. Categorización edad	27
Gráfica 14. Categorización grupo étnico	27
Gráfica 15. Categorización género	28
Gráfica 16. Categorización discapacidades.....	28
Gráfica 17. Temáticas presenciales.....	29
Gráfica 18. Cualificación participación por objetivos.....	36

Introducción

La Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC de la Secretaría de Educación del Distrito, elabora y publica el informe de gestión de operaciones mensual, que relaciona volúmenes de atención por canales, medición de la satisfacción, 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: notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
- Solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distrital: buzonentidades@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

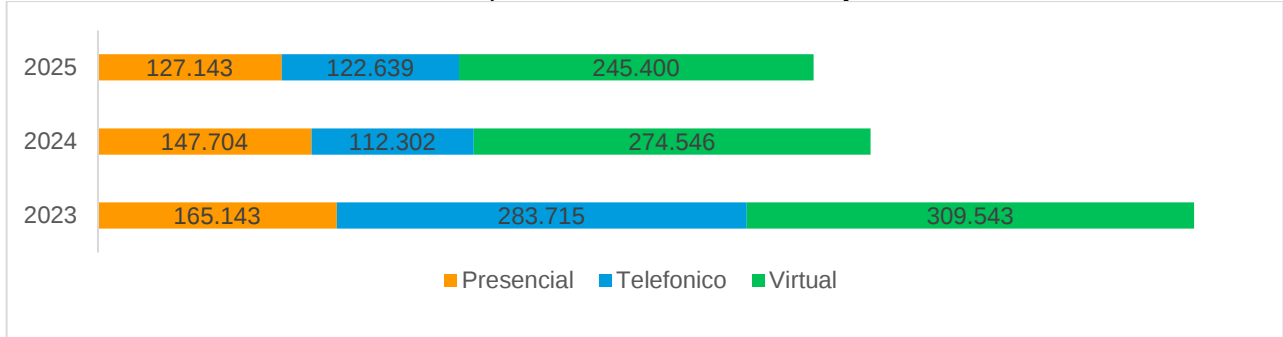
Tabla 1. Participación Canales acumulados a junio

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2023	165.143	283.715	309.543	758.401
2024	147.704	112.302	274.546	534.552
2025	127.143	122.639	245.400	495.182

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado junio de 2025



Fuente: Datos Canales OSC

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

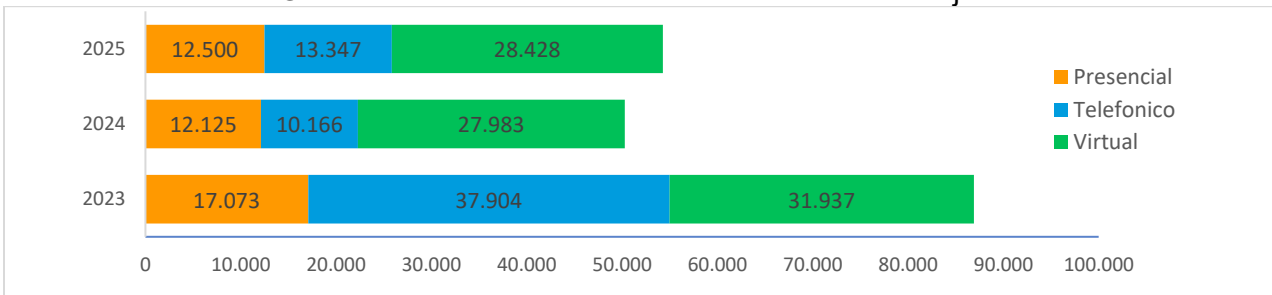
1.2. Volumen de participación mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico junio

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2023	17.073	37.904	31.937	86.914
2024	12.125	10.166	27.983	50.274
2025	12.500	13.347	28.428	54.275

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico junio



Fuente: Datos Canales OSC

A través de sus canales de atención, la Secretaría de Educación del Distrito durante junio aumentó en el total de atenciones en 7,96% respecto al mismo mes en 2024. El canal presencial aumentó

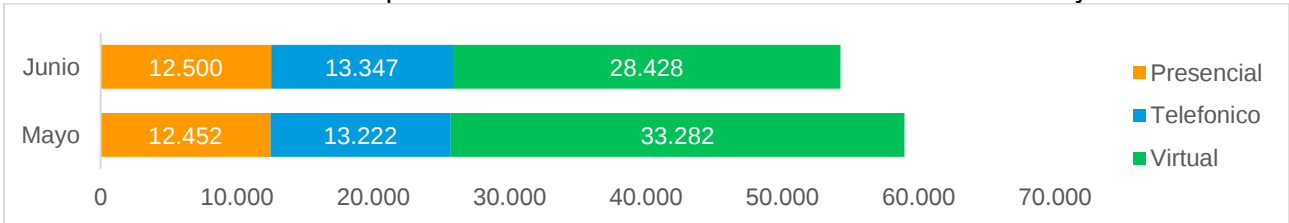
3,09%; el canal telefónico aumentó en 31,29% y, el canal virtual aumentó en 12,26%, con respecto a junio de 2024.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales mayo vs junio

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Mayo	12.452	13.222	33.282
Junio	12.500	13.347	28.428
Total general	24.952	26.569	61.710

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 movilidad escolar, subsidio de transporte y revisión de cesantías y pensiones fueron los de mayor participación; el 34,04% corresponde a la participación en otros temas de consulta.

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano junio

Tema de consulta	Cantidad	Participación
Movilidad escolar	2275	20,02%
Subsidio de transporte	1851	16,29%
Revisión de cesantías y pensiones	1443	12,70%
Asignación de cupo escolar	1435	12,63%
Ampliación de información	1166	10,26%
Traslado de estudiantes antiguos	540	4,75%
Novedades estudiantes	202	1,78%
Matrículas escolares	183	1,61%
Prestaciones sociales Docentes	178	1,57%
Otros programas y campañas	169	1,49%

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

1.4. Comportamiento canales de atención

1.4.1. Presencial

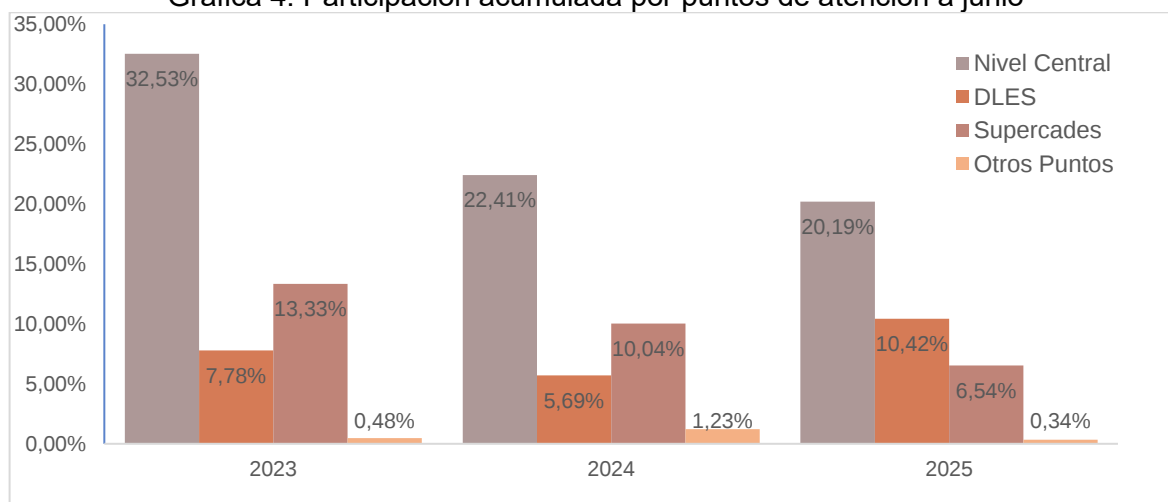
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2023 al 2025, en junio:

Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a junio

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total general
2023	53.281	86.159	22.705	2.998	165.143
2024	53.332	81.712	12.396	264	147.704
2025	42.400	57.496	26.550	697	127.143
Total general	149.013	225.367	61.651	3.959	439.990

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a junio



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	42.982
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	6.604	3.445	2.257	146	12.452
Junio	6.731	3.474	2.180	115	12.500
Total general	42.400	57.411	24.846	697	125.354

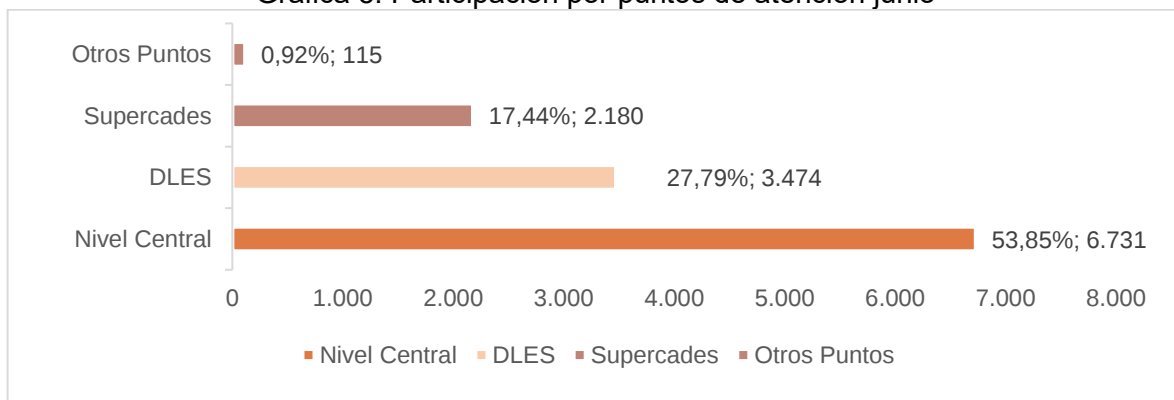
Fuente: Datos canales OSC

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

El canal presencial aumentó en 3,09% respecto al año anterior en este mismo período; el 53,85% de las atenciones correspondieron a nivel central, la atención en Direcciones Locales de Educación correspondió al 27,79%, el 17,44% a Super CADES y el 0,92% a otros puntos.

Las Direcciones Locales de Educación aumentaron su participación en 0,84% y pasaron de 3.445 atenciones en mayo a 3.474 en junio; por su parte, la Red Cade registró disminución del 3,41% con 2.257 atenciones en mayo y 2.180 en junio; nivel central aumentó en 1,92% su participación, con 6.604 atenciones en mayo y 6.731 en junio. 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 junio



Fuente: Datos Canales OSC

1.4.1.1 Nivel central

En nivel central se atendieron 6.105 turnos; el servicio de mayor participación fue Fondo Prestacional con 1.617 atenciones y una participación del 26,49%, seguido de radicación con 1.388 atenciones y participación del 22,74%; por último, se encuentra atención personalizada con 1.223 atenciones y participación del 20,03%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 20 minutos con 27 segundos. Finalmente, el TMO fue de 8 minutos 27 segundos, con un nivel de atención del 90,70%.

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
Junio	6.731	0:20:27
Total general	42.400	2:10:01

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Fondo de Prestaciones	1617	0:09:30
Radicación	1388	0:08:37
Atención Personalizada	1223	0:08:19
Movilidad	942	0:08:25
Personal	278	0:09:55
Plan de Contingencia	226	0:00:00
Nombramiento Docentes Provisionales	200	0:05:33
Talento Humano	169	0:02:36
Consulta a las dependencias	35	0:07:42
Nombramientos Administrativos	25	0:19:35

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Cobertura	2	0:04:15
Total general	6105	0:08:27

Fuente: Datos Canales OSC

La Oficina de Control Disciplinario de Instrucción informó a esta Oficina la gestión realizada en junio de 2025, que correspondió a 89 evidencias de notificación de actos administrativos, consultas de procesos y revisión de expedientes, como los servicios prestados más destacados por esa Oficina.

1.4.1.2 Nivel local

Las Direcciones Locales de Educación recibieron 3.474 solicitudes, con una atención del 90,04% y un tiempo de servicio de 00:23:29, el promedio de tiempo de espera fue de 00:11:08 y el tiempo de atención fue de 0:12:21 minutos (disminuyó en 00:00:15 segundos respecto al periodo 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 junio

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Supervisión Teusaquillo	Total general
07 - DLE Bosa	5	896			25		2				928
19 - DLE Ciudad Bolívar	2	428	1		40		15	31	1		518
10 - DLE Engativá		275	1	4	12		27	54	5		378
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		181		3	57	7	11	22	16		297
05 - DLE Usme		190	1	1	3		32	20	16		263
11 - DLE Suba	1	221	1		20	6	2				251
04 - DLE San Cristóbal		112			85	6	2	41			246
06 - DLE Tunjuelito		140				50	4	1			195
08 - DLE Kennedy	2	91	1		4	5					103
01 - DLE Usaquén		47			11		12	4	5		79
02 - 13 DLE Teusaquillo - Chapinero		15	2	1			2	24		13	57
15 - DLE Antonio Nariño		27					9	11			47
14 - DLE Mártires		36			1						37
03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria		13			1		9				23
09 - DLE Fontibón		7			9			3	4		23
16 - DLE Puente Aranda		15			4						19
12 - DLE Barrios Unidos						10					10
Total general	10	2.694	7	9	272	84	127	211	47	13	3.474

Fuente: Datos Canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 928, seguida de Ciudad Bolívar con 518 y Engativá con 378.

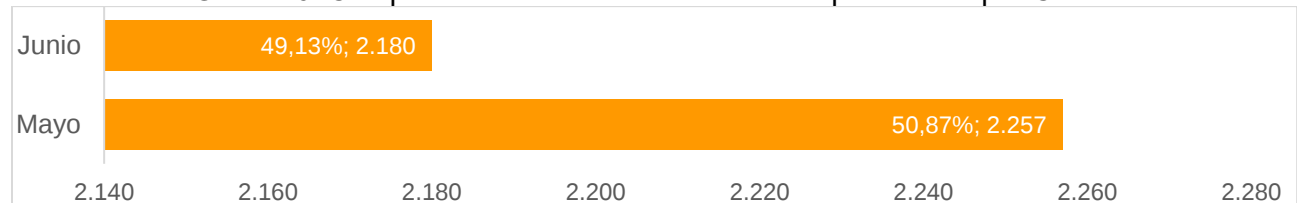
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025

Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Enero	25.577	1:12:44
Febrero	13.424	0:57:30
Marzo	7.328	0:30:15
Abril	4.248	0:19:37
Mayo	3.445	0:11:37
Junio	3.474	0:11:08
Total general	57.496	3:22:51

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 de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En junio de 2025 se recibieron 2.180 usuarios atendidos. El tiempo de atención fue de 7 minutos con 21 segundos.

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

SuperCade	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Suba	3.679	1.345	741	847	495	826	7.933
Américas	2.362	593	325	343	173	404	4.200
Manitas	846	824	534	410	194	362	3.170
Bosa	1.439	316	208	234	125	122	2.444
Engativá	1.191	269	124	212	101	238	2.135
CAD	667	188	151	255	145	228	1.634
Total general	10.184	3.535	2.083	2.301	1.233	2.180	21.516

Fuente: Datos Canales OSC

El Super Cade Suba registró una participación del 38,89% y el Super Cade Américas con el 18,53%.

Tabla 12. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2025 (promedio ponderado)

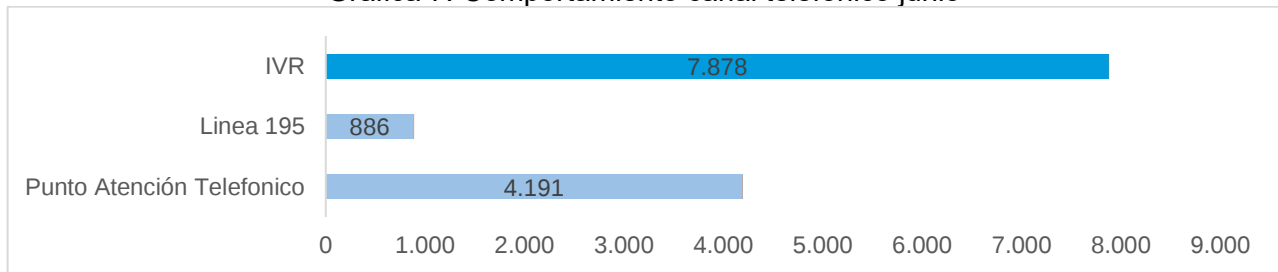
Mes	Total atenciones	Tiempo de atención	Tiempo espera
Enero	10.184	0:35:43	0:03:29
Febrero	6.018	0:18:41	0:04:12
Marzo	3.610	0:09:48	0:04:53
Abril	2.301	0:10:07	0:05:25
Mayo	2.257	0:08:57	0:05:53
Junio	2.180	0:10:59	0:07:21
Total general	26.550	01:34:42	00:31:13

Fuente: Datos Canales OSC

1.4.2. Telefónico

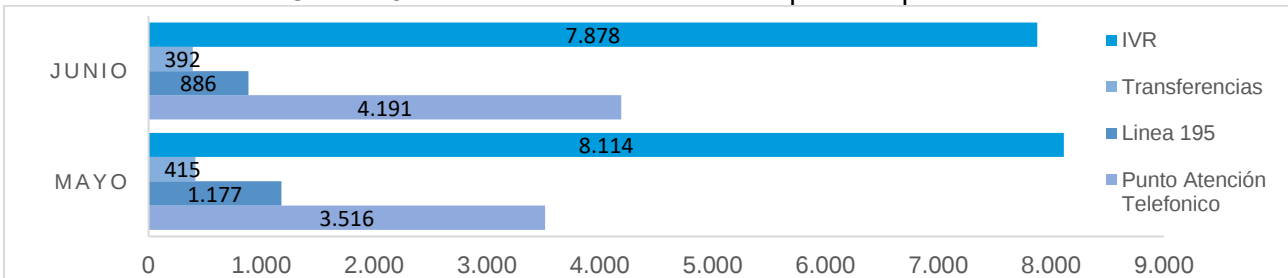
En junio de 2025, en el canal telefónico se recibieron 13.347 llamadas, es decir que se presentó un aumento del 0,95% respecto al mes anterior. Los siguientes son los datos: 7.878 gestiones en el IVR, 886 correspondientes a la línea 3241000 (Secretaría de Educación del Distrito), las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, como se evidencia en siguiente gráfica:

Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico junio



Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 13. Volúmenes de atención comparativo por mes

Mes	Punto atención telefónico	Línea 195	Transferencias	IVR	Total general
Mayo	3.516	1.177	415	8.114	13.222
Junio	4.191	886	392	7.878	13.347

Fuente: Datos Canales OSC

Respecto al mes anterior, en junio se presentó un aumento del 0,95% en la gestión de atención general en el canal telefónico; la línea 195, recibió 886 llamadas con una participación del 6,64%; y un nivel de abandono del 2,14%.

Para junio de 2025, en el Centro de Contacto¹ se apoyó con el envío de 103.311 mensajes de texto, así:

Tabla 14. Envío de mensajes de texto

Dirección	Fecha de solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Talento Humano	4 junio	MENSAJES MASIVOS DOCENTES PLANTA TOTAL NOMBRES Y CORREOS V3	33.238
Dirección de Talento Humano	9 junio	PLANTA TOTAL NOMBRES Y CORREOS V3	32.500
Dirección de Bienestar Estudiantil	9 junio	informe SMS Envío mensajes LP SED	5.819
Dirección de Bienestar Estudiantil	9 junio	informe SMS Envío Mensajes Recordación C1	9.236
Dirección de Bienestar Estudiantil	11 junio	informe MS_Base_Mensajes_Cta_pin_1749_envío 11 de junio	1.479
Dirección de Bienestar Estudiantil	18 junio	informe SMS_Base_Envío de mensajes Cita PIN - ciclo 1- 202_1204	1.204
Dirección de Educación Superior	25 junio	250620 Base de contacto Graduación	19.835
Total			103.311

Fuente: Datos Canales OSC

1.4.2.1 IVR

En junio de 2025 se registraron 7.878 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 63,22% 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 como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 15. Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

Trámite de consulta	Cantidad	Participación
Movilidad escolar	2275	54,78%
Novedades estudiantes	202	4,86%
Matrículas escolares	183	4,41%

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

Trámite de consulta	Cantidad	Participación
Prestaciones Sociales Docentes	178	4,29%
Otros programas y campañas	169	4,07%
Talento humano novedades docentes y administrativos	150	3,61%
Caída de la llamada /interacción	148	3,56%
Talento humano notificación de actos administrativos	124	2,99%
Gestión financiera	82	1,97%
Talento humano para docentes provisionales	72	1,73%

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

El 13,73% restante corresponde a otros trámites.

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
- defensoralcidadano@educacionbogota.gov.co
- familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co
- notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
- Plataforma Humano en Línea

Tabla 16. 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
Mayo	15.419	129	3.690	1.410	810	7.723	0	297	13	0	129	3.043
Junio	13.464	227	2.967	971	0	7.011	7	264	651	0	227	2.127
Total general	131.258	485	33.056	7.146	3.564	45.212	83	1.553	4.291	2	899	14.457

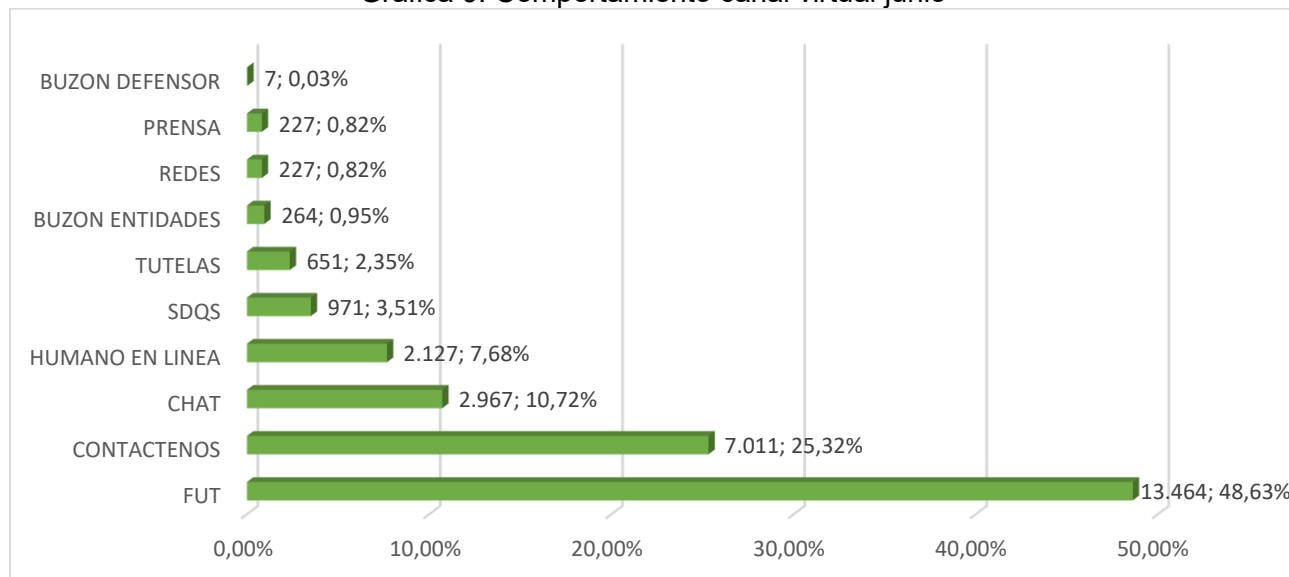
Fuente: Datos Canales OSC

*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 los datos de gestión a las atenciones realizadas a través del aplicativo Humano en Línea.

Gráfica 9. Comportamiento canal virtual junio



Fuente: Datos Canales OSC

1.4.3.1 Chat institucional

El chat institucional en junio recibió 2.967 solicitudes de atención, es decir que disminuyó 20% 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 1.705 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 7 ciudadanos durante los fines de semana.

1.4.3.2 Buzones de correo

En junio de 2025, los buzones de correo recibieron 8.445 solicitudes (con una disminución del 12% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tutelas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de estas, 7.011 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 264 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 810 corresponden a tutelas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica), 7 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 512 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 junio de 2025, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 13.464 solicitudes (disminuyó en 14,52% 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; 4.832 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 junio de 2025, se recibieron 971 requerimientos a través de Bogotá te Escucha. El 45,11% de las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de fondo por las dependencias responsables, el 53,04% se gestionó de manera oportuna, el 0,82% se gestionó de forma extemporánea y el 1,03% 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”.

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la validación documental de las prestaciones, cesantías, pensión, auxilios y otros trámites; para junio se gestionaron 2.127 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 17. Comportamiento voz del ciudadano canal correo electrónico

Trámite de consulta	Cantidad	Participación
Revisión de cesantías y pensiones	1.443	100%

Fuente: Datos CRM.

1.4.3.6 Redes sociales

Durante junio de 2025 se dio respuesta a 227 mensajes privados en redes sociales y ningún caso fue trasladado para gestión a la Oficina de Servicio al Ciudadano.

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”

Tabla 18. Gestión redes sociales

Red	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Facebook Messenger	1	1	54	14	76	129
X DM			11	7	8	7
Instagram			15	13	26	41
Comentarios en Posts Red social SED			0	10	18	48
Tik Tok	1		1	1	1	2
Total	2	1	81	45	129	227

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

Tabla 19. Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa

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

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

Tabla 20. Tipo de radicado acumulado 2025

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

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales

Tabla 21. Sistema de radicación

Sistema	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Bogotá te Escucha	1	1	0	0	0	0
SIGA	0	0	0	0	0	0
Total, general	1	1	0	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 22. 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%

Mes/año	Total atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio	Presencial	Telefónico	Chat	Buzón
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 junio de 2025:

Tabla 23. Nivel de servicio detallado mensual junio

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	14.435	14.435	100%
DLES	3.474	3.128	90%
Centro de Contacto	19.570	19.504	100%
Chat institucional	2.967	2.967	100%
OSC	9.026	1.128	12%
Email OSC	7.933	7.933	100%
Redes Sociales	454	227	50%
Humano en Línea	2.127	2.127	100%
Total general	59.986	51.449	86%

Fuente: Canales OSC

Tabla 24. Nivel de servicio canal presencial y telefónico junio

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	12.500	10.361	83%
Virtual	27.916	27.689	99%
Telefónico	13.347	13.262	99%
Total general	53.763	51.312	95%

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 25. 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%
Junio	92,02%	91,89%	36,14%	57,66%	75,86%

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 junio se evidenció que se aplicaron 2.179 encuestas, de las cuales 1.653 estuvieron satisfechas con el servicio recibido.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 97,89% que presentó una disminución del 1,10%; correo electrónico 57,66% aumentó en 1,19%; canal presencial 92,02% que disminuyó en 7,28% y el canal chat 36,14% que disminuyó en 28,54% 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 326 encuestas.

Tabla 26. Satisfacción canal presencial, variables de procesos junio

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	3,69%	5,25%	3,38%	5,54%	4,92%
2	0,92%	0,31%	0,62%	0,92%	0,00%
3	0,00%	0,31%	0,00%	0,00%	0,31%
4	0,31%	0,00%	0,92%	0,00%	0,00%
5	0,92%	0,93%	0,92%	0,92%	0,62%
6	0,62%	0,62%	0,00%	0,62%	1,23%
7	0,62%	1,54%	1,85%	1,85%	1,85%
8	2,77%	2,16%	2,46%	2,46%	1,85%
9	3,08%	4,32%	4,62%	4,62%	2,46%
10	87,08%	84,57%	85,23%	83,08%	86,77%

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 27. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones junio

Calificación	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Excelente	66,77%	68,31%	67,38%	69,85%	68,31%
Bueno	27,08%	27,38%	28,00%	25,54%	27,08%
Regular	4,31%	3,69%	3,69%	2,77%	2,77%
Malo	1,85%	0,62%	0,92%	1,85%	1,85%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para el canal presencial se presentó una disminución en la calificación frente al mes anterior, debido a que la Oficina de Servicio al Ciudadano presentó algunos cierres preventivos de sus instalaciones en nivel central las cuales generaron inconformidad en la ciudadanía por los tiempos de atención en el ingreso a la sala de espera.

2.2 Canal telefónico

Durante junio en el canal se capturaron 1.183 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 28. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos junio

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 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 559 encuestas.

Tabla 29. Satisfacción canal chat, variables de procesos junio

En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho". ¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
49,19%	49,91%	50,27%	52,24%	50,81%
2,68%	2,86%	1,97%	1,79%	2,15%
1,79%	2,68%	2,50%	1,79%	1,61%
1,25%	2,15%	2,68%	2,50%	2,33%
3,04%	3,94%	2,86%	2,50%	3,58%
1,97%	2,15%	1,61%	2,33%	2,15%
1,97%	2,50%	1,97%	2,50%	2,86%
4,65%	5,01%	3,58%	4,47%	4,29%
4,65%	4,65%	5,72%	5,01%	6,44%
28,80%	24,15%	26,83%	24,87%	23,79%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.4 Canal virtual – Correo electrónico

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

Tabla 30. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en junio

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	18,18%	19,05%	18,18%	9,09%
2	4,55%	4,76%	4,55%	4,55%
3	4,55%	0,00%	0,00%	9,09%
4	0,00%	0,00%	4,55%	9,09%
5	13,64%	28,57%	18,18%	9,09%
6	13,64%	4,76%	9,09%	9,09%
7	0,00%	0,00%	4,55%	4,55%
8	4,55%	4,76%	0,00%	9,09%
9	9,09%	9,52%	9,09%	9,09%
10	31,82%	28,57%	31,82%	27,27%

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 61,11%, aumentó 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 el registro de diploma; mediante una encuesta virtual se evalúa la calidad de las respuestas, claridad de la información, respuesta efectiva y la recomendación del servicio.

Tabla 31 Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
73,33%	85,67%	98,88%	86,96%	86,96%	88,89%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 45 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de los trámites en mención. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 91,11%; según la clasificación Net Promoter Score el 45% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al tiempo de respuesta a la solicitud se obtuvo muy bueno y bueno en 84,44%, en la calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvieron 91,11% y la claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 100%.

Se registró un indicador de satisfacción general del 88,89%. 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 32. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	53,33%	53,42%	56,18%	42,86%	50,00%	53,33%
Bueno (4)	26,67%	30,14%	20,22%	28,57%	21,43%	31,11%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	10,96%	5,62%	28,57%	14,29%	2,22%
Muy malo (1)	20,00%	4,11%	11,24%	0,00%	7,14%	6,67%
Malo	0,00%	1,37%	4,49%	0,00%	7,14%	6,67%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 33. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	66,67%	54,79%	64,04%	66,67%	57,14%	51,11%
Bueno (4)	20,00%	34,25%	20,22%	33,33%	21,43%	40,00%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6,85%	5,62%	0,00%	10,71%	0,00%
Muy malo (1)	13,33%	2,74%	6,74%	0,00%	7,14%	4,44%
Malo	0,00%	1,37%	2,25%	0,00%	3,57%	4,44%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 34. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	60,00%	53,42%	58,76%	68,71%	58,72%	58,94%

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Bueno (4)	26,67%	31,51%	26,55%	31,29%	27,06%	27,38%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6,85%	6,78%	0,00%	6,42%	6,08%
Muy malo (1)	13,33%	1,37%	5,08%	0,00%	5,05%	4,94%
Malo	0,00%	5,48%	2,26%	0,00%	2,75%	2,66%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 35. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud

Nota	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
No	20,00%	6,85%	8,99%	14,29%	14,29%	11,11%
Sí	80,00%	93,15%	91,01%	85,71%	85,71%	88,89%

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 junio, solo 1.586 permitieron establecer el dato de la satisfacción de la ciudadanía con criterios de género, se evidencia que 1.294 encuestados pertenecen al género femenino y de estos el 11,90% están satisfechos. Para el género masculino se encontraron 216 encuestas de las cuales se identifica que el 25,00% se encuentran satisfechos con los servicios recibidos; entre las 3 personas identificadas como no binario el 100% están satisfechas. Finalmente, no suministran información de género 72 personas las cuales no se encuentran satisfechas con el servicio y 1 persona identificada como Otro, el cual no se encuentra satisfecho.

Tabla 36. Datos de gestión satisfacción con criterios de género junio

Concepto	Femenino	Masculino	No binario	Otro	No suministra	Total general
Encuestas aplicadas	1.294	216	3	1	72	1.586
Cantidad satisfechos	154	54	3	0	0	211
% Satisfacción	11,90%	25,00%	100,00%	0,00%	0,00%	13,30%

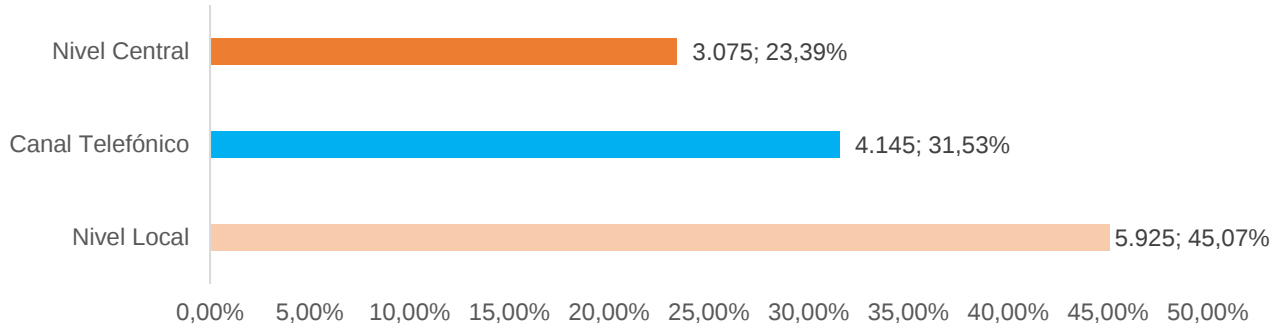
Fuente: Encuestas de satisfacción

La población clasificada con criterio de género que respondió la encuesta de satisfacción evidencia que el 13,30% se encuentra conforme con el servicio recibido.

3. Partes interesadas

3.1 Caracterización

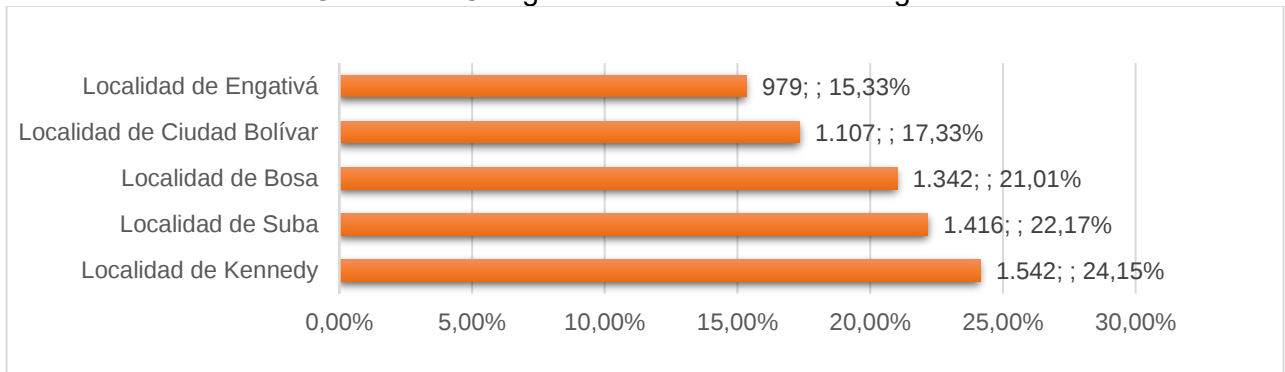
Gráfica 10. Categorización distribución por canales



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para junio de 2025, se realizaron 13.145 capturas de datos, distribuidos en los diferentes canales de la siguiente manera: el 68,47% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con un 31,53% de las atenciones, en el chat se realizó ajuste en las encuestas para este periodo y no se cuenta aún con los resultados.

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica

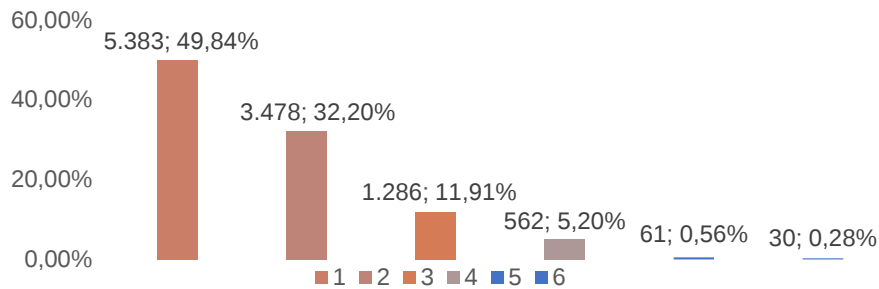


Fuente: Formulario de caracterización

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 62,50%; la zona norte (Suba y Engativá) con un 37,50%. Frente a los 6.386 de muestra total estas cinco localidades representan el 50,51% de la información capturada.

En junio interactuaron 199 personas con ubicación actual de residencia en otras ciudades o municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 2,50%.

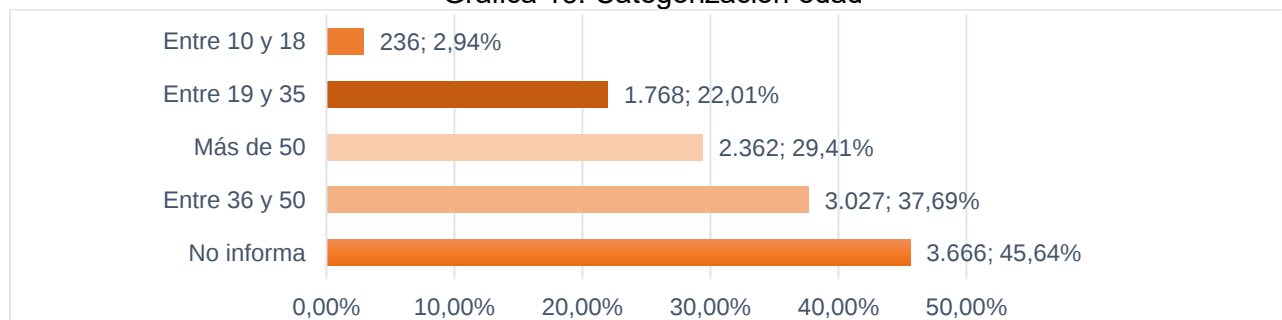
Gráfica 12. Categorización estratificación



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos, la ciudadanía atendida en un 49,84% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 32,20% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 17,96%.

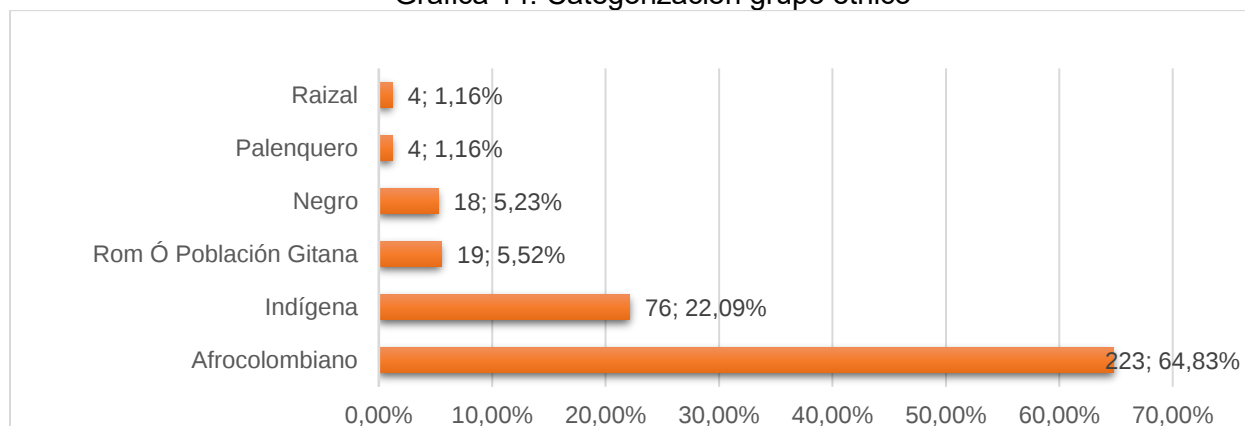
Gráfica 13. Categorización edad



Fuente: Formulario de caracterización

Se evidencia que el 45,64% del total de la población atendida no informa la edad; El 37,69% de la población atendida durante el período se encuentra entre 36 y 50 años, seguida por la población de más de 50 años con una participación del 29,41%; el 24,95% restante corresponde a la población entre 10 a 35 años.

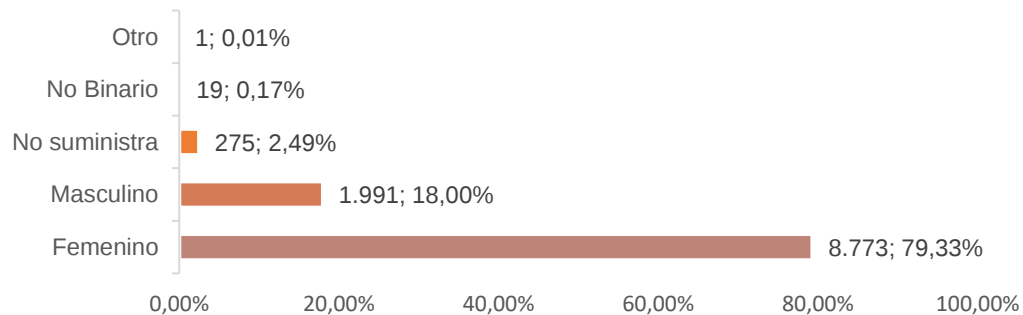
Gráfica 14. Categorización grupo étnico



Fuente: Formulario de caracterización

Las 344 personas caracterizadas de acuerdo con grupos étnicos atendidos en junio representan el 3,42% del total de 10.070 tomadas como muestra. En esta categorización la comunidad afrocolombiana tiene una representación del 64,83%, seguida de la población indígena con una participación del 22,09%; los demás grupos étnicos suman una participación del 13,08% como se muestra en la gráfica.

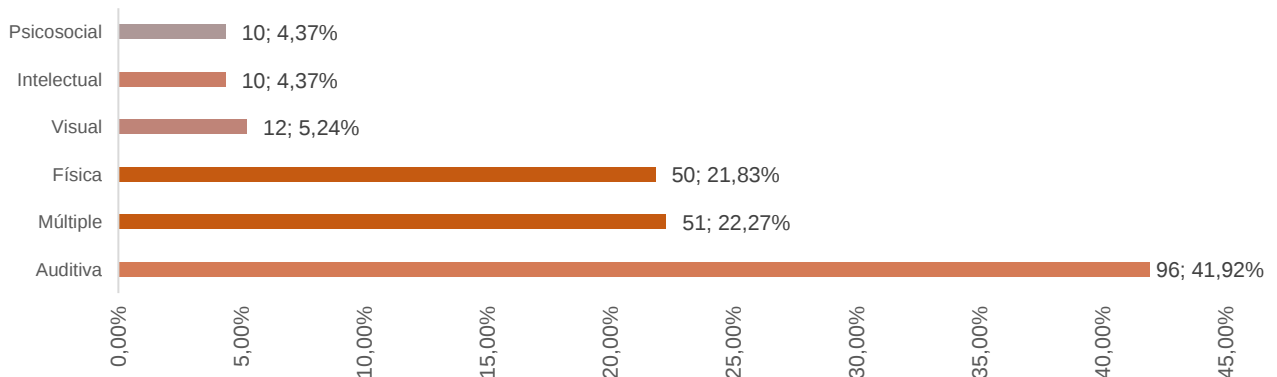
Gráfica 15. Categorización género



Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada durante junio en los diferentes canales de atención, se evidencia que el 79,33% de la ciudadanía que solicita atención corresponde al género femenino, el 18% al género masculino, las personas identificadas como no binario corresponden al 0,17%, una persona se identificó con la opción de otro y el 2,49% no suministra información de género.

Gráfica 16. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible, 229 usuarios de 10.070 8.975 personas que respondieron a la caracterización tienen algún tipo de discapacidad y representan el 2,27% de la población total atendida; la discapacidad auditiva corresponde al 41,92% de los ciudadanos con algún tipo de discapacidad atendidos en nuestros canales de atención, seguida de la discapacidad múltiple con un 22,27% de participación; las demás discapacidades representan el 35,81%.

3.2 Gestión Atención Accesible

3.2.1 Atención presencial

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

Tabla 37. Atención accesible discapacidades junio

Tipo discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad auditiva	5	83,33%
Discapacidad visual	1	16,67%
Total, general	6	100,00%

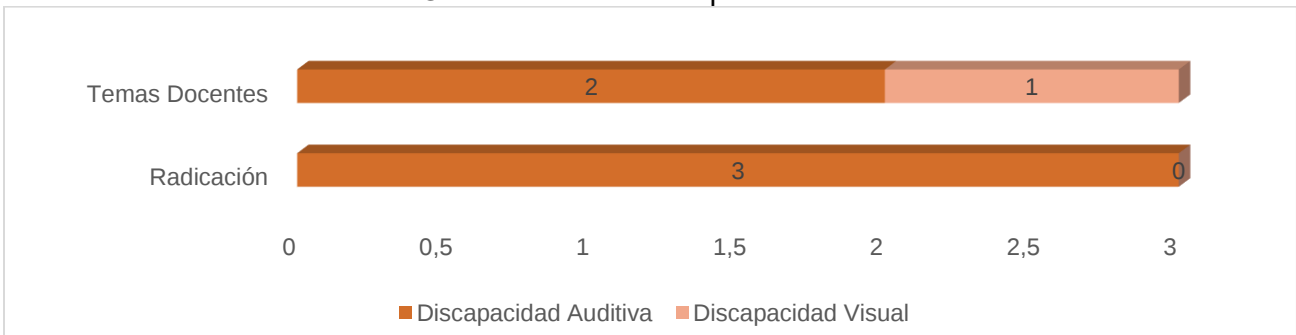
Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 38. Atención accesible discapacidades junio

Temática	Discapacidad auditiva	Discapacidad física	Visual	Total	% participación
Radicación	3	0	0	3	50,00%
Temas Docentes	2	0	1	3	50,00%
Total general	5	0	1	6	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 oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co realiza actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico en los diferentes temas de la Oficina.

En junio de 2025, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 726, las cuales se discriminan en:

- 470 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 66 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 190 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, telefónico, presencial).

4.1 Gestión correo electrónico

Tabla 39. Histórico de gestión

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
2025	946	1.267	732	881	806	726	5.358

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

Tabla 40. Avance de cierre de gestión

Avance	Junio	% cierre
Completado	448	95,32%
En progreso	22	4,68%
Total	470	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 junio está en el 95,32%.

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

Tabla 41. Tipología Plan Padrino

Tipología	Junio	Participación
Creación de usuarios	278	59,15%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	114	24,26%
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	18	3,83%
Modificación usuarios	15	3,19%
Creación de trámites	12	2,55%
Aclaración informe de documentos sin digitalizar	10	2,13%
Apoyo en la gestión operador de correspondencia	8	1,70%
Apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá te Escucha	5	1,06%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	4	0,85%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	2	0,43%
Solicitud de modificación y/o aclaración de agendamiento	2	0,43%
Solicitudes base de datos	1	0,21%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	1	0,21%
Total general	470	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 (104), la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (88), la Oficina de Servicio al Ciudadano (25) y la Oficina de personal (18) y la Oficina Asesora Jurídica (11); estas 5 dependencias generan el 52,34% 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 42. Volumetría de solicitudes asignadas

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
2025	1.240	1.386	1.120	920	1.161	934	6.761

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 43. Seguimiento ANS

Fecha de suscripción	Fecha de cierre	Proceso/Oficina	Servicio	Indicador	Formula del indicador	Cumplido	Junio
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 junio 2025, se registraron 41 solicitudes discriminadas de la siguiente manera: 15 fallas (aplicación Dexon, FUT, SIGA, Chat) con un cumplimiento del 87%, 9 mejoras (mejoras a trámite, aplicativos), con un incumplimiento del 56% y 17 solicitudes de operación (Actualización usuarios y permisos aplicativos), con un cumplimiento del 100%.
Mayo 2023	Mayo 2024	Directora de la Dirección Cobertura Director de la Dirección Cobertura Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención Integral (Dirección Cobertura Matrículas Dirección Bienestar Estudiantil Programa Movilidad escolar)	Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención (TMO): El personal de apoyo de la Dirección de Cobertura y la Dirección de Bienestar Estudiantil, deberán cumplir mínimo al 95% del TMO establecido por la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para junio en atención integral, se asignaron un total de 2.966 turnos, de los cuales se atendieron 2.734 con una efectividad en la atención del 92,18%, con promedio de espera fue de 00:08:56 minutos, y un promedio tiempo de atención de 00:11:50 minutos. En la OSC, se asignaron 2.537 turnos, de los cuales fueron atendidos 2.460 para una efectividad en la atención del 97%, con un tiempo promedio de espera de 00:07:38 minutos, promedio tiempo de atención de 00:11:55 minutos.

Fuente: Datos Canales OSC

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 44. Seguimiento notificaciones

Tipo solicitud	No cumple		Sí cumple		Total
	Cantidad	% Cumplimiento	Cantidad	% Cumplimiento	
Citación	1	0,19%	533	99,81%	534
Notificación electrónica		0,00%	640	100,00%	640
Notificación por aviso	1	0,97%	102	99,03%	103
Página web		0,00%	47	100,00%	47
Publicación cartelera NC		0,00%	283	100,00%	283
Notificación presencial		0,00%	466	100,00%	466
Total general	2	0,10%	2071	99,90%	2073

Fuente: Indicadores de la operación

La gestión finalizada en junio de 2025 es del 99,66%.

En junio las citaciones tuvieron un cumplimiento del 99,81%; el incumplimiento del 0,19% se generó por el retraso en la entrega por parte del operador 4-72 en destino nacional a Copey Cesar; en notificación electrónica se generó un 100% de cumplimiento; en notificación por aviso un cumplimiento del 99,03%, el incumplimiento del 0,97% se genera por retraso en la entrega por parte del operador 472 en Bogotá; 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 100%.

Se registró un total de 2.080 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas; respecto al mes anterior, hubo una disminución del 4,19%.

Tabla 45. Seguimiento a notificaciones

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	0,05%
Notificación presencial	0,19%
Notificación por aviso	0,10%

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 junio las estadísticas fueron:

Tabla 46. 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

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
Junio	4.562	54	4.616

Fuente: SIGA

En junio se recibieron 4.562 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 54 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 45 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores, de la siguiente forma, se registraron: 40 son promotores, 4 detractores y 1 pasivos.

7. Monitoreos y seguimiento

En junio, se evidenció una leve disminución en el resultado de la medición de error crítico, en el que la mayor afectación se da por tipificación, registro inadecuado, asesoría y entrega de información; Por otra parte, 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 47. Indicador error crítico 2025

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
363	371	377	413	369	351
384	383	388	424	380	363
94,53%	96,87%	97,16%	97,41%	97,11%	96,69%

Fuente: Power BI-Calidad

Tabla 48. Indicador error no crítico 2025

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
296	329	302	334	320	326
386	383	388	424	380	363
76,68%	85,90%	77,84%	78,77%	84,21%	89,81%

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 junio se implementó el equipo de calidad realizó acompañamiento personalizado a los embajadores que mayor número de redireccionamientos presentan para identificar causas,

aclarar dudas frente al proceso y realizar intervenciones en tiempo real en aras de la disminución de errores. 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 junio 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 49. Histórico mensual de redireccionamientos

Ítem	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Radicados	16.238	16.790	14.205	13.176	13.868	12.683
Redireccionados	443	454	354	325	371	269
Total redireccionamientos %	2,73	2,70	2,49	2,53	2,75	2,12%

Fuente: Base redireccionamientos junio

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

Tabla 50. Tipología de redireccionamientos junio

Canal	Datos errados	Dependencia incorrecta	Falta ampliación información	PDF errado	Proceso errado	Sin PDF	Otra Entidad
Buzones	6	93		4	7	4	7
Ventanilla	6	77	1	2	1		15
Presencial NVC	2	28		5	1	4	4
Presencial Super Cade		1					

Fuente: Base redireccionamientos junio

9. Cualificación y promoción

Tabla 51. 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
Junio	21	272
Total	117	1.568

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 21 socializaciones de las 21 programadas, con un total de 272 asistentes.

Durante junio 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

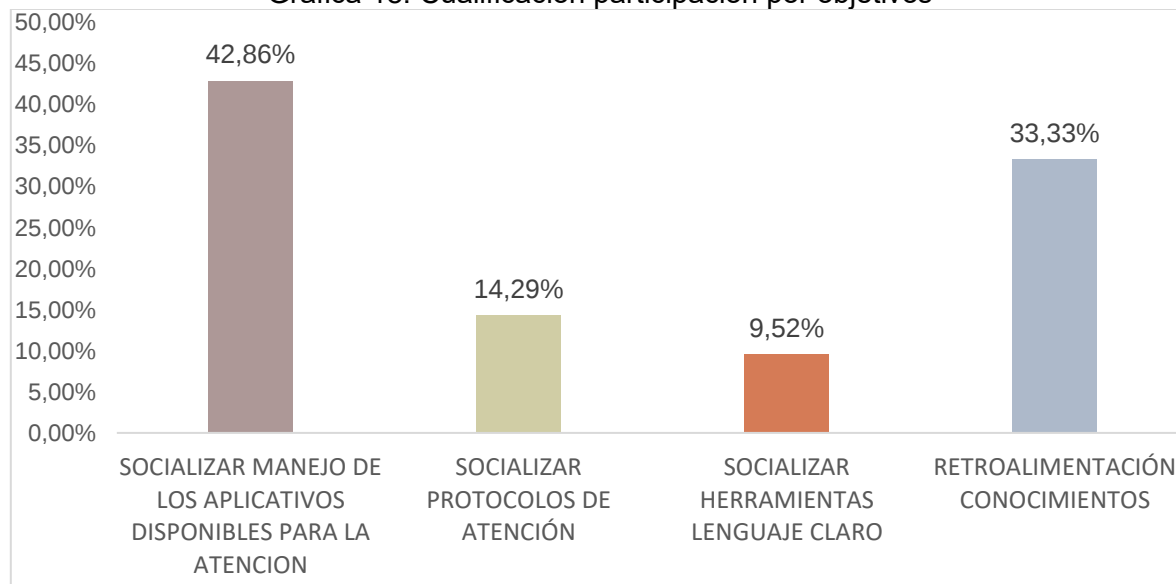
- a) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)
- b) Retroalimentación de conocimientos
- c) Socializar protocolos de atención
- d) Socializar herramientas lenguaje claro

Tabla 52. Actividades desarrolladas vs asistentes

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
21	272

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

En junio, 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 60 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.

- b) Retroalimentación conocimientos

Durante junio, se llevaron a cabo 7 actividades de retroalimentación con la participación de 110 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, proceso de movilidad escolar y funciones oficina de nómina.

- c) Socializar protocolos de atención

Durante junio, el equipo de formación realizó 3 actividades de socialización con el objetivo de fortalecer los conocimientos en cuanto a los protocolos de atención definidos para los diferentes canales.

Estas actividades estuvieron dirigidas al personal de seguridad y vigilancia de nivel central y al equipo de embajadores que brindan atención en los canales. Adicional en estos espacios se socializó sobre la estrategia de cambio cultural – Política Publica LGTBI.

- d) Socializar herramientas de lenguaje claro

Durante este periodo, el personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano participo en las 2 actividades de socialización de lenguaje claro - taller de redacción realizada por la Subsecretaría de Gestión Institucional. Se contó con 26 asistentes y participantes.

Con estos espacios se busca conocer y aplicar herramientas de escritura que aportan a mejorar la calidad en las respuestas a peticiones ciudadanas.

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 junio, 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 53. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

Temas	Nro. de asistentes	Nro. de evaluados	%Nota promedio	%evaluados*
Movilidad escolar	51	51	97,84%	100%
Oficina de Nómina	50	50	99,20%	100%
Oficina de Control Disciplinario de instrucción y Juzgamiento	50	50	99,60%	100%
Total	151	151	98,88%	100%

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

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones en junio fue del 100%; se tiene en cuenta que, de 151 participantes en las jornadas de socialización, 151 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 98,88%.

9.3 Refuerzo visual informativo

El equipo de cualificación y promoción en junio 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 54. Piezas gráficas refuerzo visual informativo

Tema piezas graficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
NOTI OSC edición 15_04_06_2025	04/06/2025	Grupo Teams - preguntas frecuentes
Acciones de entrenamiento en habilidades para el servicio	06/06/2025	
Consolidado de pagos 2025	10/06/2025	
Consultas movilidad escolar	03/06/2025	
Traslados por amenazas de docentes	06/06/2025	
Solicitudes Fiscalía ingresadas después de la 5 pm	12/06/2025	
Servicios Bogotá te Escucha suspendidos	12/06/2025	
Consolidado de pagos movilidad	16/06/2025	
Solicitudes validación de títulos	18/06/2025	
Incremento salarial docentes	19/06/2025	
Radicaciones Fondo Fest - Atenea a partir del 18 junio	19/06/2025	
Radicaciones citaciones audiencias	20/06/2025	
Consolidado de pagos 2025	24/06/2025	
"Reforcemos la calidad juntos: Tip #1 del día"	27/06/2025	
Instrucciones para el cargue de estados	27/06/2025	
"Reforcemos la calidad juntos: Tip #2 del día"	27/06/2025	

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

9.4 Promoción

Con la finalidad de "Divulgar información referente a los trámites y servicios de la entidad

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

como, la carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo”, durante junio 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 junio, 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 junio el personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano asistió y participó en 2 sesiones del taller de redacción – lenguaje claro, desarrollados por personal de la Subsecretaría de Gestión Institucional con el objetivo de conocer herramientas para mejorar la redacción de las respuestas brindadas a la ciudadanía.

Igualmente, en las jornadas de socialización en el manejo de SIGA se socializaron *tips* de lenguaje claro, acorde con los lineamientos brindados por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y Veeduría Distrital.

Por otra parte, se asistió y participó en las actividades de lenguaje claro realizados por la Veeduría Distrital en los siguientes temas:

- Laboratorio de simplicidad – 19 junio 2025
- Socialización de la metodología de lenguaje claro – 27 junio 2025

10. Riesgos

La Oficina de Servicio al Ciudadano como primera línea de defensa administra sus riesgos de acuerdo con la metodología institucional definida y liderada por la Oficina Asesora de Planeación.

10.1 Control de riesgos de gestión nivel central e institucional

En junio la Oficina Asesora de Planeación realizó capacitación en Administración del Riesgo, en la que indicaron que el seguimiento a controles de nivel institucional y local se realizará del 21 al 25 de julio y el primer seguimiento en el aplicativo Sistema Mapas Gestión de Riesgo SMAGER del 1 al 30 de agosto. 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 lineamientos 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 junio se realizó reporte parcial del primer semestre del PTEP en la que se recopiló la mayor parte de la información que se reportará antes del 28 de julio en el informe final, de acuerdo con las indicaciones dadas por la Oficina Asesora de Planeación.

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

Riesgos de seguridad digital

- Avería del Hardware / fallas de funcionamiento del Hardware
- Falta de cifrado de información

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

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

Riesgos Ambientales

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

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

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

De acuerdo con el plan de trabajo establecido, con las actividades programadas para desarrollar entre enero y diciembre se calcula el 100% de cumplimiento para 2025. A continuación, se muestra el resultado obtenido, el cual también sirve de fuente de información para el registro y análisis del indicador de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad reportado a la Oficina Asesora de Planeación:

Tabla 55. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701) 2025

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Actividades plan de trabajo SGC	12	13	9	9	14	13	70
Meta establecida: Mantenimiento de 1 política							1
Cumplimiento programado al plan de trabajo	8,76%	9,49%	6,57%	6,57%	10,22%	9,49%	8,52%
Aporte mensual a la meta establecida	0,0876	0,0949	0,0657	0,0657	0,1022	0,0949	0,5109
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	12	13	9	9	14	13	70
Avance - Proyecto 7701	0,0876	0,0949	0,0657	0,0657	0,4161	0,0949	0,5109

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

Las actividades desarrolladas en junio de 2025 de acuerdo con el plan de trabajo establecido son:

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

- Implementar el manual operativo de relacionamiento con la ciudadanía (Avances en creación de Equipo Técnico de Relacionamiento 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 de ser el caso.
- Realizar los respectivos seguimientos al cumplimiento de los Acuerdos de Servicio establecidos por el proceso con otras dependencias y su vigencia.
- 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 diagnóstico de la documentación del sistema que deba ser actualizada
- Registrar y actualizar documentación del SGC.
- Realizar el seguimiento, control, cargue y reporte de informes asignados a la OSC.
- Adelantar las acciones de mejora o hallazgos identificados en auditorias
- 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 56. Seguimientos objetivos de calidad junio

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 96,69% 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 89,81% de cumplimiento sin Error No Crítico, es decir, queda por debajo de la meta fijada del 95%. Se genera acción correctiva ID 29.

Objetivos	Indicador	Seguimiento
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas)	Se cumplieron en un 100% las actividades programadas, se realizaron 21 actividades con 272 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 2 planes de acción y 4 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 junio de 2025, se gestionaron 4 salidas no conformes.

Tabla 57. Registro salidas no conformes

IDM	Temática
IDM_24	Fallas en aplicativo SAT (Super Cade)
IDM_25	Código QR encuesta de satisfacción en DLE Puente Aranda
IDM_26	Radicación tardía de Entes de Control
IDM_27	Falla Digiturno DLE Kennedy

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

13. Seguimiento planes de acción

En junio de 2025, se gestionaron 2 planes de acción de los 2 programados, así:

Tabla 58. Registro acciones de mejora

ID	Descripción	Estado
ID_11	Hallazgo control interno - Gestión inadecuada a PQRSD provenientes de entes de control	Gestionado
ID_28	Queja por atención – Fondo prestacional	Gestionado

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

14. Conclusiones y recomendaciones

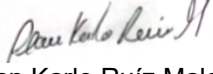
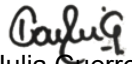
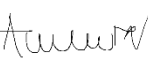
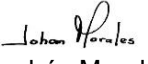
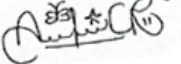
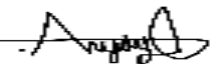
1. En Equipo Técnico de Racionalización de Trámites y Servicio a la Ciudadanía se informa que la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad se realizará el 14 y 15 de julio y la auditoría externa de renovación de certificado en agosto de 2025.
2. Se continúa con la estructuración del Equipo Técnico de Relacionamiento 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 realizó el ajuste de la encuesta de Chat para mejorar la captura de información y caracterización del ciudadano.

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
- Planes de mejora de Subsecretaría de Gestión Institucional (Intervención y mejora de sala de servicio al ciudadano, procesos y sistemas de información y respuestas a las peticiones ciudadanas)
- Actualización de documentos OSC
- Finalización de contrato de centro de contacto.

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	 Alexandra Cortes Rodríguez Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano	 Anyeli Dayana Chaparro Gutiérrez Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano
Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano	Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano	Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano