

**INFORME EJECUTIVO
MAYO 2024**

INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló

Eva María Vera Cruz.

EVA MARÍA VERA CRUZ
Contratista

Aprobó:

Fredy Humberto Carrero Velandia

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

Revisó:

Alexandra Murillo Rodríguez

ALEXANDRA MURILLO RODRIGUEZ
Contratista

Narda Lizeth Rodríguez

NARDA LIZETH RODRIGUEZ
Profesional OSC

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

Tabla de Contenido.

Introducción.....	8
1. Canales de atención	9
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.	10
1.2 Volumen de participación mensual.....	11
1.2.1 Presencial	12
1.2.1.1 Nivel Central	14
1.2.1.2 Nivel Local	15
2.1.3 SuperCades	17
1.2.1.4 Personería de Bogotá	18
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía.....	18
1.2.2 Telefónico	19
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía.....	21
1.2.2.2 Implementación IVR.....	21
1.2.3 Virtual.....	21
1.2.3.1 Chat Institucional.	23
1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía	23
1.2.3.2 Los Buzones de Correo	23
1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual	24
1.2.3.4 Bogotá te Escucha.....	24
1.2.3.5 Humano en línea.....	24
1.2.3.5 Voz de la ciudadanía.....	24
1.2.3.6 Redes Sociales	25
1.3 Nivel de servicio	26
2. Satisfacción.	28
2.1 Canal presencial	28
2.2 Canal telefónico	31
2.3 Canal virtual – Chat institucional	32
2.4 Canal virtual – Correo electrónico	34
2.4.1 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta informativa”.....	34
2.4.2 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta radicada” ..	37
2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma	38
2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”	40
3. Partes interesadas	41
3.1 Caracterización	41

3.2 Gestión Atención Accesible.....	43
3.2.1 Acceso página web.....	43
3.2.2 Atención Presencial	44
4. Soluciones estratégicas.....	45
4.1 Gestión Correo Electrónico	45
4.2 Distribución PQRS	46
5. Seguimiento ANS	47
6. Servicios OSC	49
6.1 Notificaciones.....	49
6.2 Legalizaciones y registro de diploma	50
7. Monitoreos y seguimiento.....	50
7.1 Seguimiento Canales de Atención	52
8. Cualificación y promoción.....	52
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos	53
8.2 Resultados evaluación de conocimientos	56
8.3 Estrategias de Comunicación.....	57
8.4 Promoción	58
8.5 Lenguaje Claro (lc).....	59
9. Riesgos	60
9.1 Control riesgo de gestión Nivel Local.....	63
9.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024.....	63
10. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC	65
10.1 Seguimiento objetivos de calidad.....	66
11. Seguimiento Salidas no conformes	67
12. Seguimiento acciones de mejora.....	68
13. Conclusiones y recomendaciones	70
14. Acciones de mejora.	72
15. Servicios no conformes	73

Contenido de Tablas

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de mayo	10
Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2024.....	13
Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2024.	14
Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central	15
Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio mayo	16
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2024.....	16
Tabla 7 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2024	17
Tabla 8 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2024 (Promedio Ponderado).	17
Tabla 9 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.....	18
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico	21
Tabla 11 Volúmenes de atención Virtual por mes.	22
Tabla 12 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.....	23
Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.....	24
Tabla 14 Gestión Redes Sociales.....	25
Tabla 15 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.	25
Tabla 16 Tipo de Radicado Acumulado 2024.	25
Tabla 17 Sistema de Radicación.	25
Tabla 18 Indicador Nivel de Servicio Mayo Histórico	27
Tabla 19 Indicador Nivel de Servicio Mayo Histórico.	27
Tabla 20 Nivel de servicio detallado mensual mayo	27
Tabla 21 Nivel de servicio canal presencial y telefónico mayo.	27
Tabla 22 Satisfacción detallado Mensual.....	28
Tabla 23 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.	28
Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.....	29
Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.	29
Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.....	30
Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.....	30
Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud.....	30
Tabla 29 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.	31
Tabla 30 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.	31
Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.....	31
Tabla 32 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.	32
Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.	32
Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	32
Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.	33

Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida	33
Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.....	34
Tabla 38 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad	34
Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento .	35
Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida	35
Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada.....	35
Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espero la información recibida.....	36
Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud.....	36
Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio.....	36
Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, claridad de la información recibida	37
Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado	37
Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud.....	37
Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud.....	38
Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio.	38
Tabla 50 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma.....	39
Tabla 51 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.	39
Tabla 52 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida..	39
Tabla 53 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.....	40
Tabla 54 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud. solicitud.	40
Tabla 55 Datos de gestión satisfacción con criterios de género mayo	40
Tabla 56 Atención Telefónica - Virtual	43
Tabla 57 Temáticas Telefónica – Virtual.....	44
Tabla 58 Atención accesible temática.....	44

Tabla 59 Atención accesible temática.....	44
Tabla 60 Atención accesible temática.....	45
Tabla 61 Histórico de Gestión.....	45
Tabla 62 Avance de cierre de gestión.....	45
Tabla 63 Tipología Plan Padrino.....	46
Tabla 64 Seguimiento ANS.....	48
Tabla 65 Seguimiento Notificaciones.....	49
Tabla 66 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.....	50
Tabla 67 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.....	51
Tabla 68 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.....	51
Tabla 69 Línea de tiempo acumulado monitoreos Fondo Prestacional Error Crítico.....	51
Tabla 70 Línea de tiempo acumulado monitoreos Fondo Prestacional Error No Crítico.....	51
Tabla 71 Seguimiento canales de atención Error Crítico mayo.....	52
Tabla 72 Seguimiento canales de atención Error No Crítico mayo.....	52
Tabla 73 Acumulado Socializaciones y participantes.....	52
Tabla 74 Publicaciones estrategias de comunicación.....	58
Tabla 75 Publicaciones estrategias de comunicación.....	58
Tabla 76 Seguimiento al riesgo de operación Control 1.....	60
Tabla 77 Seguimiento al riesgo de operación Control 2.....	61
Tabla 78 Seguimiento al riesgo de operación Control 3.....	61
Tabla 79 Seguimiento al riesgo de operación Control 4.....	62
Tabla 80 Componentes que participa Oficina de Servicio al Ciudadano.....	64
Tabla 81 Seguimiento al riesgo de Corrupción.....	64
Tabla 82 Seguimiento Objetivos de Calidad mayo.....	66
Tabla 83 Tabla Registro Salidas no conformes.....	67
Tabla 84 Tabla Registro Acciones de mejora.....	68

Contenido de Graficas

<i>Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de mayo.....</i>	<i>10</i>
<i>Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico mayo.....</i>	<i>11</i>
<i>Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales abril vs mayo.....</i>	<i>12</i>
<i>Grafica 4 Participación por puntos de atención mayo por año.....</i>	<i>12</i>
<i>Grafica 5 Participación por puntos de atención mayo.....</i>	<i>14</i>
<i>Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades.....</i>	<i>17</i>
<i>Grafica 7 Comportamiento canal telefónico mayo.....</i>	<i>19</i>
<i>Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.....</i>	<i>19</i>

<i>Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual mayo</i>	22
Grafica 10 Categorización Distribución Canales.	41
Grafica 11 Categorización Distribución Demográfica.	41
Grafica 12 Categorización Estratificación.	41
Grafica 13 Categorización Edad.....	42
Grafica 14 Categorización Grupo Étnico.	42
Grafica 15 Categorización Genero	42
Grafica 16 Categorización Discapacidades.....	42
Grafica 17 Temáticas Telefónica – Virtual.....	44

Introducción

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

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

1. Canales de atención

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

- **Presencial:**

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

- **Telefónico:**

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

- **Virtual:**

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

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

5:00 p.m.

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

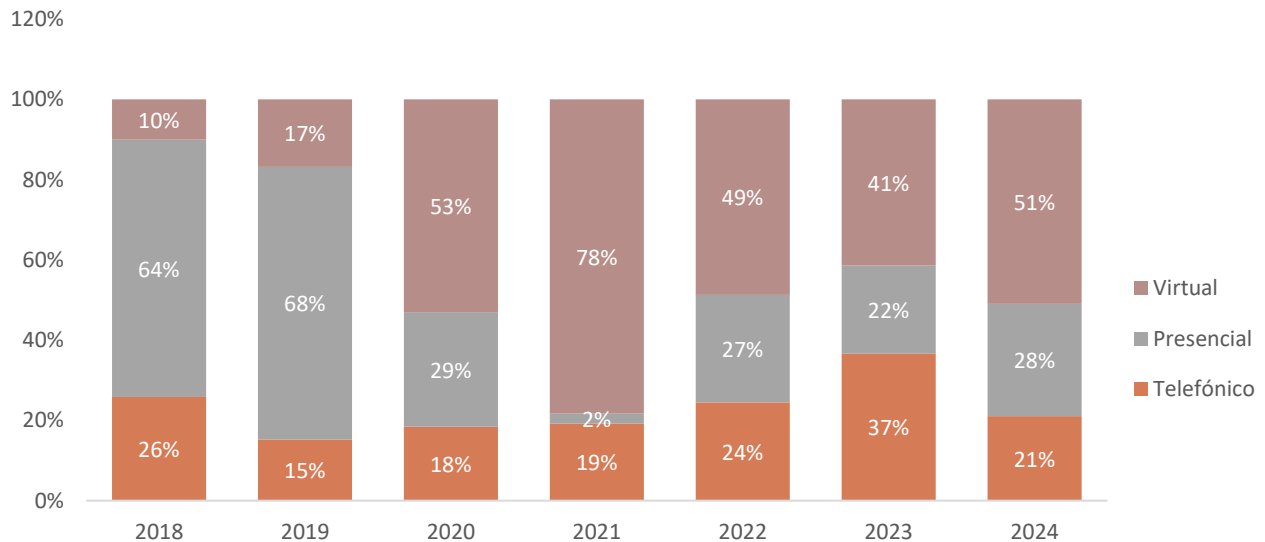
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de mayo

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2018	151.015	375.016	58.673	584.704
2019	98.163	437.858	108.138	644.159
2020	179.375	277.750	515.260	972.385
2021	281.688	36.572	1.149.400	1.467.660
2022	183.504	201.185	365.158	749.847
2023	245.811	148.070	277.606	671.487
2024	102.136	135.575	246.563	484.274

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

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de mayo



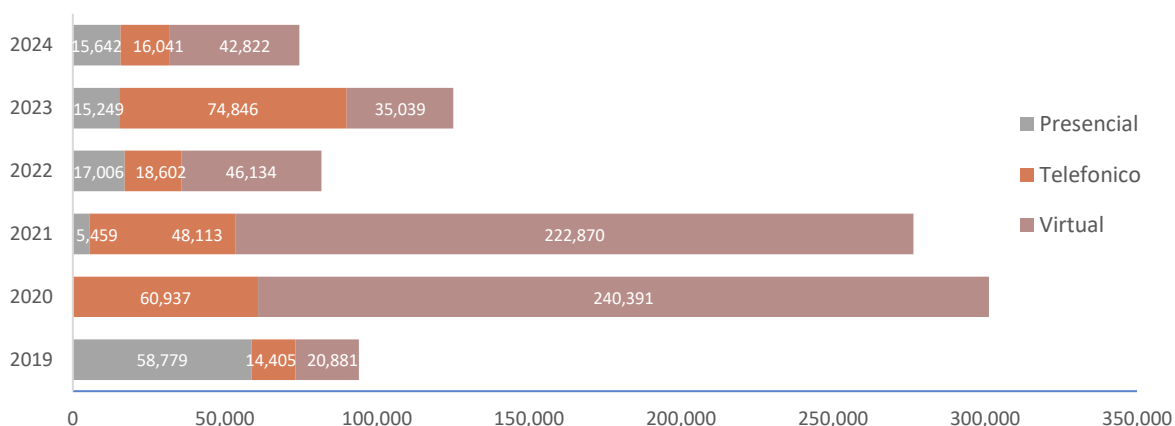
Fuente: Datos Canales OC.

En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a mayo de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se presentó un incremento en el canal virtual del 25%, disminuyendo la participación del canal presencial en 27% debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional y el telefónico aumento en 3% lo anterior respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2024, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 21% (es preciso indicar que se incluyeron las cifras de gestión IVR) y 28%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 51%.

1.2 Volumen de participación mensual

Gráfica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico mayo



Fuente: Datos Canales OSC.

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
2019	66.603	14.976	19.184	94.065
2020	257	47.745	129.679	301.328
2021	3.925	37.631	185.361	276.442
2022	21.080	25.231	48.435	81.742
2023	19.398	76.731	38.104	125.134
2024	15.836	15.131	37.581	74.505

Fuente: Datos Canales OSC.

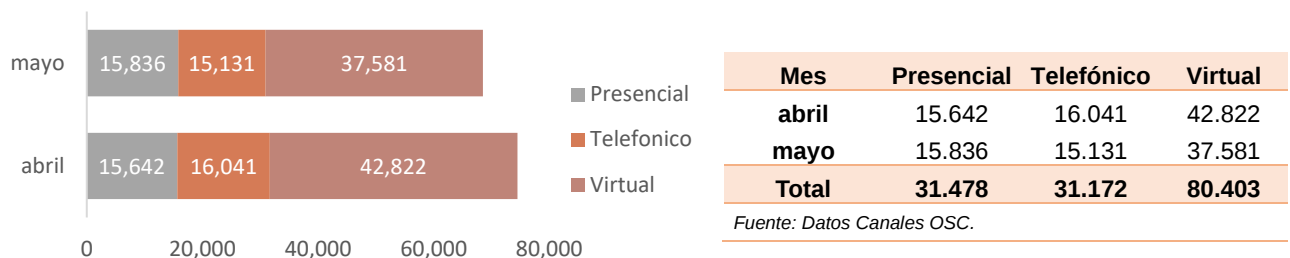
A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante mayo presentó una disminución en el total de atenciones, en 48,93% respecto al mismo mes en el año 2023. El canal presencial reportó disminución del 18,36%, así mismo el canal telefónico disminuyó en 80,28% es preciso resaltar que se tienen en

cuenta las atenciones realizadas mediante IVR en el presente año. Por otro lado, virtual disminuyó en 1,37%, lo anterior con respecto a mayo 2023.

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

- Canal Presencial aumento un 1,24%.
- Canal Telefónico disminuyo 5,67% es preciso señalar que se ingresaron al registro de los datos las atenciones realizadas mediante IVR, el cual se reestructuró a partir del 16 de junio del 2023.
- Canal Virtual disminuyo 12,24%, en el presente canal se incluirán las gestiones realizadas en la Plataforma Humano en Línea referente a la validación de los documentos en los tramites de cesantías pensión, auxilios y otros trámites, el reporte de la gestión realizada por la Oficina Asesora de Jurídica mediante el correo de Tutelas y la gestión realizada por la Oficina asesora de comunicación y prensa en redes sociales.

Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales abril vs mayo



Fuente: Fuente: Datos Canales

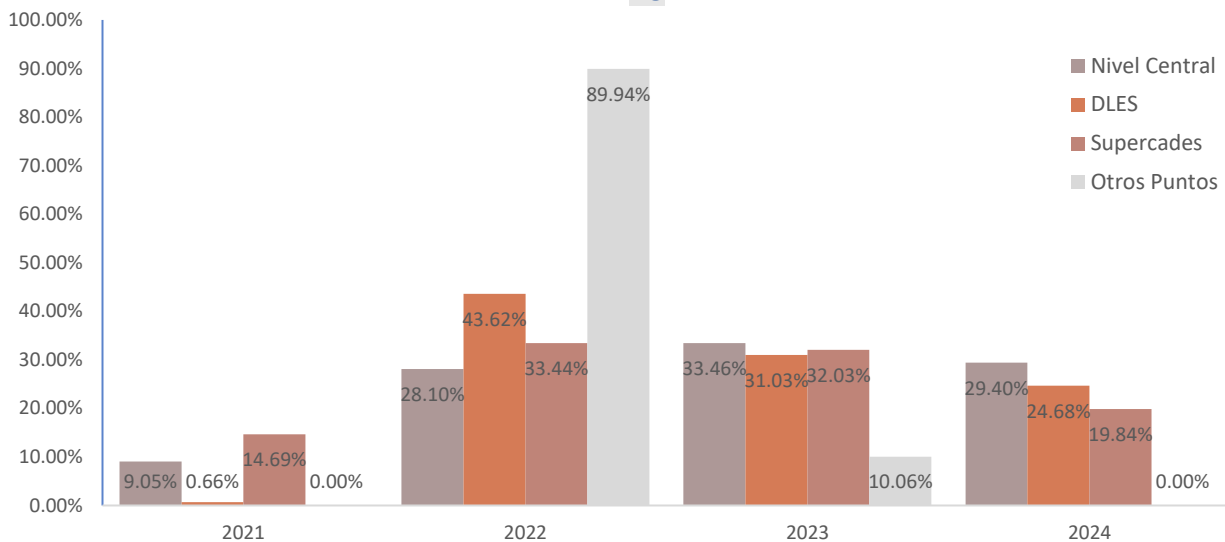
1.2.1 Presencial

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

Grafica 4 Participación por puntos de atención mayo por año.

Año	Nivel Central	DLES	Super Cades	Otros Puntos	Total, general
2021	2.739	149	1.037	0	3.925
2022	8.503	9.787	2.361	429	21.080
2023	10.126	6.963	2.261	48	19.398
2024	8.897	5.538	1.401		15.836
Total, general	30.265	22.437	7.060	477	60.239

Fuente: Datos Canales OSC.



Fuente: Datos Canales OSC.

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

Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2024.

Mes	Nivel Central	DLES	Super Cades	Otros Puntos	Total, general
Enero	13.288	28.652	4.401*	0	46.341
Febrero	7.288	30.011	2.903	0	40.202
Marzo	8.456	7.616	1.361	121	17.554
abril	7.931	6.412	1.247	49	15.639
mayo	8.897	5.538	1.401		15.836
Total, general	45.860	78.232	11.313	170	135.575

Fuente: Datos Canales OSC.

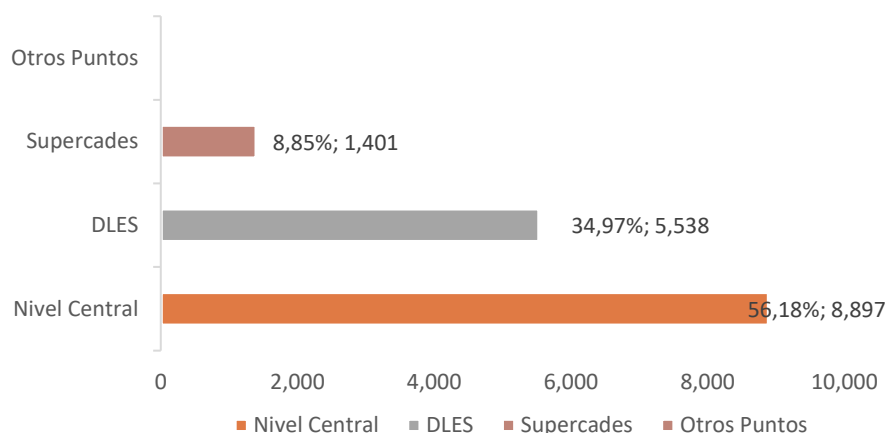
* Nota: Novedad datos de gestión SuperCades no incluye cifras desde el 22 enero por error de la plataforma.

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

El canal presencial presentó disminuyo del 18,36% respecto al año anterior en el periodo de mayo, para este mismo período en 2024 el 56,18% de las atenciones correspondieron a Nivel Central, la atención en direcciones locales corresponde al 34,97%, el 8,85% a SuperCades.

Respecto a mayo las direcciones locales de educación disminuyeron su participación en 13,67% pasando de 6.415 atenciones en abril a 5.538 en el presente mes objeto de análisis, al igual que, la Red Cade registra aumento en 12,35% registrando 1.247 atenciones en abril y en mayo 1.401. Por último, Nivel central aumento en 12,18%.

Grafica 5 Participación por puntos de atención mayo



Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendió 8.897 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue Fondo de Prestaciones con 2.006 atenciones con el 22,55%, seguido radicación 2.003 atenciones con el 22,51%, atención personalizada 1,862 atenciones con una participación del total del 20,93%, y Consulta a las dependencias 948 con una participación del 10,66%.

Aplicando una metodología de promedio ponderado, el **tiempo de espera general** en sala fue de 15 minutos 54 segundos. Por último, el TMO de 6 minutos 36 segundos, un nivel de atención del 99%.

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

Mes	Total, Atenciones	Tiempo de Espera
Enero	13.288	0:26:22
Febrero	7.288	0:18:25
Marzo	8.456	0:24:50
Abril	7.931	0:23:40
mayo	8897	0:15:54

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central

Servicio	Turnos.	Tiempo Atención.
Fondo de Prestaciones	2006	0:07:45
Radicación	2003	0:04:55
Atención Personalizada	1862	0:05:23
Consulta a las dependencias	948	0:12:43
Personal	806	0:04:31
(G) Recepción Hojas de Vida	555	0:09:44
Talento Humano	398	0:02:03
Movilidad	265	0:04:59
Cobertura	30	0:03:49
(G) Radicación Humano en Línea	10	0:02:17
(G) Estado tramite humano en línea	7	0:02:50
Dotaciones	2	0:01:23
Respuesta a consulta a las dependencias	2	0:00:05
(G) Novedad Radicación Humano	1	0:00:21
Control Disciplinario	1	0:04:40
Entregas	1	0:06:06
Total, general	8.897	

Fuente: Datos Canales OSC

En este periodo el servicio de Fondo de Prestaciones reporta 2.006 atenciones, Radicación registra 2.003 turnos y se continua con dos ventanillas fijas; y Atención Personalizada 1.862 en consultas docentes, vacantes provisionales, renunciaciones.

De acuerdo con los compromisos adquiridos en previa reunión, la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción reporto a la Oficina de Servicio al Ciudadano la gestión realizada en mayo; en la cual se indica que se gestionaron 111 atenciones en las cuales se evidencian revisión de expedientes, notificación de actos administrativos, posesión de defensor y consultas de procesos, como los servicios prestados más destacados por esta oficina.

1.2.1.2 Nivel Local

En general las Direcciones Locales atendieron 5.538 solicitudes, atendiendo el 99% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 17 minutos con 54 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 6 minutos con 58 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 9 segundos y el tiempo de atención fue de 10 minutos con 54 segundos (disminuyó 37 segundos respecto al período anterior). En general, se logró mantener la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y siempre en función de poder brindar solución oportuna, transparente y efectiva al ciudadano.

Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio mayo

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Atención Accesible	Total, general
08 - DLE Kennedy	2	960	3	1	10		235	3	6		1220
07 - DLE Bosa	1	1181	1		8		1	7			1199
19 - DLE Ciudad Bolívar	1	668	1	2	33		77	1	4		787
10 - DLE Engativa	1	448	2	2	35		1		1		490
11 - DLE Suba		414	1	1			3				419
05 - DLE Usme		213	5		2	4	26	36	18		304
09 - DLE Fontibón		207			1		35	2		1	246
18 - DLE Rafael Uribe		156			2	13	54		1		226
04 - DLE San Cristóbal		113			87		2				202
06 - DLE Tunjuelito		153	2		1		5				161
01 - DLE Usaquén		74			1						75
15 - DLE Antonio Nariño		66									66
14 - DLE Mártires		62			1						63
02 - 13 DLE Teusaq-Chap		32			3		2				37
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria		16					1				17
12 - DLE Barrios Unidos						15					15
16 - DLE Puente Aranda						11					11
Total general	5	4763	15	6	184	43	442	49	30	1	5538

Fuente: Datos Canales OSC.

La dirección local con más atenciones en el primer lugar estuvo DLE-Kennedy con 1.220, seguida de DEL-Bosa con 1.190 y la tercera posición por DEL-Ciudad Bolívar con 787.

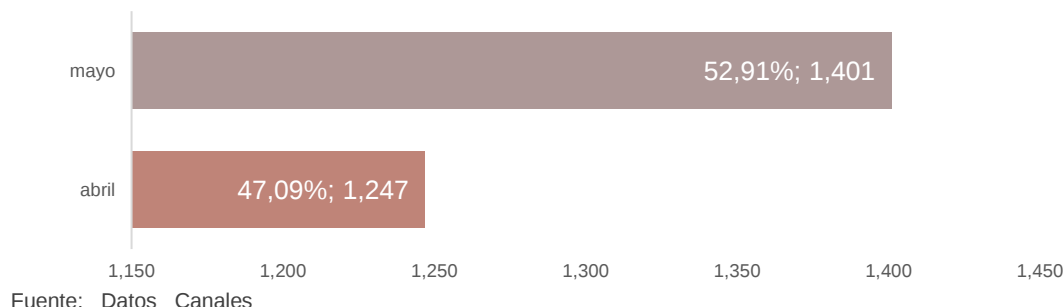
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2024.

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	28.652	0:11:25
febrero	30.011	0:17:43
marzo	7.616	0:11:52
abril	6.415	0:09:37
mayo	5538	0:06:58

Fuente: Datos Canales OSC.

2.1.3 Super Cades

Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades



La Red Cade cuenta con seis puntos de atención (Super Cade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá), en los cuales se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En este mes se recibieron 1.401 usuarios de los cuales fueron atendidos 1.401, el tiempo de atención fue de 5 minutos con 31 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.

Tabla 7 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2024

Punto Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total, general
SUPERCADDE SUBA	1.865	1.248	516	663	659	4.951
SUPERCADDE MANITAS	1.045	733	308	94	109	2.289
SUPERCADDE BOSA	909		300	317	206	1.732
SUPERCADDE AMERICAS	582	399	153		172	1.306
SUPERCADDE ENGATIVA		347	74	152	106	679
SUPERCADDE CAD		176	10	21	149	356
Total, general	4.401	2.903	1.361	1.247	1.401	11.313

Fuente: Datos Canales OSC.

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

El Supercade de suba registró una participación del 47,04%, Supercade bosa del 12,28%. es preciso resaltar que debido a fallas en el aplicativo de turnos no se logró obtener los datos directamente de la plataforma, por lo cual se reportan los datos de gestión remitidos por el personal de la Red Cade.

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

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	4.401	0:32:29
febrero	2.903	0:08:51

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
marzo	1.361	0:06:38
abril	1247	0:05:44
mayo	1401	0:05:31

Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.4 Personería de Bogotá

Mes	Requerimientos
Enero	11
Febrero	9
Marzo	2
Abril	3
Mayo	4
Total, general	28

Fuente: Base de Gestión OSC.

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

Se recibieron 4 solicitudes, de las cuales todas contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería), fueron radicados mediante SIGA los requerimientos.

1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

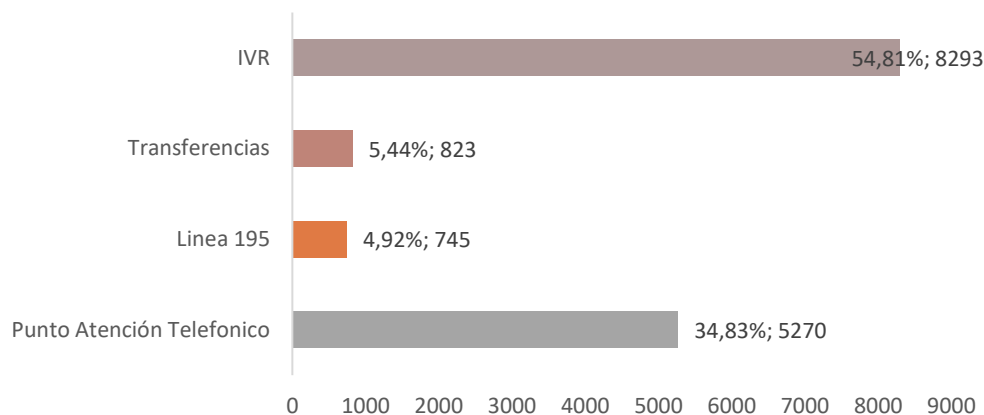
Tabla 9 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	33,62%
Subsidio de transporte	24,06%
Traslado de estudiantes antiguos	11,18%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	7,51%
Consulta a solicitudes radicadas	4,60%
Prestaciones sociales de docentes	4,09%
Solicitudes que requieren ampliación de información	2,97%
Información pago de nómina	2,59%
Escalafón Docente	1,16%
Copia de certificaciones de estudio colegios cerrados	0,66%

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

1.2.2 Telefónico

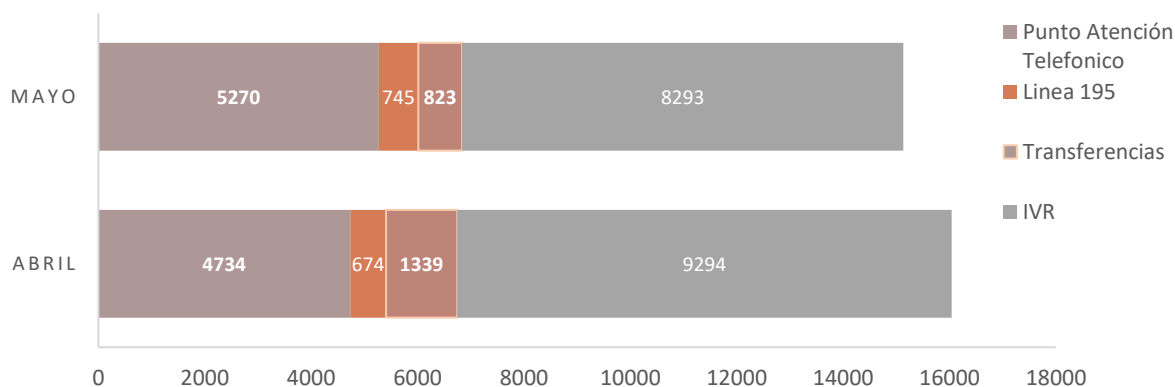
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico mayo



Fuente: Datos Canales OSC.

A través del canal telefónico se recibieron 15.131 llamadas, se presentó disminución del 5,67% respecto al mes anterior, es importante indicar que el IVR presentó reestructuración a partir del 16 de junio de 2023, por lo cual, se ingresaron los datos de atenciones realizadas mediante este. Registrando los siguientes datos de gestión: 8.293 gestiones en el IVR, 5.270 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), la cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, 823 correspondieron a transferencias a extensiones de la Entidad.

Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos Canales OSC.

Mes	Punto Atención Telefónico	Línea 195	Transferencias	IVR	Total, general
abr-24	4734	674	1339	9294	16.041
may-24	5270	745	823	8293	15.131

Fuente: Datos Canales OSC.

Se presento un aumento del 11,32% en la gestión del punto de atención telefónico, las trasferencias disminuyeron 38,54%; esto respecto al periodo anterior.

La línea 195, recibió 745 llamadas con una participación del 4.92%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 5,50% aproximadamente.

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

1. Envío Mensaje de Texto (22.086)

Dependencia	Fecha de Solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	10/05/2024	BD DIA DEL MAESTRO SMS10052024	7.548
Dirección de Talento Humano	29/05/2024	SMS_COBRO_DAV_CICLO_1_2024 28-05-2024	9.768
Dirección de Bienestar Estudiantil	30/05/2024	LB_SED30_20240529 (3925)	3.925
Dirección de Bienestar Estudiantil	30/05/2024	LB_SED30_20240529 (25)	23
Dirección de Bienestar Estudiantil	31/05/2024	ArchivoRespuesta_Agendados_31052024	822

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

Se realizó la revisión y gestión de 4.909 casos del proceso

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

Se realizaron 4.948 casos del mes de respuestas brindadas por la entidad a la ciudadanía con el fin de que cumplan con los criterios de calidad establecidos: Calidez, Coherencia, Claridad, Oportunidad y Manejo del sistema.

4. Apoyó en el manejo de PQRSD

De los casos asignados a la dependencia respecto a los canales de atención que correspondieron a 10 casos, donde se generó contacto con la ciudadanía, se pudo dar respuesta positiva.

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

Trámite de Consulta	Participación
Subsidio de transporte	34,67%
Solicitudes que requieren ampliación de información	21,40%
Prestaciones sociales de docentes	8,26%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4,43%
Información pago de nómina	3,96%
Escalafón Docente	3,65%
Consulta a solicitudes radicadas	2,86%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	2,70%
Asignación de cupo escolar	2,66%
Matoneo bullying y o violencia escolar	2,27%

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

1.2.2.2 Implementación IVR

Para el período de mayo de 2024 se registraron 8.293 consultas en el IVR sin ingresar al agente, navegando en las diferentes opciones con las que se cuenta.

De acuerdo con el comportamiento del ingreso al IVR se registra que el 40,84% de los ciudadanos después de escuchar los audio - textos solicitan la opción 4 para ingresar a ser atendidos por un agente, principalmente la opción de movilidad escolar

Adicional se evidencia que la ciudadanía ha ingresado a la línea telefónica fuera del horario de atención 135 personas de lunes a viernes, y los fines de semana 103 ciudadanos.

1.2.3 Virtual

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

- contactenos@educacionbogota.edu.co
- buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- defensoralciudadano@educacionbogota.gov.co
- Familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co
- notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
- [Plataforma Humano en Línea](#)

Tabla 11 Volúmenes de atención Virtual por mes.

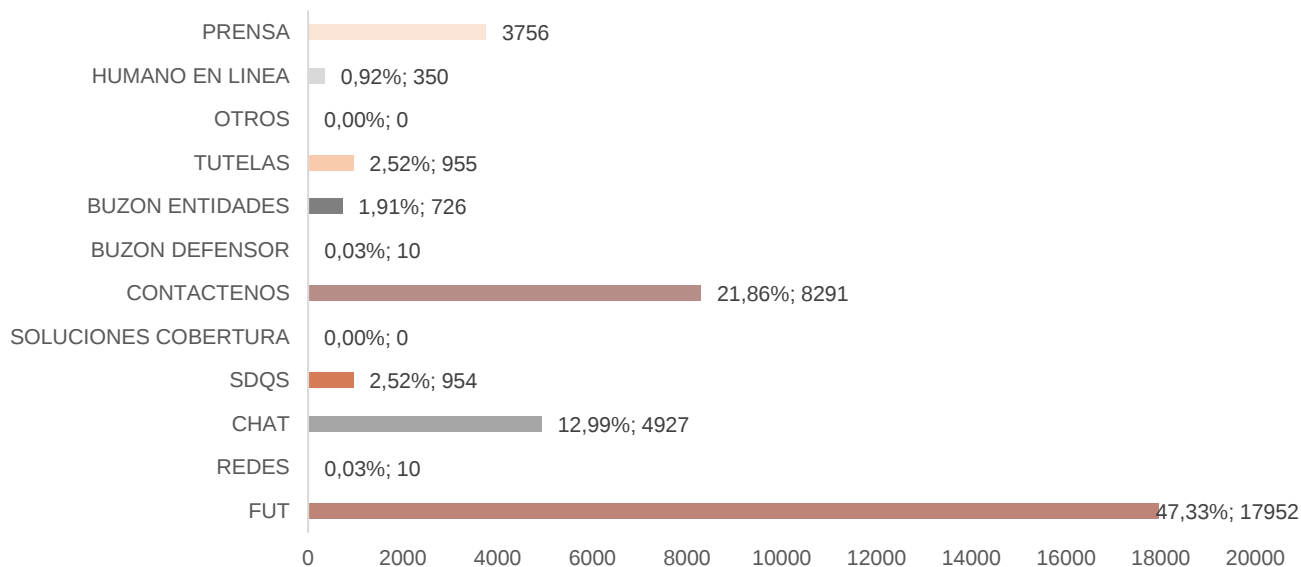
	FUT	Redes	Chat	SDQS	Soluciones Cobertura	Contactenos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Humano En Línea	Redes Prensa	Total, General
Ene	33.078	22	13.298	1.498	2.093	9.526	35	726	504	78	1.658	1.966	64.482
Feb	34.504	26	6.310	913	4.915	9.506	51	1.178	740	10	860	3.028	62.041
Mar	23.060	2	3.838	1.114	565	6.916	20	563	590	3	337	2.279	39.287
Abr	21560	12	4586	1115	454	8527	13	532	809	0	269	4945	42.822
May	17952	10	4927	954	0	8291	10	726	955	0	350	3756	37.931
Total, general	130.154	72	32.959	5.594	8.027	42.766	129	3.725	3.598	91	3.474	15.974	246.563

Fuente: Datos Canales OSC.

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

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

Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual mayo



Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante mayo recibió 4.927 solicitudes de atención presentando una disminución del 7,44% frente al mes inmediatamente anterior, este canal es atendido por cinco agentes de forma permanente y con un agente adicional respecto al incremento de las interacciones, adicional se cuenta con el Chat Bot, quien brinda información general acerca de la fase de cupos por novedad, fue atendido de manera integral (Cupo escolar, y movilidad) recibió 1.981 solicitudes y el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal.

Para mayo al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7 x 24 se registraron 325 ciudadanos durante los fines de semana y 673 casos entre semana en horario de no atención por agentes mostrando que la ciudadanía está en constante contacto con la entidad.

1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 12 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.

Trámite de Consulta	Participación
Subsidio de transporte	45,45%
Consulta a solicitudes radicadas	12,89%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	5,16%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	3,35%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	3,08%
Escalafón Docente	2,94%
Prestaciones sociales de docentes	2,80%
Información general de movilidad escolar	2,76%
Asignación de cupo escolar	2,71%
Solicitud duplicado de diplomas y copias de actas de grado	1,94%

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

1.2.3.2 Los Buzones de Correo

En los buzones de correo se recibieron 9.982 (aumentando en 1,02% respecto al periodo anterior, se incluyen cifras de gestión correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica) solicitudes de los cuales 8.291 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 726 correos buzonentidades@educacionbogota.gov.co 955 corresponden a tuteladas cifras de gestión reportado por la Oficina Asesora Jurídica, 13

al defensor del ciudadano y el buzón familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co no presenta ingresos, es importante mencionar que para la gestión de estos correos se dispone de agentes front office sin herramienta y agente en sitio.

1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual

En la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron un total de 17.952 solicitudes (disminuyendo en 16.73% respecto al periodo anterior), las cuales ingresan a través de SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. A través del proveedor, se dispone de un equipo para la gestión de estos; 4.434 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual, y desde allí la ciudadanía realiza sus solicitudes los cuales son redireccionadas a las dependencias correspondientes.

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

1.2.3.4 Bogotá te Escucha

Para este mes se recibieron 954 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha.

1.2.3.5 Humano en línea

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

Desde la Oficina de Servicio al ciudadano se realiza la validación documental de las prestaciones cesantías, pensión, auxilios y otros tramites; para el mes de mayo se gestionaron 3.756 solicitud remitidas, a través de la plataforma Humano en Línea.

1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.

Trámite de Consulta	Participación
Prestaciones sociales de docentes	99,97%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.6 Redes Sociales

Durante el mes de mayo del 2024, el equipo digital dio respuesta a 350 mensajes privados en redes sociales y 9 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 14 Gestión Redes Sociales

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Facebook	1.336	605	253	189	172
Twitter	130	113	39	14	21
Instagram	192	142	45	66	63
Comentarios en Posts Red social SED					94*
Total	1.658	860	337	269	350

Nuevo dato reportado a partir de mayo.

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Facebook	12	9	0	10	6
Instagram	2	1	1	2	3
Otro	6	5	0	0	0
Twitter	2	11	1	0	0
Total	22	26	2	12	9

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC

Tabla 16 Tipo de Radicado Acumulado 2024.

	Derecho Petición	Queja	Reclamo	Felicitaciones	Total
Facebook	25	6	5	1	37
Instagram	4	1	3	1	9
Otro	9	1	1	0	11
Twitter	11	0	3	0	14
Total, general	49	8	12	2	71

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La Oficina de Servicio al Ciudadano ha gestionado en mayo un total de 9 requerimiento corresponde a 4 derechos de petición, 1 queja y 2 reclamos.

Tabla 17 Sistema de Radicación.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Bogotá te Escucha	3	1	0	0	2
SIGA	19	25	2	8	7
Total, general	22	26	2	8	9

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

1.3 Nivel de servicio

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

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

Mes	Total, atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio	Presencial	Telefónico	Chat	Buzón
ene-22	259.731	240.623	93%	97%	82%	91%	100%
feb-22	196.253	183.778	94%	87%	91%	100%	100%
mar-22	117.375	112.910	96%	95%	89%	100%	100%
abr-22	81.742	79.541	97%	95%	93%	100%	100%
may-22	94.746	90.349	95%	96%	86%	100%	100%
jun-22	70.167	68.309	97%	95%	93%	100%	100%
jul-22	67.680	64.061	95%	95%	81%	100%	100%
ago-22	83.672	78.225	93%	93%	83%	100%	100%
sep-22	146.109	143.557	98%	94%	92%	100%	100%
oct-22	64.509	62.833	97%	93%	94%	100%	100%
nov-22	111.372	106.358	95%	96%	85%	99%	100%
dic-22	76.345	74.111	97%	94%	95%	99%	100%
ene-23	152.307	142.717	94%	91%	88%	90%	100%
feb-23	131.287	127.068	97%	92%	97%	100%	100%
mar-23	88.148	86.949	99%	96%	98%	100%	100%
abr-23	59.762	59.079	99%	96%	99%	100%	100%
may-23	67.317	66.049	98%	94%	99%	100%	100%
jun-23	54.970	54.306	99%	97%	99%	100%	100%
jul-23	66.891	65.944	99%	97%	99%	100%	100%
ago-23	57.662	56.930	99%	97%	100%	100%	100%
sep-23	126.681	125.966	99%	97%	99%	100%	100%
oct-23	161.143	160.465	100%	98%	100%	100%	100%
nov-23	255.761	254.808	100%	98%	100%	100%	100%
dic-23	112.094	111.169	99%	98%	100%	100%	100%
Promedio			97%	93,88%	83,34%	87,72%	100,00%

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

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

Tabla 18 Indicador Nivel de Servicio Mayo Histórico

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

Fuente: Canales OSC

Tabla 19 Indicador Nivel de Servicio Mayo Histórico.

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio Abr
2018	91.892	82.182	89%
2019	94.838	87.128	92%
2020	84.288	74.921	89%
2021	85.978	83.995	98%
2022	88.517	86.924	98%
2023	63.641	62.478	98%
2024	59.510	59.183	99%

Fuente: Canales OSC

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

Tabla 20 Nivel de servicio detallado mensual mayo

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	18.906	18.906	100%
DLES	5.538	5.461	99%
Centro de Contacto	6.093	5.998	98%
Chat institucional	4.927	4.927	100%
OSC	10.298	10.143	98%
Email OSC	9.982	9.982	100%
Redes Sociales	10	10	100%
Humano en línea	3.756	3.756	100%
Total, general	59.510	59.183	99%

Fuente: Canales OSC

Tabla 21 Nivel de servicio canal presencial y telefónico mayo.

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	15.836	15.604	99%
Telefónico	37.581	37.581	100%

Fuente: Canales OSC

2. Satisfacción.

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

Es importante mencionar que, el indicador de satisfacción proyectado para mayo fue de 91.00%, y se obtuvo una satisfacción general para este período del 92,48% dando cumplimiento a la meta general del mes e incrementado este en 0,87% respecto al periodo anterior.

Tabla 22 Satisfacción detallado Mensual

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
Enero	94.47%	91.79%	85.89%	55.66%	91.00%
Febrero	84.18%	91.99%	94.23%	70.05%	87.00%
Marzo	92.85%	90.73%	95.88%	70.50%	91.87%
Abril	95.18%	88.15%	90.00%	70.37%	91.60%
Proyectado May-24	93.00%	91.00%	90.00%	71.00%	91.00%
Obtenido May- 24	94,56%	93,01%	87,50%	75,34%	92,48%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para mayo se encontró en 92,48%, se aplicaron un total de 5.849 encuestas, de las cuales 5.409 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 93,01% aumentando en 4,85%, Correo electrónico 75,34% aumentando en 4,97%, Canal presencial 94,56% disminuyendo en 0,62%, y el canal Chat 87,50% disminuyendo en 2,50% respecto al período anterior.

2.1 Canal presencial

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

Tabla 23 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	75,89%	63,60%	76,75%	81,01%	79,30%
Bueno (4)	20,35%	28,71%	19,79%	15,43%	15,50%

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Malo (2)	0,31%	0,96%	0,24%	0,28%	0,24%
Muy Malo (1)	0,22%	1,48%	0,30%	0,36%	0,37%
Ni bueno ni malo (3)	1,68%	4,71%	1,98%	1,01%	1,28%
No sabe/ No responde	0,18%	0,20%	0,27%	0,25%	0,91%
No indica	1,37%	0,33%	0,68%	1,65%	2,40%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La evaluación registrada en la **calidad de las instalaciones** se puede evidenciar que la ciudadanía los cataloga en muy bueno y bueno se presentó el porcentaje de 94,80% registrando disminución del 1,64% respecto al mes anterior, el ítem de muy malo fue 0.37% aumentando respecto a abril 2024.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	78,85%	69,26%	79,91%	83,59%	83,59%
Bueno (4)	17,61%	24,25%	16,57%	12,80%	11,51%
Malo (2)	0,24%	0,94%	0,32%	0,14%	0,24%
Muy Malo (1)	0,44%	1,58%	0,77%	0,34%	0,30%
Ni bueno ni malo (3)	1,33%	3,38%	1,45%	1,18%	1,08%
No sabe/ No responde	0,15%	0,27%	0,30%	0,31%	0,88%
No indica	1,37%	0,33%	0,68%	1,65%	2,40%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La *presentación personal* de asesor que suministra la atención a la ciudadanía tiene una calificación de 95,10% en los ítems muy bueno y bueno presentando una disminución del 1,29% respecto a abril.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	77.02%	65.30%	78.17%	82,16%	81,13%
Bueno (4)	16.66%	20.76%	14.77%	11,75%	10,84%
Malo (2)	1.11%	3.30%	1.54%	1,23%	1,01%
Muy Malo (1)	1.39%	4.32%	2.01%	1,01%	1,59%
Ni bueno ni malo (3)	2.26%	5.68%	2.63%	1,63%	1,89%
No sabe/ No responde	0.20%	0.31%	0.21%	0,56%	1,15%
No indica	1.37%	0.33%	0.68%	1,65%	2,40%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se presenta una calificación de 91.96% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el *conocimiento por parte del asesor* registrando aumento del 1.95% respecto al mes anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	76.75%	64.77%	77.99%	82,44%	81,33%
Bueno (4)	16.68%	20.54%	14.68%	11,39%	10,36%
Malo (2)	1.26%	3.65%	1.74%	1,21%	0,98%
Muy Malo (1)	1.39%	5.08%	2.07%	1,15%	1,76%
Ni bueno ni malo (3)	2.41%	5.35%	2.57%	1,68%	2,23%
No sabe/ No responde	0.13%	0.29%	0.27%	0,48%	0,95%
No indica	1.37%	0.33%	0.68%	1,65%	2,40%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La claridad en la información refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 91.96%, por otro lado, en los ítems de Malo y Muy malo registro 2.73% aumentando 0.37% respecto a abril.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	78.61%	68.89%	80.32%	84,32%	84,50%
Bueno (4)	17.10%	20.68%	14.62%	11,25%	8,98%
Malo (2)	0.51%	1.87%	1.00%	0,48%	0,57%
Muy Malo (1)	0.86%	3.63%	1.21%	0,65%	0,84%
Ni bueno ni malo (3)	1.33%	4.41%	1.80%	0,98%	1,52%
No sabe/ No responde	0.22%	0.20%	0.35%	0,67%	1,18%
No indica	1.37%	0.33%	0.68%	1,65%	2,40%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En mayo se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en actitud de servicio se obtuvo 93.48%, disminuyendo un 2,09% respecto al período anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
No	6.70%	17.79%	7.21%	4,80%	6,48%
Si	93.30%	82.21%	92.79%	95,20%	93,52%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Es importante resaltar que, el 93,52% de la ciudadanía manifestó que hubo una **respuesta efectiva** a su solicitud en la atención, lo que refleja una disminución del 1,68% con respecto a abril.

2.2 Canal telefónico

En el canal telefónico se destacan tres preguntas. El tiempo de espera, la respuesta efectiva a su solicitud y la *experiencia al comunicarse* esta destaca que el 92,63% se encuentra entre 4 y 5 aumentando en 4,87% respecto al mes anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
5	81.09%	79.23%	78.85%	79.04%	82,87%
4	10.36%	11.45%	11.47%	8.71%	9,76%
3	1.71%	2.94%	1.72%	2.56%	2,53%
2	0.84%	1.06%	1.03%	1.14%	0,84%
1	5.94%	5.19%	6.66%	8.37%	3,85%
No Aplica	0.06%	0.12%	0.27%	0.17%	0,14%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Por otra parte, el 90.99% manifiesta que hay *respuesta efectiva* aumentando respecto al mes anterior en 6,08%.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
2	87.20%	84.26%	85.65%	84.91%	90,99%
1	12.72%	15.74%	14.22%	15.03%	8,96%
No Aplica	0.08%	0.00%	0.14%	0.06%	0,05%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En mayo el *tiempo de espera para ser atendido* presentó aumento del 1,43% respecto a marzo con un resultado de 90.61 en los ítems 4 y 5 aumentando.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
5	83.39%	77.39%	80.91%	80.13%	82,21%
4	8.43%	10.59%	9.07%	9.05%	8,40%
3	2.80%	5.48%	3.02%	3.25%	2,02%
2	1.06%	2.25%	1.51%	1.42%	5,30%
1	4.09%	4.01%	5.08%	5.81%	1,78%
No Aplica	0.22%	0.29%	0.41%	0.34%	0,28%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

2.3 Canal virtual – Chat institucional

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

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	46,60%	53,53%	56,49%	54,80%	60,13%
Bueno (4)	33,50%	33,71%	32,37%	32,56%	27,37%
Muy malo (1)	4,87%	1,95%	1,07%	2,67%	4,31%
Malo (2)	2,74%	1,22%	1,37%	1,96%	1,72%
Ni bueno ni malo (3)	11,68%	8,45%	7,33%	7,47%	5,60%
No sabe / No responde	0,61%	1,14%	1,37%	0,53%	0,86%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El *tiempo de espera* reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 87.50% registrando un aumento del 0,13%. Por otro lado, el ítem de Muy malo aumento en 1,64% respecto al mes anterior.

Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	47,31%	55,24%	56,03%	57,12%	60,34%
Bueno (4)	35,94%	33,87%	34,05%	30,43%	28,45%
Muy malo (1)	3,96%	1,54%	0,92%	2,67%	3,66%
Malo (2)	2,34%	0,81%	0,92%	0,71%	1,08%
Ni bueno ni malo (3)	9,95%	7,31%	6,56%	6,94%	6,03%
No sabe / No responde	0,51%	1,22%	1,53%	2,14%	0,43%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el *tiempo de atención* en Muy bueno y Bueno 90,08% aumentando 0,97 puntos porcentuales respecto al período anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	55,13%	61,01%	61,68%	61,03%	62,28%
Bueno (4)	27,82%	25,83%	23,82%	22,24%	25,86%

Muy malo (1)	4,26%	2,27%	1,83%	3,20%	4,31%
Malo (2)	3,45%	2,19%	1,83%	1,78%	2,16%
Ni bueno ni malo (3)	7,82%	6,58%	8,85%	9,79%	4,74%
No sabe / No responde	1,52%	2,11%	1,98%	1,96%	0,65%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Conocimiento por parte del asesor en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 88,15% aumentando en 4,88%, los ítems de Malo y Muy malo aumentaron un 1,19% respecto al mes anterior.

Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	64,97%	71,08%	71,30%	67,97%	68,32%
Bueno (4)	24,87%	21,28%	22,75%	21,00%	22,63%
Muy malo (1)	3,35%	2,03%	0,92%	3,02%	3,66%
Malo (2)	0,91%	0,65%	0,31%	0,53%	1,72%
Ni bueno ni malo (3)	4,67%	3,57%	2,90%	4,98%	3,23%
No sabe / No responde	1,22%	1,38%	1,83%	2,49%	0,43%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la actitud de servicio** con un 1,72% (aumentando en 1,19% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, por otra parte, el 90,95% manifiesta que es Muy bueno y Bueno aumentando en 1,98% frente a abril.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	52,69%	60,52%	57,25%	58,72%	63,36%
Bueno (4)	29,14%	25,51%	27,63%	25,62%	24,35%
Muy malo (1)	3,76%	2,52%	2,14%	2,49%	2,59%
Malo (2)	5,28%	3,01%	1,68%	3,38%	4,96%
Ni bueno ni malo (3)	7,72%	6,82%	8,85%	8,36%	4,31%
No sabe / No responde	1,42%	1,62%	2,44%	1,42%	0,43%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 87,72% en los ítems Muy bueno y Bueno disminuyendo en 6,62% y el ítem de Malo aumentó en 0,10%, respecto al mes anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
No	20,91%	17,95%	21,53%	20,63%	15,73%
Si	79,09%	82,05%	78,47%	79,37%	84,27%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también que el 84,27% de los ciudadanos manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 4,09% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reportó una satisfacción general del 87,50% disminuyendo en 2,50% respecto al mes anterior.

2.4 Canal virtual – Correo electrónico

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

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

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

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

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	43.84%	44.67%	57.50%	36.96%	40,00%
Bueno (4)	21.92%	22.00%	15.00%	17.39%	23,33%
Malo (2)	2.74%	4.00%	2.50%	10.87%	8,33%
Muy malo (1)	16.44%	10.67%	10.00%	30.43%	20,00%
Ni bueno ni malo (3)	12.33%	14.67%	10.00%	4.35%	8,33%
No sabe / No responde	2.74%	4.00%	5.00%	0.00%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El correo electrónico dentro de sus características evaluadas se tiene que **la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad** con un 63,33% y los ítems Muy bueno y Bueno aumentando en 8,98% respecto al mes anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	35.62%	48.00%	61.25%	39.13%	35,00%
Bueno (4)	28.77%	19.33%	17.50%	10.87%	28,33%
Malo (2)	5.48%	3.33%	3.75%	8.70%	8,33%
Muy malo (1)	17.81%	10.67%	7.50%	30.43%	20,00%
Ni bueno ni malo (3)	10.96%	14.67%	6.25%	8.70%	8,33%
No sabe / No responde	1.37%	4.00%	3.75%	2.17%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 63,33% aumentando en 13,33%, en Muy malo y Malo 28,33% disminuyendo respecto al mes anterior en 10,8 puntos porcentuales.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	35.62%	43.33%	45.00%	28.26%	31,67%
Bueno (4)	27.40%	30.00%	21.25%	21.74%	23,33%
Malo (2)	8.22%	3.33%	5.00%	6.52%	10,00%
Muy malo (1)	16.44%	10.00%	11.25%	36.96%	23,33%
Ni bueno ni malo (3)	10.96%	10.67%	15.00%	4.35%	11,67%
No sabe / No responde	1.37%	2.67%	2.50%	2.17%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En la **claridad de la información recibida** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 55.00% aumentando respecto al mes anterior en 5,00%.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	38.36%	38.00%	43.75%	30.43%	36,67%
Bueno (4)	26.03%	30.67%	27.50%	17.39%	23,33%
Malo (2)	6.85%	4.67%	1.25%	8.70%	8,33%
Muy malo (1)	16.44%	10.00%	11.25%	32.61%	25,00%
Ni bueno ni malo (3)	10.96%	14.00%	15.00%	8.70%	6,67%
No sabe / No responde	1.37%	2.67%	1.25%	2.17%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **acceso a la información suministrada** 60,00% califican en Muy bueno y Bueno, aumentando en 12,17% respecto al mes anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	38.36%	38.00%	41.25%	28.26%	36,67%
Bueno (4)	23.29%	24.00%	25.00%	23.91%	25,00%
Malo (2)	2.74%	6.00%	8.75%	8.70%	8,33%
Muy malo (1)	17.81%	8.67%	13.75%	30.43%	20,00%
Ni bueno ni malo (3)	15.07%	18.67%	8.75%	6.52%	10,00%
No sabe / No responde	2.74%	4.67%	2.50%	2.17%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
No	26.03%	42.67%	42.50%	41.30%	25,00%
Si	73.97%	57.33%	57.50%	58.70%	75,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de proceso se evalúan el **tiempo que espero la información recibida** registrando en los ítems Muy bueno y Bueno el 61,67%; adicional, el 75,00% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud**.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
1	19.18%	10.67%	8.75%	41.30%	26,67%
2	2.74%	1.33%	0.00%	4.35%	1,67%
3	2.74%	1.33%	0.00%	2.17%	1,67%
4	4.11%	2.67%	1.25%	0.00%	3,33%
5	1.37%	4.00%	3.75%	4.35%	1,67%
6	2.74%	2.00%	5.00%	0.00%	0,00%
7	5.48%	4.00%	3.75%	4.35%	6,67%
8	30.14%	20.67%	11.25%	13.04%	21,67%
9	12.33%	10.67%	22.50%	10.87%	18,33%
10	19.18%	42.67%	43.75%	19.57%	18,33%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

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

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	23.62%	32.68%	28.57%	46.88%	47,41%
Bueno (4)	34.65%	26.77%	35.29%	26.34%	34,05%
Malo (2)	8.27%	8.66%	5.04%	5.36%	3,45%
Muy malo (1)	16.93%	11.81%	14.29%	12.05%	8,19%
Ni bueno ni malo (3)	14.57%	18.50%	15.13%	7.59%	6,47%
No sabe / No responde	1.97%	1.57%	1.68%	1.79%	0,43%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	26.38%	35.04%	30.25%	39.29%	31,47%
Bueno (4)	34.65%	30.71%	37.82%	37.95%	49,14%
Malo (2)	11.42%	7.09%	7.56%	3.57%	4,31%
Muy malo (1)	12.20%	11.42%	10.92%	8.93%	8,19%
Ni bueno ni malo (3)	12.99%	13.39%	10.92%	8.93%	6,47%
No sabe / No responde	2.36%	2.36%	2.52%	1.34%	0,43%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En las variables de información se evalúan la **claridad de la información recibida** registrando en los ítems Muy bueno y Bueno el 81,47% aumentando en 8,26% respecto a abril; por otro lado, en la pregunta se **informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado** el 80,6% califica en Muy bueno y Bueno aumentando este en 3,37% respecto al período anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	29.13%	34.25%	33.61%	45.09%	40,95%
Bueno (4)	34.65%	33.07%	32.77%	29.46%	38,79%
Malo (2)	9.06%	7.48%	10.92%	4.91%	2,59%
Muy malo (1)	13.78%	12.60%	10.92%	7.59%	9,05%
Ni bueno ni malo (3)	11.42%	11.02%	10.92%	11.16%	8,19%

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
No sabe / No responde	1.97%	1.57%	0.84%	1.79%	0,43%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
No	33.46%	29.92%	33.61%	17.86%	15,09%
Si	66.54%	70.08%	66.39%	82.14%	84,91%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En las variables de proceso se evalúan la **rapidez en la radicación de la solicitud registrando** en los ítems Muy bueno y Bueno el 79,74% aumentando en 5,19% respecto a abril; por otro lado, el 84,91% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud**.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
1	19.69%	12.99%	15.97%	12.95%	10,34%
2	3.54%	4.33%	3.36%	2.23%	2,59%
3	4.33%	4.72%	4.20%	1.79%	1,29%
4	3.94%	3.54%	1.68%	1.34%	1,72%
5	7.87%	4.72%	9.24%	5.80%	1,72%
6	6.69%	3.54%	6.72%	2.23%	1,29%
7	6.30%	5.12%	3.36%	8.04%	15,09%
8	12.60%	16.54%	18.49%	31.70%	29,74%
9	13.78%	14.17%	11.76%	15.63%	19,83%
10	21.26%	30.31%	25.21%	18.30%	16,38%

Fuente: Encuestas de satisfacción

De acuerdo con la unificación de la información de los formularios anteriormente mencionados se puede concluir que el indicador de satisfacción en la cual califica en una escala de 1 a 10, donde “1” significa “Muy insatisfecho” y “10” “Muy satisfecho” ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el Correo Electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 75,34% aumentando en 4,97% respecto al período anterior.

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

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía en el marco de la certificación del Proceso integral de servicio a la ciudadanía en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, implemento a partir del 25 de mayo 2020 la medición de la satisfacción en el trámite de Legalización

de documentos para el exterior y Registro de diploma mediante una encuesta virtual en la cual se evaluará la calidad de la respuesta, claridad de la información, respuesta efectiva y la recomendación del servicio.

Tabla 50 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
80,33%	86,67%	75,79%	79,22%	90,37%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 135 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se dio **respuesta efectiva** al requerimiento en 93,33%; según la clasificación Net Promoter Score el 77,78% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al **tiempo de respuesta a su solicitud** en el ítem Muy Bueno y Bueno 88,15%, 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 reporto un 89,63%.

Se registró un indicador de satisfacción general en 90,37% generando un aumento del 11,15%. Es preciso indicar se estableció como plataforma de envío de encuestas **LimeSurvey**, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	59.02%	42.78%	51.58%	51.95%	51,85%
Bueno (4)	26.23%	34.44%	26.32%	22.08%	36,30%
Ni bueno ni malo (3)	4.92%	8.33%	12.63%	10.39%	4,44%
Muy malo (1)	1.64%	4.44%	8.42%	9.09%	4,44%
Malo (2)	8.20%	10.00%	1.05%	6.49%	2,96%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	55.74%	52.78%	55.79%	50.65%	60,00%
Bueno (4)	32.79%	32.78%	23.16%	29.22%	31,11%
Ni bueno ni malo (3)	4.92%	5.56%	7.37%	5.19%	1,48%
Muy malo (1)	3.28%	3.33%	9.47%	10.39%	4,44%
Malo (2)	3.28%	5.56%	4.21%	4.55%	2,96%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	52.46%	47.78%	54.74%	49.35%	58,52%
Bueno (4)	31.15%	35.56%	24.21%	28.57%	31,11%
Ni bueno ni malo (3)	8.20%	8.89%	8.42%	5.19%	4,44%
Muy malo (1)	3.28%	2.78%	8.42%	9.09%	2,96%
Malo (2)	4.92%	5.00%	4.21%	7.79%	2,96%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
No	8.20%	11.11%	15.79%	17.53%	6,67%
Si	91.80%	88.89%	84.21%	82.47%	93,33%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”

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

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

Para el mes de mayo de las encuestas aplicadas en los canales de atención tan solo a 3.371 fue posible conocer el dato de la satisfacción de la Ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que 2.856 encuestas pertenecen al género Femenino y de estas muestran satisfacción el 95,76%% que corresponden a 2.735 encuestas. Para el género masculino se encontraron 507 encuestas identificando una satisfacción del 92,31% que corresponden a 468 encuestas en los Servicios prestados

Tabla 55 Datos de gestión satisfacción con criterios de género mayo

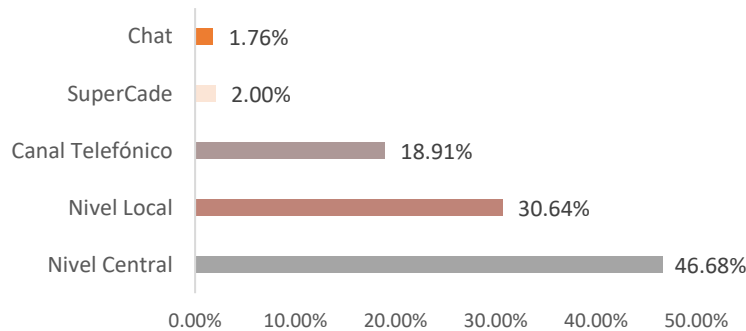
	Femenino	Masculino	No binario	Otro	Total, general
Encuestas Aplicadas	2.856	507	6	2	3.371
Satisfacción	95,76%	92,31%	83,33%	33,33%	95,16%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.Partes interesadas

3.1 Caracterización

Grafica 10 Categorización Distribución Canales.

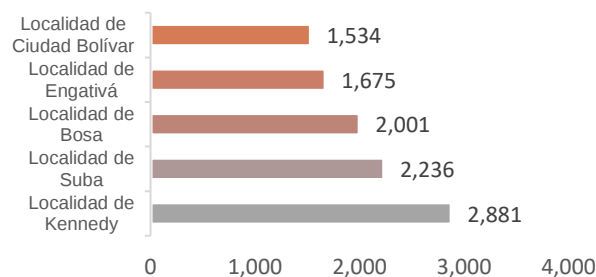


Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de mayo de 2024, se realizaron 17.737 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 77,32% de la información fue registrada a través del Canal Presencial central y local,

seguido por el canal telefónico con un 18,91% de las atenciones.

Grafica 11 Categorización Distribución Demográfica.



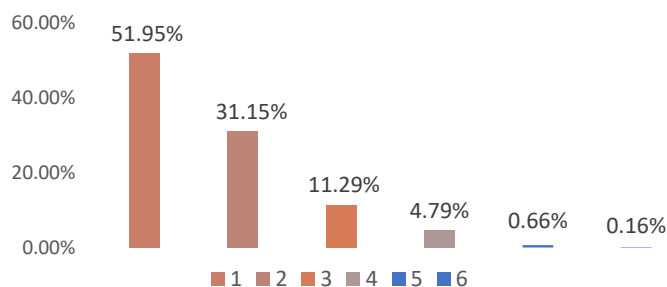
Fuente: Formulario de caracterización

Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, mostrando claramente que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Siendo las de mayor participación en la zona norte (Suba y Engativá) con un 37,87% en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa) con un 63,49% de la participación. Frente a la muestra total estas cinco localidades representando el 58,22% de la información

capturada.

Cabe anotar que para el mes de mayo contamos con 850 contactos con personas que su ubicación actual de residencia es en otras ciudades o municipios aledaños (como Soacha, Mosquera, Madrid entre otros), con una participación del 4,79%.

Grafica 12 Categorización Estratificación.



Fuente: Formulario de caracterización

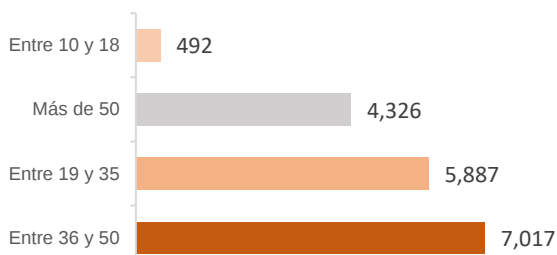
Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos en la ciudad, la ciudadanía atendida en un 51,95% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 31,15%



como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 16,90%.

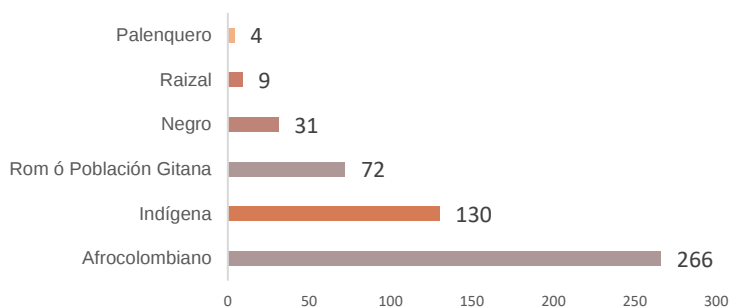
Grafica 13 Categorización Edad



La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento dejando evidente que la población se concentra entre 19 y 50 años representando un 72,81%, seguido por la población demás 50 años con una participación del 24,41%.

Fuente: Formulario de caracterización

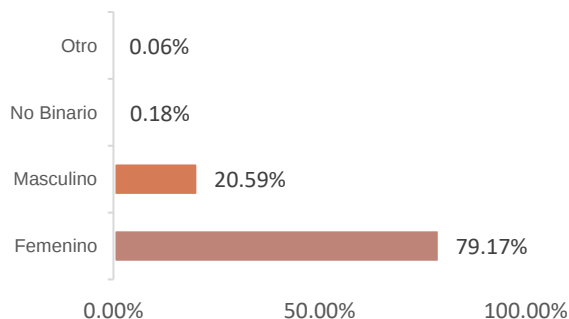
Grafica 14 Categorización Grupo Étnico.



Respecto a los grupos étnicos atendidos representan el 2,89% de la muestra con una representación de la comunidad afrocolombiana del 51,95%, seguida de la indígena con una participación del 25,39%.

Fuente: Formulario de caracterización

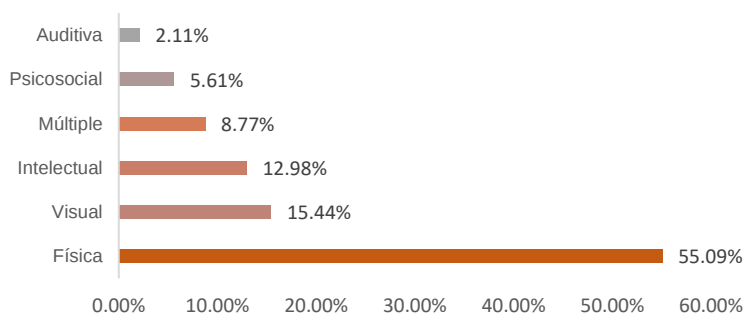
Grafica 15 Categorización Genero



En la información recolectada durante el mes de mayo en los diferentes canales de atención se evidencia que el 79,17% de la ciudadanía que se acerca a la atención corresponde al género femenino.

Fuente: Formulario de caracterización

Grafica 16 Categorización Discapacidades.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible solo el 1.61% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica, mostrando que la discapacidad física corresponde al 55,09% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención, seguida de la discapacidad visual con un 15,44% de participación.

3.2 Gestión Atención Accesible

3.2.1 Acceso página web

Respecto a las solicitudes recibidas por el enlace establecido en la página web <https://forms.office.com/r/gVtfRQC5PC/>, el que se habilitó con el fin de poder brindar una respuesta oportuna y con calidez por medio del canal telefónico, se recibieron 107 solicitudes, encontrando que los ciudadanos que se registraron por este medio cinco (05) personas cuenta con alguna discapacidad.

Tabla 56 Atención Telefónica - Virtual

ATENCIÓN TELEFÓNICA - VIRTUAL		
Tipo Discapacidad	Cantidad	% Participación
Discapacidad Física	4	80%
Discapacidad Cognitiva	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Sin embargo, para el mes de mayo se ejecutó la estrategia de contacto por teléfono realizando el direccionamiento correspondiente alcanzando un 100% de contactabilidad con la ciudadanía.

Medio de Contacto	Cantidad	% participación
Contacto	107	100%
Total	107	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

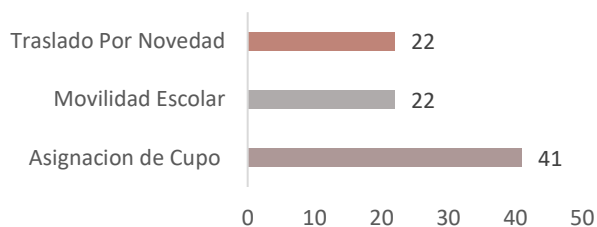
Con relación al contacto se evidenciaron las tres principales temáticas:

Tabla 57 Temáticas Telefónica – Virtual

Temática	Cantidad	% participación
Asignación de Cupo	41	48,24%
Movilidad Escolar	22	25,88%
Traslado Por Novedad	22	25,88%
Total	85	100,00%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Grafica 17 Temáticas Telefónica – Virtual

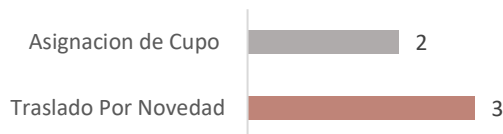


Con relación a las discapacidades atendidas el motivo de consulta corresponde a:

Tabla 58 Atención accesible temática.

Temática	Cantidad	% participación
Traslado Por Novedad	3	60,00%
Asignación de Cupo	2	40,00%
Total	8	100,00%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano



3.2.2 Atención Presencial

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

Tabla 59 Atención accesible temática.

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Auditiva	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 60 Atención accesible temática.

temáticas	Discapacidad auditiva
Matriculas Escolares	8
Total	8

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

4. Soluciones estratégicas

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

En el mes de mayo de 2024, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 1.058 las cuales se discriminan en:

- 872 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 76 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 110 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 61 Histórico de Gestión.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
2024	666	766	563	804	872

Tabla 62 Avance de cierre de gestión

	Mayo	% cierre
Completado	819	93.92%
En progreso	53	6.08%
Total general	872	100.00%

Fuente: Correo Plan Padrino

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

mes de abril está en el 93.92%.

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

Tabla 63 Tipología Plan Padrino

TEMA	MAYO	PARTICIPACIÓN
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	258	30%
Creación de Usuarios	188	22%
Modificación usuarios	179	21%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	60	7%
Creación de Trámites	56	6%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	27	3%
Apoyo en la Gestión de Sigas o Bogotá te Escucha	18	2%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	18	2%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	18	2%
Solicitudes Base de Datos	13	1%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	9	1%
Aclaración Informe de Vencidos	7	1%
Comité Local de Cobertura	6	1%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	6	1%
Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite	5	1%
Apoyo Soportes Dexon	3	0%
Solicitud de Radicación Contáctenos	1	0%
Total	872	100%

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como el Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Grupo de Certificados Laborales, Oficina de Nómina, Oficina de Personal y Oficina Asesora Jurídica; estas 5 dependencias generan el 56,19% de las solicitudes.

4.2 Distribución PQRS

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

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
1.618	1.806	1.145	1.144	1.031

Fuente: Archivo de gestión PQRS

5. Seguimiento ANS

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

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

FECHA DE 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 el mes de mayo de 2024, se registraron 34 solicitudes discriminadas de la siguiente manera: 10 fallas (Aplicación Dexon, FUT, SIGA, Chat) con un cumplimiento del 60%, 1 mejora (Mejoras al trámite), con un cumplimiento del 100% y 23 solicitudes de operación (Actualización usuarios y permisos aplicativos), con un cumplimiento del 96%
13/07/2022	Abierto	Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. Procedimiento 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención	Realizar la entrega de 5.212 dispositivos Móviles (Tabletas) a estudiantes de colegios Distritales beneficiados	Cantidad de Turnos Atendidos	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para mayo de 2024 no se recibió ninguna solicitud en el Nivel Central.
Mayo 2023	Mayo 2024	Directora de la Dirección de Cobertura Director de la Dirección de Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención Integra (Dirección de Cobertura - Matrículas y Dirección de Bienestar Estudiantil - Programa de Movilidad escolar	Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención (TMO): El personal de apoyo de la Dirección de Cobertura y la Dirección de Bienestar Estudiantil, deberán cumplir mínimo al 95% del TMO establecido por la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para mayo en la atención integral se asignaron un total de 4.947 turnos y se atendieron 4.915 con una efectividad en la atención del 99,35%, donde el promedio de espera fue de 06:19 minutos, con un promedio tiempo de atención de 11:13 minutos. En cuanto la OSC, se asignaron 4.252 turnos, atendidos 4.240 para una efectividad en la atención del 99,72%, con un tiempo promedio de espera de 06:04 minutos, promedio tiempo de atención de 11:05 minutos que arroja un promedio Tiempo Total de 17:11 minutos.

Tabla 64 Seguimiento ANS

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 65 Seguimiento Notificaciones.

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	0	0,00%	969	100%	969
Notificación electrónica	0	0,00%	70	100%	70
Notificación Presencial	0	0,00%	668	100%	668
Notificación por aviso	0	0,00%	860	100%	860
Publicación Pagina web	0	0,00%	46	100%	46
Publicación Cartelera NC	0	0,00%	67	100%	67
Total, general	0	0,00%	2680	100%	2680

Fuente: Indicadores de la operación.

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 97.20% en el periodo de mayo.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 2.43% ya que aún no cumplen con la fecha máxima para la devolución al área, en el tema de Publicaciones en Cartelera Nivel Central se ejecutó cumplimiento del 100% y se tiene un faltante de 0.37% ya que aún no cumple con el tiempo máximo para la des fijación, en Notificación Electrónica se generó un 100% de cumplimiento, en el tema de publicación página web se tuvo un cumplimiento del 100%, notificación por aviso un cumplimiento de 100%. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100%.

Se registraron un total de 2680 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos una disminución del 22,45%.

<i>Tipo solicitud</i>	<i>Faltante de ejecución</i>
Notificación presencial	2.43%
Notificación por aviso	0.37%

6.2 Legalizaciones y registro de diploma

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

Tabla 66 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.

	03- Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)	04 - Registro De Diploma (15 Días)	Total
Enero	4.760	150	4.910
Febrero	5.252	161	5.413
Marzo	4.157	85	4.242
Abril	5.276	143	5.419
Mayo	4.935	119	5.054
Total	24.380	658	25.038

Fuente: SIGA

En mayo se recibieron 4.935 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 119 solicitudes de registro de diploma.

Para mayo se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma, empleando la metodología del Net Promotore Score, podemos clasificar a los 135 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma se registraron: 105 son promotores, 14 detractores y 16 pasivos.

Es preciso señalar que incremento el nivel de satisfacción ya que se pasa a tener una respuesta a las solicitudes de los ciudadanos de 8 días a un promedio de 3 días. Adicionalmente se logra contar con una comunicación más efectiva y eficiente con las direcciones locales con el fin de tener una validación y pronta respuesta, para que el ciudadano tenga su respuesta en un menor tiempo al establecido.

7. Monitoreos y seguimiento

Para el 2024, se plantea una meta del 88% en el cumplimiento de la Precisión del Error Crítico y para el cumplimiento de la Precisión del Error No Crítico se tiene una meta del 95%.

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

Tabla 67 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.

Error Crítico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado
Sin error Crítico	84,66%	90,72%	81,84%	93,40%	94,00%	88,92%
Con error Crítico	15,34%	9,28%	18,16%	6,60%	6,00%	11,08%

Fuente: Consolidado Monitoreos

Tabla 68 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.

Error No Crítico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado
Sin error No Crítico	98,11%	95,00%	90,80%	91,87%	96,73%	94,38%
Con error No Crítico	1,89%	5,08%	9,20%	8,13%	3,27%	6,87%

Fuente: Consolidado Monitoreos

El cumplimiento anual acumulado de sin error crítico está por encima del 88%, donde se ve un incremento significativo, sin embargo, en el cumplimiento de error no crítico se evidencia por debajo de la meta del indicador anual acumulado, que debe estar sobre en el 95%.

Para el mes de mayo se retomaron los monitoreos al servicio de validación de documentos para los procesos de fondo prestacional, donde se evidencia cumplimiento en las metas ya mencionadas.

Tabla 69 Línea de tiempo acumulado monitoreos Fondo Prestacional Error Crítico

Error Crítico	Mayo	Acumulado
Sin error Crítico	93,67%	93,67%
Con error Crítico	6,33%	6,33%

Fuente: Consolidado Monitoreos

Tabla 70 Línea de tiempo acumulado monitoreos Fondo Prestacional Error No Crítico

Error No Crítico	Mayo	Acumulado
Sin error No Crítico	98,88%	98,88%
Con error No Crítico	1,12%	1,12%

Fuente: Consolidado Monitoreos

7.1 Seguimiento Canales de Atención

En mayo se generaron 4.098 monitoreos a los diferentes canales de atención, donde se evidencia que el cumplimiento para Error Crítico de los canales por encima la meta a excepción del canal telefónico se encuentra por debajo de esta. Para Error No Crítico el cumplimiento de los canales chat, telefónico y presencial se encuentran por debajo de la meta.

Tabla 71 Seguimiento canales de atención Error Crítico mayo

Valores	Error Crítico	Chat	Telefónico	Presencial	Radicación	Fondo
Porcentaje	Sin Error Crítico	94,29%	86,67%	96,41%	93,35%	93,67%
	Con Error Crítico	5,71%	13,33%	3,59%	6,65%	6,33%
Cantidad	Sin Error Crítico	33	39	376	309	1169
	Con Error Crítico	2	6	14	22	79

Fuente: Consolidado Monitoreos

Tabla 72 Seguimiento canales de atención Error No Crítico mayo

Valores	Error No Crítico	Chat	Telefónico	Presencial	Radicación	Fondo
Porcentaje	Sin Error No Crítico	82,86%	93,33%	92,82%	95,17%	98,88%
	Con Error No Crítico	17,14%	6,67%	7,18%	4,83%	1,12%
Cantidad	Sin Error No Crítico	29	42	362	315	1234
	Con Error No Crítico	6	3	28	16	14

Fuente: Consolidado Monitoreos

8. Cualificación y promoción

Tabla 73 Acumulado Socializaciones y participantes.

MES	No SESIONES	No DE PARTICIPANTES
Enero	18	255
Febrero	15	275
Marzo	17	285
Abril	22	273
Mayo	28	415
TOTAL	100	1503

Fuente: Actas, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 “**Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.**” El cual se evalúa bajo las siguientes premisas: Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas). Se registro cumplimiento del 100%, realizando 28 socializaciones de las 28 programadas, teniendo un total de 415 asistentes.

Durante el mes de mayo de 2024, el equipo de Cualificación y promoción desarrolló las actividades de formación programadas acorde a las necesidades de la OSC para dar cumplimiento a las actividades programadas dentro de los Planes que conforman la plataforma estratégica (POA, MIPG, PAAC, mapa de riesgo y FURAC).

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

El indicador para el mes de mayo 2024 finalizó con un cumplimiento del 100%, desarrollando las actividades planeadas y se dio respuesta oportuna a las necesidades del servicio en lo relacionado a la retroalimentación de conocimientos para el personal que atiende los canales.

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

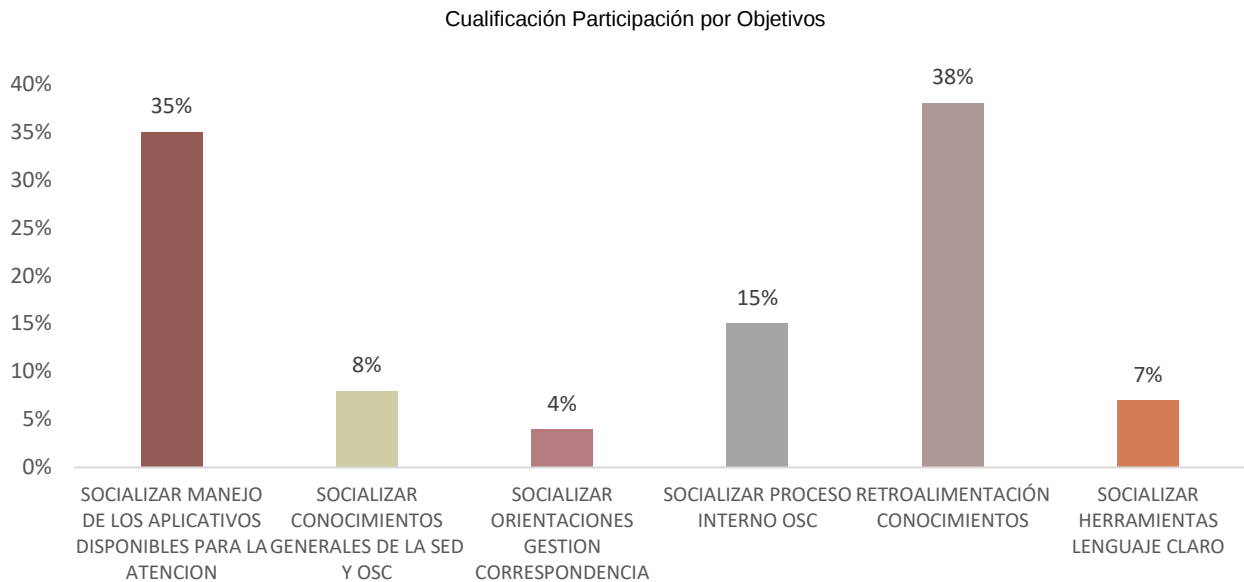
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

Durante el mes de mayo de 2024 se planearon y desarrollaron 28 actividades de capacitación, socialización, sensibilización de acuerdo con las necesidades de las dependencias de la entidad o del servicio prestado en la Oficina de Servicio al Ciudadano. En total en estas actividades se contó con la asistencia de 415 personas entre funcionarios de planta, contratistas y colaboradores del proveedor BPM, las sesiones se realizaron de forma presencial y virtual respectivamente, enfocadas en los siguientes objetivos específicos:

1. Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención

2. Retroalimentación conocimientos
3. Socializar proceso interno OSC
4. Socializar conocimientos generales de la SED y OSC
5. Socializar herramientas lenguaje claro
6. Socializar orientaciones gestión correspondencia

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
28	415



Fuente: Equipo de Formación y cualificación OSC.

a) Retroalimentación conocimientos

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento del personal que brinda atención en los canales presenciales, virtuales y telefónicos, el equipo de formación trabajo articuladamente con las dependencias de la entidad para conocer las funciones de cada una y los temas que deben ser radicados de acuerdo a la competencia con el fin de reducir los redireccionamientos y mejorar en la gestión de la correspondencia que ingresa a la entidad.

Durante el mes de mayo se realizaron 10 actividades de retroalimentación de conocimientos relacionadas con funciones de las dependencias de Control Interno, control disciplinario de instrucción y juzgamiento, UGPP, prestaciones sociales y cesantías, escalafón docente, Oficina asesora jurídica, satisfacción y calidad en las respuestas.

A las actividades mencionadas se contó con la asistencia y participación de 173 servidores públicos, contratistas y colaboradores de la oficina.

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 de SIGA y Bogotá te Escucha y respuesta electrónica, con 92 asistentes, dirigidas al personal administrativo de las Instituciones Educativas, de las dependencias de nivel central (Dirección financiera, oficina personal, construcciones), personal de Direcciones Locales de Chapinero-Teusaquillo, Engativá y Kennedy y colaboradores de la entidad.

En complemento a las socializaciones de manejo de SIGA, para el caso de Dirección Local de Engativá, se sensibilizó a la funcionaria en conocimiento de los protocolos de atención y herramientas de lenguaje claro.

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

En el mes de mayo se realizaron 2 actividades de inducción a 3 servidores públicos y contratistas nuevos que ingresaron a la Oficina, se realizó recorrido por las instalaciones de la entidad para conocer las oficinas y el funcionamiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano de nivel central.

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

d) Socializar herramientas lenguaje claro

Durante el mes de mayo la entidad y la oficina de servicio al ciudadano participo en 2 sesiones de formación encaminadas a fortalecer y promover el uso del lenguaje claro en la comunicación con la ciudadanía. Con la asistencia de 47 servidores públicos, contratistas y colaboradores de la entidad, se participó en el laboratorio de simplicidad de documentos a lenguaje claro organizado y realizado por la veeduría Distrital. En esta actividad participaron tres personas de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en un ejercicio práctico donde participaron otras entidades del distrito.

Por otra parte, se participó en la cualificación virtual realizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá en el tema de comunicación asertiva y lenguaje incluyente donde participaron 44 servidores públicos de la entidad.

e) Socialización orientaciones de gestión correspondencia

En el mes de mayo se desarrolló 1 actividades en cumplimiento de este objetivo dirigida al personal administrativo de los colegios que hacen parte de la localidad de Kennedy. En dicho espacio se socializó el nivel de oportunidad en la respuesta a las solicitudes que ingresan en los colegios y el cumplimiento en los tiempos de respuesta de estas. Se contó con la asistencia de 14 personas.

f) Socializar procesos internos OSC

Durante el mes de mayo, se realizaron 4 actividades de socialización relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. Estas actividades se desarrollaron con el objetivo de fortalecer los conocimientos del Sistema de Gestión, las fuentes de consulta y la documentación relacionada con cada uno de los procesos que se adelantan en la oficina. Estas actividades contaron con la asistencia de 86 servidores públicos, contratistas y colaboradores de la oficina.

8.2 Resultados evaluación de conocimientos

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

En el mes de mayo se realizaron 7 evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
Evaluación funciones control Interno	17	17	94,00%	100,00%
Evaluación funciones control disciplinario de instrucción	23	23	91,73%	100,00%
Evaluación Sistema Gestión de la Calidad	22	22	78,18%	100,00%
Evaluación funciones control disciplinario de juzgamiento	35	33	96,06%	94,29%
Evaluación instructivo canal telefónico	12	12	99,58%	100,00%
Evaluación socialización Sistema Gestión de	4	4	91,25%	100,00%

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
calidad "Elixir de la calidad"				
Evaluación conocimientos generales final mes	71	71	94,71%	100,00%
Resultados	184	182	92,22%	99,18%

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de mayo fue del 99,18% teniendo en cuenta que de 184 personas que participaron en las jornadas de socialización 182 realizaron las evaluaciones.

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

8.3 Estrategias de Comunicación

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

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

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

Tabla 74 Publicaciones estrategias de comunicación.

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	CANAL DE SOCIALIZACIÓN
Información actualizada - Prestaciones económicas	Oficina Servicio al Ciudadano	07/05/2024	Correo electrónico
Invitación Ciclo 2. Módulo 4. Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro e Incluyente - Alcaldía Mayor de Bogotá	Oficina Servicio al Ciudadano	08/04/2024	Correo electrónico
Comunicado nuevo modelo salud docentes	Oficina Servicio al Ciudadano	09/05/2024	Correo electrónico
Actualización movilidad escolar	Oficina Servicio al Ciudadano	17/05/2024	Correo electrónico
Socialización Instructivo Monitoreo Canales de Atención actualizado	Oficina Servicio al Ciudadano	22/05/2024	Correo electrónico
Invitación elixir de la calidad - sábado 25 de mayo sed	Oficina Servicio al Ciudadano	23/05/2024	Correo electrónico
Conoce la Directiva 005 de 2023 que contiene las directrices para realizar la atención y gestión de denuncias por actos de corrupción	Oficina Servicio al Ciudadano	23/05/2024	Correo electrónico
<i>Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción</i>			

8.4 Promoción

Con la finalidad de **“Divulgar información referente a los trámites y servicios de la Entidad, carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo”**. Durante el mes de mayo se realizaron 29 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos y nota de prensa.

Tabla 75 Publicaciones estrategias de comunicación

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
4900	Publicación notificación de acto administrativo	03/05/2024	Publicado
4911	Publicación notificación de acto administrativo	06/05/2024	Publicado
4917	Publicación notificación de acto administrativo	07/05/2024	Publicado
4918	Publicación informe de operaciones mes de abril 2024	07/05/2024	Publicado
4928	Publicación informe PQRS mes de abril 2024	08/05/2024	Publicado
4930	Solicitud cambio y actualización publicación informes cualificación y promoción en la página web-Intrased	09/05/2024	Publicado

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
4935	Publicación notificación de acto administrativo	09/05/2024	Publicado
4936	Publicación Acta equipo técnico racionalización de trámites y servicio al ciudadano, revisión por la dirección 24_04_2024	09/05/2024	Publicado
4937	Publicación notificación de acto administrativo	10/05/2024	Publicado
4948	Publicación notificación de acto administrativo	14/05/2024	Publicado
4951	Publicación informe nivel de oportunidad mes de abril PDF y Excel	14/05/2024	Publicado
4956	Divulgación campañas Oficina de Servicio al Ciudadano	15/05/2024	Publicado
4957	Publicación de notificación de actos administrativos	15/05/2024	Publicado
4959	Publicación informe acceso a la información mes de abril 2024	16/05/2024	Publicado
4961	Publicación Instructivo Monitoreo de canales de atención en versión actualizada	16/05/2024	Publicado
4962	Solicitud cambio y publicación nueva versión informe operaciones abril 2024	16/05/2024	Publicado
4972	Publicación de notificación de actos administrativos	20/05/2024	Publicado
4981	Publicación notificación de acto administrativo	20/05/2024	Publicado
4991	Publicación de notificación de actos administrativos	20/05/2024	Publicado
4996	Publicación informes enero, febrero, marzo reporte datos operación trámites OSC 2024	22/05/2024	Publicado
5003	Publicación notificación de acto administrativo	23/05/2024	Publicado
5007	Publicación nota de prensa directrices para atención denuncias por actos de corrupción	23/05/2024	Publicado
5008	Publicación notificación de acto administrativo	24/05/2024	Publicado
5015	Publicación de notificación de actos administrativos	27/05/2024	Publicado
5021	Publicación de notificación de actos administrativos	28/05/2024	Publicado
5029	Publicación de notificación de actos administrativos	28/05/2024	Publicado
5034	Publicación de notificación de actos administrativos	29/05/2024	Publicado
5038	Publicación de notificación de actos administrativos	30/05/2024	Publicado
5047	Solicitud cambio y actualización información plataforma estratégica servicio al ciudadano	31/05/2024	Publicado
4900	Publicación notificación de acto administrativo	03/05/2024	Publicado

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

8.5 Lenguaje Claro (lc).

Para este periodo del mes de mayo se realizó la revisión y traducción a lenguaje claro del Procedimiento de Legalización de documentos de estudio al exterior, y se participó en el laboratorio de simplicidad desarrollado por la Veeduría Distrital y en la sesión virtual de

cualificación realizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro e Incluyente en el servicio a la ciudadanía

9. Riesgos

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

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

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

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

Tabla 76 Seguimiento al riesgo de operación Control 1

MES	Indicador Control 1*: <i>Seguimientos realizados al incumplimiento en la atención prestada/Seguimientos programados</i>
Enero	21 seguimientos: 100%
Febrero	18 seguimientos: 100%
Marzo	17 seguimientos: 100%
Abril	04 seguimientos: 100%
Mayo	02 seguimientos: 50%

Fuente: Plataforma estratégica OSC

*Elaboración propia. Fuente: Archivo OSC

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

Para mayo 2024 se realizaron 2 reuniones de las cuatro programadas, debido a que se presentaron novedades dentro de la prestación del servicio dando prelación a la atención

oportuna digna y amable de los canales.

Igualmente en los controles programados se realiza las sensibilizaciones relacionadas con la adecuada prestación del servicio con el fin de fortalecer las habilidades y aptitudes del personal de la oficina. Como evidencia de lo realizado se encuentra el reporte mensual de sensibilización y evaluación del conocimiento.

- Para el periodo de mayo se desarrollaron 28 actividades con 273 asistentes de las 28 programadas para el periodo.

Tabla 77 Seguimiento al riesgo de operación Control 2

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

Fuente: Plataforma estratégica OSC

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

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

Tabla 78 Seguimiento al riesgo de operación Control 3

MES	Indicador Control 3*: <i>Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones</i>
Enero	95%
Febrero	96%
Marzo	98%
Abril	95%
Mayo	99%

MES	Indicador Control 3*: Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones
Total	97%

Fuente: forms

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

En el mes de mayo se realizaron 7 evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
Evaluación funciones control Interno	17	17	94,00%	100,00%
Evaluación funciones control disciplinario de instrucción	23	23	91,73%	100,00%
Evaluación Sistema Gestión de la Calidad	22	22	78,18%	100,00%
Evaluación funciones control disciplinario de juzgamiento	35	33	96,06%	94,29%
Evaluación instructivo canal telefónico	12	12	99,58%	100,00%
Evaluación socialización Sistema Gestión de calidad "Elixir de la calidad"	4	4	91,25%	100,00%
Evaluación conocimientos generales final mes	71	71	94,71%	100,00%
Resultados	184	182	92,22%	99,18%

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de mayo fue del 99,18% teniendo en cuenta que de 184 personas que participaron en las jornadas de socialización 182 realizaron las evaluaciones.

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

Tabla 79 Seguimiento al riesgo de operación Control 4

MES	Indicador Control 4*: Seguimientos realizados a la muestra determinada/ total muestra seleccionada
-----	--

	Muestra seleccionada	Muestra evaluada	% Cumplimiento
Enero	735	735	100%
Febrero	8.579	8.579	100%
Marzo	5.906	5906	100%
Abril	4.962	4962	100%
Mayo	4.879	4.879	100%
Total	25.061	25.061	100%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 4.879 respuestas, el 12% (606) respuestas, no cumple con alguno de los parámetros de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del sistema)

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

9.1 Control riesgo de gestión Nivel Local

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

9.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024

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

Lo anterior, de conformidad con la Ley 2195 de 2022 y lineamiento de la Alcaldía Mayor se incorporan al PTEP 3 nuevos componentes: a) Apertura de Información y Datos

Abiertos; b) Participación e Innovación en la Gestión Pública y, c) Medidas de debida diligencia, prevención y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

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

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

Tabla 80 Componentes que participa Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Tabla 81
Seguimiento al riesgo de Corrupción

ón.

Causas	Control	Seguimiento mayo
Ofrecimiento de dadas para gestionar el trámite, presentación de documentos presuntamente falsos para el trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior.	Capacitaciones o socializaciones realizadas en el marco de la Ley de Transparencia y Código de Ética de la entidad/capacitaciones o socializaciones programadas.	En mayo se realizaron 4 socializaciones al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano y administrativos de dependencias de nivel local sobre código de integridad.
Presentación de documentos falsos para trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior por parte del solicitante.	Implementar el procedimiento de Legalización de documentos para estudios en el exterior, realizar los monitoreos mensuales aleatorios a una muestra de las solicitudes de gestión de legalización de trámites, con el fin de identificar posibles casos que incumplan	Durante mayo fueron reportados 5 documentos a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos.

Causas	Control	Seguimiento mayo
con los requisitos.		

Fuente: Datos OSC

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

Teniendo en cuenta que, para el 2024 la meta proyectada para el mantenimiento de la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía del proyecto 7818 “Fortalecimiento a la Gestión Educativa” es del 10%. Se avanza a corte de mayo con un Acumulado Anual del 7.9% , las actividades de seguimiento e implementación del SGC se desglosan de la siguiente manera:

Ene	Feb	Mar	Abr	May	ACUMULADO
5	5	5	17	16	
8%	8%	8%	28%	27%	79%
0,8%	0,8%	0,8%	2,8%	2,7%	7,9%

Conforme al cronograma establecido se generaron las siguientes acciones:

- Acompañar la formulación del Plan de Trabajo Relación Estado Ciudadano. Se realiza segunda sesión de trabajo en donde se avanza en la conformación del equipo técnico, integrantes y funciones específicas.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de los objetivos de la calidad y generar las alertas de ser el caso. Revisión de fichas técnicas de indicadores, se realizan correcciones a fórmulas, metas y límites de control.
- Acompañar los seguimientos periódicos de la operación y generar las recomendaciones de acciones de mejora de ser el caso. Ajuste a la metodología de acciones correctivas, preventivas, de mejora y salida no conforme.
- Identificación de las necesidades de acuerdo de gestión con las dependencias de la entidad
- Consolidación e implementación de los acuerdos de nivel de servicios requeridos
- Realización de los respectivos seguimientos al cumplimiento de los Acuerdos de Servicio establecidos por el proceso con otras dependencias y su vigencia.
- Realización de sensibilización al personal en competencias básica en conjunto con Formación
- Realización con Formación sensibilizaciones y socialización de la Cultura de la Calidad.
- Realización con los líderes de la Calidad de sensibilización Servicio No Conforme y

- Acciones de Mejora. Socialización de metodología y seguimiento semanal.
- Registro y actualización de documentación del SGC. Creación de instructivo de información documentada y actualización de listado maestro de documentos y registros.
 - Identificación de ítems a actualizar del manual de calidad.
 - Revisión de la integralidad del Sistema de Gestión de la Calidad en el marco del seguimiento a la operación con el fin de realizar integración estratégica y acciones de mejora de ser necesario. Simulacro de auditoría en DLE de Suba, Engativá y Nivel Central.
 - Realización del seguimiento, control, cargue y reporte de POA, MIPG, PAAC, Riesgo Anticorrupción y Mapa de Riesgos del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía según corresponda.
 - Revisión del normograma del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. Próxima actualización requerida en septiembre de 2024.
 - Identificación de actualización de requisitos de los proveedores en tabla y Manual de la Calidad.
 - Realización del alistamiento y acompañamiento para recibir la auditoría interna

10.1 Seguimiento objetivos de calidad

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

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

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

Tabla 82 Seguimiento Objetivos de Calidad mayo.

Objetivos	Indicador	Seguimiento mayo
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 94,00% Cumplimiento sin Error Crítico, es decir, quedando por encima de la meta fijada del 88%.

Objetivos	Indicador	Seguimiento mayo
	Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 96,73% Cumplimiento sin Error No Crítico quedando por encima de la meta fijada del 95% .
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas)	Se cumplieron en un 100% las actividades programadas, realizando 28 actividades con 415 asistentes de las 28 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 10 acciones de mejora, para cierre en el periodo, de las cuales se cerraron 4 y se encuentran en gestión 6 (a partir de este mes se realiza cambio de medición y metodología). 40%
		Se identificaron 8 salidas no conformes, las cuales se gestionaron y cumplieron al 100% en las fechas programadas.

Fuente: Base de datos Seguimiento objetivos de calidad

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

11. Seguimiento Salidas no conformes

Elaboración de instructivo de Identificación y Tratamiento de Salida No conforme e instructivo de Mejoramiento Continuo y formatos asociados. Realización de socialización al personal involucrado en el proceso e inicio de la implementación

A corte de 31 de mayo de 2024, se encuentran identificadas y en proceso de gestión las siguientes 8 salidas no conformes:

Tabla 83 Tabla Registro Salidas no conformes

CANAL	DESCRIPCIÓN
LEGALIZACIÓN	EQ 2639352024 BOGOTÁ TE ESCUCHA; EVENTUAL ACCIÓN DE TUTELA, solicitud sin radicar
CANAL PRESENCIAL NVC	Radicado 2740912024
CANAL PRESENCIAL NVC	Radicado 2741112024

OTROS CANALES (Plan Padrino - Aliados - ANS)	Error indicador error critico en el informe de operaciones de abril
CANAL PRESENCIAL NVC	Radicado 2741452024
CANAL PRESENCIAL NVC	Radicado 2741472024
TODOS LOS CANALES	En seguimiento a documentos sin digitalizar, se evidencia que la OSC, tiene 25 documentos pendiente de soporte PDF, solicito la subsanación de estos especialmente los del año 2024 que son 13: E-2020-20335, E-2021-106253,E-2021-40257, E-2021-45039, E-2021-47849,E-2021-115025,E-2021-29804,E-2021-54977,E-2021-47834,E-2021-51879,E-2021-55435,E-2023-116654,E-2024-49787,E-2024-52389,E-2024-51760,E-2024-55292,E-2024-71966,E-2024-72702,E-2024-73703,E-2024-73358,E-2024-74130.E-2024-82172,E-2024-40580,E-2024-54944,E-2024-55554
CANAL VIRTUAL CORREO	Con el radicado E-2024-87686 sucedió la misma situación. Enviado desde la Contraloría el 23 de mayo y radicado en SIGA el 27 de mayo de 2024. La petición E-2024-87600 que se aprecia a continuación figura enviada a buzonentidades@educacionbogota.gov.co el jueves 23 de mayo a las 11:23 am. SIGA muestra que fue radicado el 27 DE MAYO A LAS 11:54 AM. La Contraloría señaló para este caso 3 días de plazo para la respuesta.

12. Seguimiento acciones de mejora

A cortede mayo de 2024, se encuentran identificadas y con fecha programada de cierre los siguientes planes de acción:

Tabla 84 Tabla Registro Acciones de mejora

ACCIONES A TOMAR	PROCESO	DESCRIPCIÓN
ACCIÓN CORRECTIVA	PLAN PADRINO	"El indicador de enero evaluación de la percepción de la calidad en las respuestas se encuentra en el 37%, 3 puntos debajo del límite inferior del indicador. En el mismo sentido, Una vez realizadas las actividades de sensibilización en "Percepción de la respuesta" y acorde con las sugerencias de las áreas, se requiere revisar y ajustar las preguntas de las encuestas de medición de percepción."
ACCIÓN PREVENTIVA	OPERACIONES	En el indicador de satisfacción proyectado para febrero cuya meta establecida era del 94%, se alcanzó un resultado del 87,1%. El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los

ACCIONES A TOMAR	PROCESO	DESCRIPCIÓN
		canales de atención. Respecto al nivel de satisfacción, se aplicaron un total de 8.960 encuestas, de las cuales 7.800 se encontraron satisfechas. Para el mes de febrero los resultados de esta medición son: Canal presencial 84,18%, Canal Telefónico 91,99%, canal Chat 94,23% y el Correo electrónico 70,05%.
ACCIÓN CORRECTIVA	CORRESPONDENCIA	Realizando seguimiento al servicio de radicación se evidencia que no se está cumpliendo con los lineamientos establecidos en el procedimiento de gestión de entrada de correspondencia
ACCIÓN CORRECTIVA	CORRESPONDENCIA	Durante el período del mes de febrero se ha venido encontrando en el seguimiento de la operación el incremento en los direccionamientos errados en el servicio de radicación (presencial y/o virtual). Adicional la devolución de físicos por parte de las dependencias al grupo de correspondencia. Lo anterior, incumple con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía en lo referente a la prestación de servicios de manera cálida y amable.
ACCIÓN PREVENTIVA	OPERACIONES	En el mes de abril se obtuvo un bajo resultado del indicador de error no crítico que llegó al 94,96% siendo la meta del 95, el acumulado anual va en 93,84%. Se realizaron 1.155 monitoreos en los diferentes canales de atención, de los cuales 1.272 cumplieron con el estándar establecido y 84 por debajo del estándar, cuya meta general es del 95%
ACCIÓN MEJORA	OPERACIONES	Se presenta una diferencia entre el indicador de la evaluación de la calidad de las respuestas que genera la Alcaldía Mayor marzo de 2024 (79%), versus el que genera la OSC que va en el 87% para el mismo periodo, por lo que se requiere se evalúe si existe alguna diferencia sustancial en la aplicación de la metodología y por qué se presenta esta diferencia,
ACCIÓN MEJORA	OPERACIONES	En la validación y aprobación de la facturación para el mes de abril de 2024, se identificó la necesidad de socialización competencias de manejo de información y datos, para mejorar la presentación de la factura y el control de la supervisión del contrato.
ACCIÓN CORRECTIVA	PLAN PADRINO	Persisten 11 dependencias que no han realizado ninguna gestión a los hallazgos creados por la OSC en Solución debido a los resultados obtenidos en el informe Nivel de Oportunidad durante el segundo semestre de 2022 con el fin de realizar Plan de mejoramiento.
ACCIÓN PREVENTIVA	OPERACIONES	Para el mes de abril se estableció para los canales de atención las siguientes metas en el indicador de satisfacción: debe ir en el 91,8% y en lo corrido del primer cuatrimestre va en el 90.42%.. El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Respecto al nivel de satisfacción, se tiene que

ACCIONES A TOMAR	PROCESO	DESCRIPCIÓN
		para abril se encontró en el 91,60%, se aplicaron un total de 6.158 encuestas, de las cuales 5.641 se encontraron satisfechas. Para el mes de abril los resultados de esta medición son: Canal presencial 95.16%, Canal Telefónico 88.15%, canal Chat 90.00% y el Correo electrónico 70.37%. Se hace necesario fortalecer el indicador Buzones de correo electrónico y de CHAT.
ACCIÓN CORRECTIVA	OPERACIONES	En el mes de marzo se incumplió indicador de error critico que llego al 81,84%, siendo la meta del 88% Se realizaron 1.046 monitoreos en los diferentes canales de atención, de los cuales 977 cumplieron con el estándar establecido y 69 quedaron por debajo del estándar, cuya meta general es del 88%, el acumulado anual va el 87,19%

13. Conclusiones y recomendaciones

1. Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de mayo fue 99% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 99 ciudadanos fueron atendidos.

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 99%, para el canal virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 98%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	15.836	15.604	99%
Virtual	37.581	37.581	100%
Telefónico	6.093	5.998	98%
Total, general	59.510	59.183	99%

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

2. Servidores públicos, contratistas y colaboradores de la entidad participaron en la socialización virtual del módulo de cualificación - Comunicación asertiva e incluyente desarrollada por la Alcaldía Mayor de Bogotá.
3. En el mes de mayo con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se

realizaron actividades de divulgación en página web y redes sociales dando a conocer los tramites y servicios de la entidad y se realizaron 29 solicitudes para publicar notificación de actos y divulgar nota de prensa sobre directrices para la atención y gestión de denuncias por actos de corrupción en Bogotá.

4. Los temas de mayor impacto fueron Subsidio de transporte con un 26,80% presenta un incremento del 24,00% respecto al periodo anterior , de acuerdo con el cronograma de pagos del subsidio de trasporte la fecha proyectada para el abono es a partir de la cuarta semana de mayo, Prestaciones sociales de docentes registrando 19,13% de participación reflejada en la gestión del aplicativo Humano en Línea validación de documentos reportando 3.756 gestiones, Asignación de cupo escolar registra una participación del 14,72% presentando disminución del 26,9%, Solicitudes que requieren ampliación de información con 8,33% aumentando un 30,7%.
5. La apertura de agendamiento para las Direcciones locales continúa haciéndose únicamente a las 3:00pm sin novedad.
6. En mayo se mantuvo una eficacia del 99.02% en la atención a la Ciudadanía, donde se recibieron 5.301 turnos y se atendieron 5.249 de manera efectiva, los turnos restantes en su mayoría son turnos abandonados. Los siguientes son los indicadores de atención por parte de las DILES.

Oficina	2	3	6	7	8	9	10	14	15	16	17	20	21	22	23	24	27	28	29	30	31	Total
08 - DLE Kennedy	61	55	70	50	51	40	45	67	48	68	29	59	76	48	70	45	47	71	46	71	43	1160
07 - DLE Bosa	50	51	64	71	69	40	35	57	69	42	37	71	66	45	63	52	61	64	48	57	47	1159
19 - DLE Ciudad Bolívar	26	38	47	45	43	30	28	41	35	42	36	54	14	42	33	31	38	45	34	44	22	768
10 - DLE Engatva	19	22	23	19	26	18	22	21	12	27	16	16	27	25	25	24	24	34	19	29	24	472
11 - DLE Suba	19	16	20	23	19	21	19	14	16	25	19	17	21	24	14	17	13	23	7	14	19	380
05 - DLE Usme	10	17	22	21	14	9	13	7	5	6	6	24	17	17	14	10	15	13	8	22	15	285
09 - DLE Fontibon	9	19	18	23	6	5	9	11	6	9	9	7	18	9	8	16	7	18	6	8	14	235
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	5	12	18	10	13	17	7	12	10	21	2	19	8	6	5		5	3	3	15	15	206
04 - DLE San Cristobal	13	14	6	6	5	13	6	10	5	9	5	9	10	3	14	9	19	20	6	6	5	193
06 - DLE Tunjuelito	9		13		13	6			14	9		16		16	13	4	13		8	17		151
01 - DLE Usaquén		13					10				6					18					19	66
15 - DLE Antonio Nariño	1	3	1	2		1	6	5		2		4	5		4	6	12	7		4	3	66
14 - DLE Mártires	2	2	5	6	3	2		4	1	15		4	1	2	4			5	1	1	1	59
02 - 13 DLE Teusaq-Chap	6			7		3		4		4			5		1			3		3		36
03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria					2				7					3					1			13
Total	230	262	307	283	264	205	200	253	228	279	165	300	268	240	268	232	254	306	187	291	227	5249

7. Durante el mes de mayo se realizaron 20 visitas a las Direcciones Locales, haciendo el acompañamiento de supervisión, para garantizar la continuidad de una atención amable, digna y efectiva.
8. Se asistió a la mesa de rectores de la localidad de Rafael Uribe Uribe el día 8 de mayo donde se socializó información relevante sobre indicadores. También se presentó

durante el mes de mayo el segundo comité de cobertura en las localidades de Ciudad Bolívar y Tunjuelito el 23 de mayo.

9. En los SuperCades, se ha prestado servicio de lunes a viernes de 7am a 1pm y de 2pm a 5pm. Debido a problemas con el sistema de información de la Secretaría General - SAT que persiste desde el pasado 22 de solo se cuenta con indicadores de Bosa y Suba, con un total de 621 atenciones.
10. La Dirección Local de Bosa, continua en construcción por lo tanto la atención se sigue presentando en la parte interna de la DLE, La Dirección Local de Barrios Unidos, continua en la ubicación de cableado en la sede nueva, continúan atendiendo con wifi, La Dirección Local de Puente Aranda, continua igualmente en mejoras locativas
11. Durante el mes de mayo se realizó proceso de préstamo de ventanillas y acompañamiento en la atención a la Subsecretaría de Integración Interinstitucional en el proceso "BANCO HOJAS DE VIDA" que se llevó a cabo los días 23 y 24 de mayo con una asistencia de 550 personas.

14. Acciones de mejora.

- Operación (mes de mayo)
 - a) Proceso de socialización en el registro de CRM con el fin de optimizar tiempo de atención en la sala.
 - b) Seguimiento posterior en Piso en el momento de la atención para verificar la aplicación de las mejoras planteadas.
 - c) Ejecutar segunda sesión de sensibilización sobre el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación en los diferentes canales de atención. Actividad que se llamara "Ponle la clave al sistema".
 - d) Capacitación en CRM modulo radicación.
- Formación
 - Articular acciones con la Dirección de Talento Humano para realizar jornadas de socialización sobre funciones de la Dirección y las oficinas de personal, nómina y recibir orientaciones sobre los temas que se deben radicar en cada dependencia para mejorar los direccionamientos de la correspondencia que ingresa a la entidad.

- Promoción

- Trabajar con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para divulgar y promocionar en los canales de comunicación externos e internos los canales de atención de la entidad.

15.Servicios no conformes

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

MES	Presencial	Telefónico	Chat	Correo	General
mayo	93.00%	91.00%	90.00%	71.00%	91.00%

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 93,01%, canal Chat 87,50%, Correo electrónico 75,34% y Canal presencial 94,56%, registrando incumplimiento en la proyección planteada en el canal virtual chat.