

INFORME EJECUTIVO
JUNIO 2024

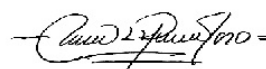
INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló



EVA MARÍA VERA CRUZ
Contratista

Aprobó:



NARDA LIZETH RODRIGUEZ
Jefe de la oficina de Servicio al ciudadano

Revisó:



ALEXANDRA MURILLO RODRIGUEZ
Contratista

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

Tabla de Contenido.

Introducción	7
1. Canales de atención	8
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.....	9
1.2 Volumen de participación mensual.....	10
1.2.1 Presencial	11
1.2.1.1 Nivel Central.....	13
1.2.1.2 Nivel Local	14
1.2.1.3 Super Cades	16
1.2.1.4 Personería de Bogotá	17
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía.....	17
1.2.2 Telefónico	18
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía.....	20
1.2.2.2 Implementación IVR	20
1.2.3 Virtual.....	20
1.2.3.1 Chat Institucional.....	22
1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía.....	22
1.2.3.2 Los Buzones de Correo.....	22
1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual	23
1.2.3.4 Bogotá te Escucha	23
1.2.3.5 Humano en línea.....	23
1.2.3.5 Voz de la ciudadanía.....	23
1.2.3.6 Redes Sociales	24
1.3 Nivel de servicio	25
2. Satisfacción.....	27
2.1 Canal presencial.....	27
2.2 Canal telefónico.....	31
2.3 Canal virtual – Chat institucional.....	32
2.4 Canal virtual – Correo electrónico.....	35
2.4.1 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta informativa”	35
2.4.2 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta radicada”	38
2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma	40
2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”	42
2.6.1 Seguimiento Segundo Trimestre 2024 “Sello de Igualdad de Género”	42

3. Partes interesadas.....	43
3.1 Caracterización.....	43
3.2 Gestión Atención Accesible	46
3.2.1 Acceso página web	46
3.2.2 Atención Presencial.....	47
4. Soluciones estratégicas	48
4.1 Gestión Correo Electrónico.....	48
4.2 Distribución PQRS.....	50
5. Seguimiento ANS.....	50
6. Servicios OSC.....	52
6.1 Notificaciones	52
6.2 Legalizaciones y registro de diploma	53
7. Monitoreos y seguimiento	53
7.1 Seguimiento Canales de Atención	55
8. Cualificación y promoción	55
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos	56
8.2 Resultados evaluación de conocimientos	59
8.3 Estrategias de Comunicación	60
8.4 Promoción	60
8.5 Lenguaje Claro (lc).	62
9. Riesgos.....	62
9.1 Control riesgo de gestión Nivel Local.....	65
9.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024.....	65
10. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC.....	67
10.1 Seguimiento objetivos de calidad.....	68
11. Seguimiento Salidas no conformes	70
12. Seguimiento acciones de mejora	71
13. Seguimiento POA.....	72
13. Conclusiones y recomendaciones.....	77
14. Acciones de mejora.....	80
15. Servicios no conformes	81

Contenido de Tablas

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de junio	9
Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2024.	12
Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2024.	13
Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.....	14
Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio junio.....	15
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2024.	15
Tabla 7 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2024.....	16
Tabla 8 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2024 (Promedio Ponderado).	17
Tabla 9 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial	17
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico	20
Tabla 11 Volúmenes de atención Virtual por mes.	21
Tabla 12 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.	22
Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.	23
Tabla 14 Gestión Redes Sociales.....	24
Tabla 15 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.	24
Tabla 16 Tipo de Radicado Acumulado 2024.....	24
Tabla 17 Sistema de Radicación.	25
Tabla 18 Indicador Nivel de Servicio Junio Histórico	26
Tabla 19 Indicador Nivel de Servicio Junio Histórico.	26
Tabla 20 Nivel de servicio detallado mensual junio.....	26
Tabla 21 Nivel de servicio canal presencial y telefónico junio.	27
Tabla 22 Satisfacción detallado Mensual.....	27
Tabla 23 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.....	28
Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.	28
Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.	28
Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.	29
Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.	29
Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud.	29
Tabla 29 Satisfacción Canal Presencial, Variables de Procesos junio.	30
Tabla 30 Satisfacción Canal Presencial, Variables de Instalaciones junio.	30
Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.	31
Tabla 32 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.....	31
Tabla 33 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.	31
Tabla 34 Satisfacción Canal Telefónico, Variables de Procesos junio.....	32
Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.	32
Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.....	33
Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.	33
Tabla 38 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.	33
Tabla 39 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.....	34
Tabla 40 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.	34
Tabla 41 Satisfacción Canal Chat, Variables de Procesos junio.	35
Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad	36
Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Se le han respetado sus	

derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento	36
Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida	36
Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada.....	37
Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espero la información recibida.....	37
Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud.....	37
Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio.....	38
Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, claridad de la información recibida.....	38
Tabla 50 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado	38
Tabla 51 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud.....	39
Tabla 52 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud.....	39
Tabla 53 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio.....	39
Tabla 54 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variables de Procesos junio.	40
Tabla 55 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma	41
Tabla 56 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.....	41
Tabla 57 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.....	41
Tabla 58 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.....	41
Tabla 59 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud. solicitud.....	42
Tabla 60 Datos de gestión satisfacción con criterios de género junio	42
Tabla 61 Datos de gestión satisfacción con criterios de género Segundo Trimestre.....	43
Tabla 62 Atención Telefónica - Virtual.....	46
Tabla 63 Temáticas Telefónica – Virtual.....	46
Tabla 64 Atención accesible temática.....	47
Tabla 65 Atención accesible temática.....	47
Tabla 66 Atención accesible temática.....	48
Tabla 67 Histórico de Gestión.	48
Tabla 68 Avance de cierre de gestión.....	49
Tabla 69 Tipología Plan Padrino.....	49
Tabla 70 Seguimiento ANS.....	51
Tabla 71 Seguimiento Notificaciones.....	52
Tabla 72 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.	53
Tabla 73 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.	54
Tabla 74 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.....	54
Tabla 75 Línea de tiempo acumulado monitoreos Fondo Prestacional y Legalizacion Error Crítico	54
Tabla 76 Línea de tiempo acumulado monitoreos Fondo Prestacional y Legalizacion Error No Crítico	54

Tabla 77 Seguimiento canales de atención Error Crítico junio	55
Tabla 78 Seguimiento canales de atención Error No Crítico junio	55
Tabla 79 Acumulado Socializaciones y participantes.....	55
Tabla 80 Publicaciones estrategias de comunicación.....	60
Tabla 81 Publicaciones estrategias de comunicación.....	61
Tabla 82 Seguimiento al riesgo de operación Control 1.....	62
Tabla 83 Seguimiento al riesgo de operación Control 2.....	63
Tabla 84 Seguimiento al riesgo de operación Control 3.....	64
Tabla 85 Seguimiento al riesgo de operación Control 4.....	65
Tabla 86 Componentes que participa Oficina de Servicio al Ciudadano	66
Tabla 87 Seguimiento al riesgo de Corrupción.	66
Tabla 88 Seguimiento Objetivos de Calidad junio.....	69
Tabla 89 Registro Salidas no conformes	70
Tabla 90 Registro Acciones de mejora	71

Contenido de Graficas

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de junio	9
Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico junio	10
Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales mayo vs junio	11
Grafica 4 Participación por puntos de atención junio por año.	11
Grafica 5 Participación por puntos de atención julio	13
Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	16
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico junio	18
Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.....	18
Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual junio.....	21
Grafica 10 Categorización Distribución Canales.	43
Grafica 11 Categorización Distribución Demográfica.....	44
Grafica 12 Categorización Estratificación.....	44
Grafica 13 Categorización Edad.....	44
Grafica 14 Categorización Grupo Étnico.	45
Grafica 15 Categorización Genero	45
Grafica 16 Categorización Discapacidades.....	45
Grafica 17 Temáticas Telefónica – Virtual.....	47
Grafica Cualificación Participación por Objetivos	57

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/.

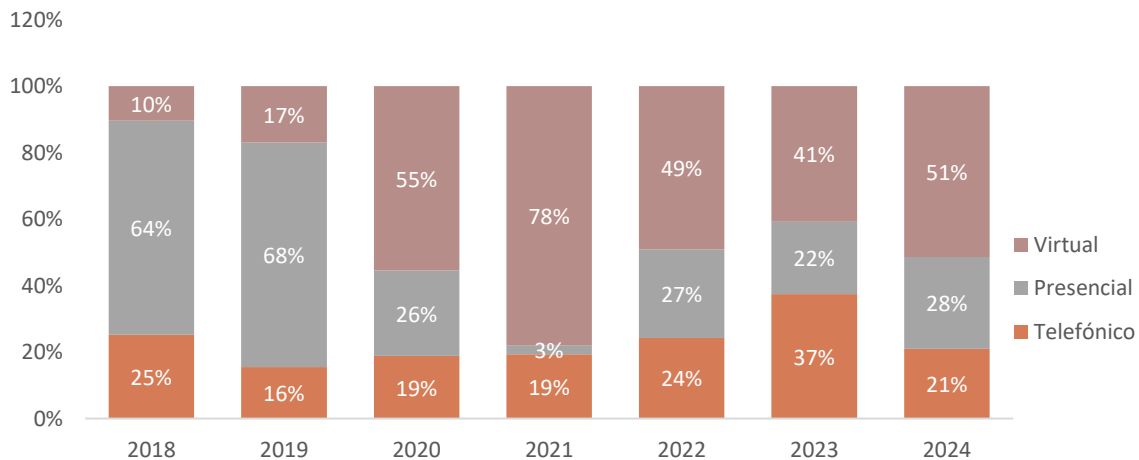
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de junio

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2018	163.327	418.398	67.050	648.775
2019	112.299	488.889	122.741	723.929
2020	205.807	279.869	605.137	1.090.813
2021	317.488	42.382	1.282.340	1.642.210
2022	199.167	218.405	402.442	820.014
2023	283.715	165.143	309.543	758.401
2024	112.302	147.704	274.546	534.552

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 junio



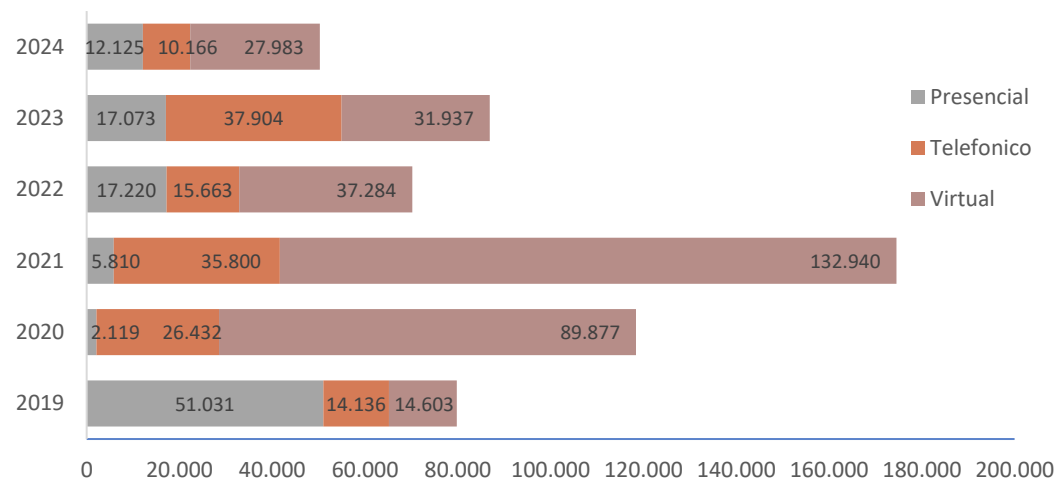
Fuente: Datos Canales OC.

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 23%, disminuyendo la participación del canal presencial en 23% debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional y el telefónico se mantiene 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 junio



Fuente: Datos Canales OSC.

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
2019	51.031	14.136	14.603	79.770
2020	2.119	26.432	89.877	118.428
2021	5.810	35.800	132.940	174.550
2022	17.220	15.663	37.284	70.167
2023	17.073	37.904	31.937	86.914
2024	12.125	10.166	27.983	50.274

Fuente: Datos Canales OSC.

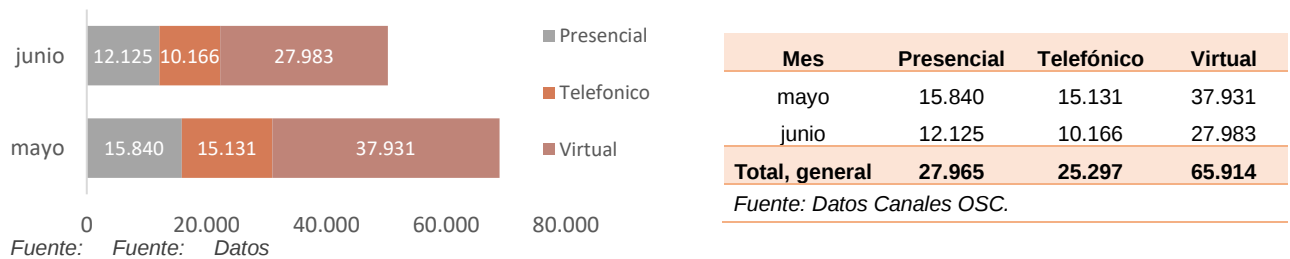
A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante junio presentó una disminución en el total de atenciones, en 42,16% respecto al mismo mes en el año 2023. El canal presencial reportó disminución del 28,98%, así mismo el canal telefónico disminuyó en 73,18% es preciso resaltar que se tienen en cuenta las atenciones realizadas mediante IVR en el presente año. Por otro lado, virtual

disminuyo en 12,38%, lo anterior con respecto a junio 2023.

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

- Canal Presencial disminuyo un 23,45%.
- Canal Telefónico disminuyo 32,81% 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 26,23%, 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 mayo vs junio



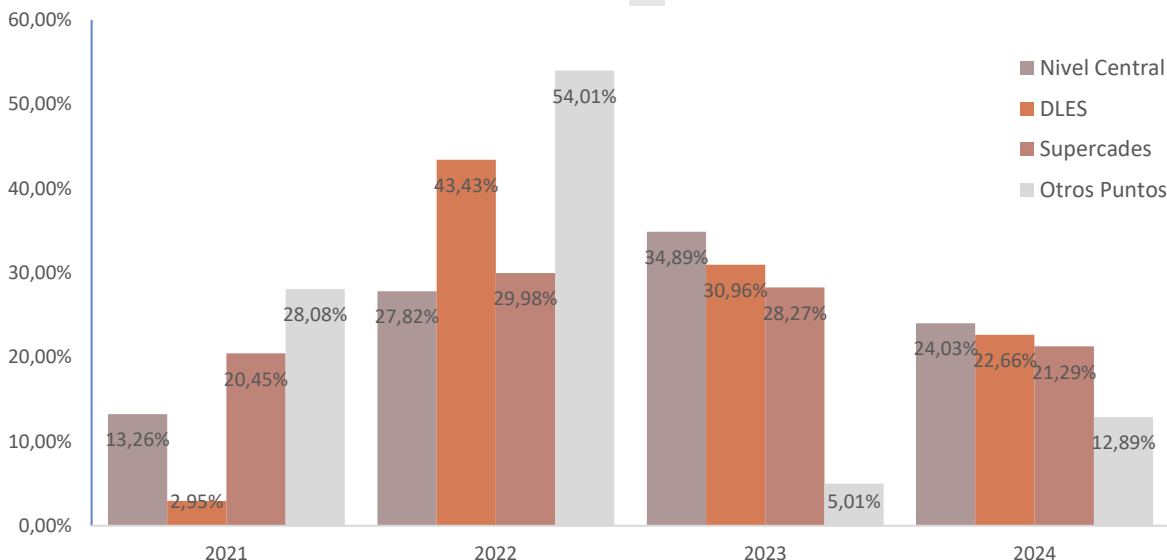
1.2.1 Presencial

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

Grafica 4 Participación por puntos de atención junio por año.

Año	Nivel Central	DLES	Super Cades	Otros Puntos	Total, general
2021	4.121	453	1.040	196	5.810
2022	8.650	6.668	1.525	377	17.220
2023	10.846	4.754	1.438	35	17.073
2024	7.472	3.480	1.083	90	12.125
Total, general	31.089	15.355	5.086	698	52.228

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
junio	7.472	3.480	1.083	90	12.125
Total, general	53.332	81.712	12.396	264	147.704

Fuente: Datos Canales OSC.

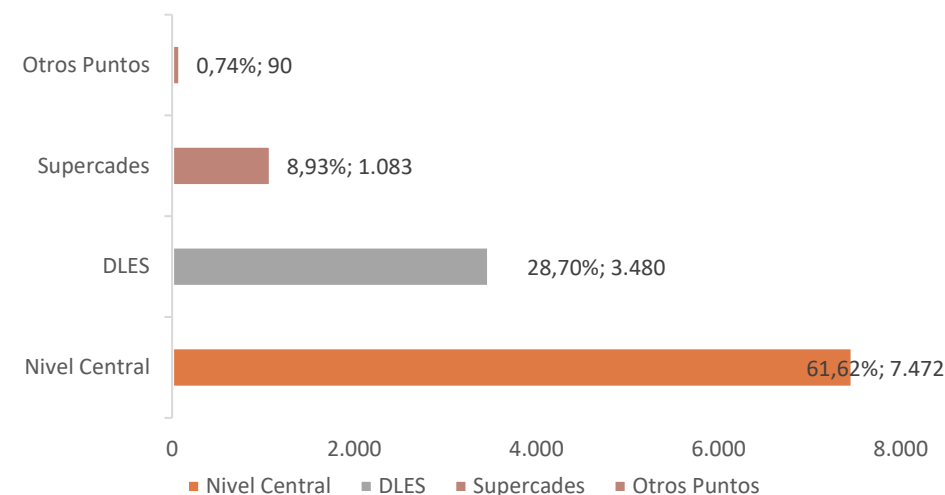
* Nota: Novedad datos de gestión SuperCades no incluye cifras desde el 22 enero por error de la plataforma.

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

El canal presencial presentó disminuyo del 31,11% respecto al año anterior en el periodo de junio, para este mismo período en 2024 el 61,32% de las atenciones correspondieron a Nivel Central, la atención en direcciones locales corresponde al 28,70%, el 8,93% a SuperCades.

Respecto a junio las direcciones locales de educación disminuyeron su participación en 37,16% pasando de 5.538 atenciones en mayo a 3.480 en el presente mes objeto de análisis, al igual que, la Red Cade registra disminución en 22,70% registrando 1.401 atenciones en mayo y en junio 1.083. Por último, Nivel central disminuyo en 16,02%.

Grafica 5 Participación por puntos de atención julio



1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendió 7.472 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue Atención Personalizada con 1.703 atenciones con el 22,83%, seguido Fondo de Prestaciones 1.636 atenciones con el 21,90%, radicación 1.589 atenciones con una participación del total del 21,27%, y movilidad 1.008 con una participación del 13,49%.

Aplicando una metodología de promedio ponderado, el **tiempo de espera general** en sala fue de 18 minutos 55 segundos. Por último, el TMO de 7 minutos 5 segundos, un nivel de atención del 98%.

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

Mes	Total, Atenciones	Tiempo de Espera
Enero	13.288	0:26:22
Febrero	7.288	0:18:25
Marzo	8.456	0:24:50
Abril	7.931	0:23:40
Mayo	8897	0:15:54
Junio	7.472	0:18:55

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central

Servicio	Turnos.	Tiempo Atención.
Atención Personalizada	1.706	0:04:38
Fondo de Prestaciones	1.636	0:08:39
Radicación	1.589	0:04:20
Movilidad	1.008	0:07:36
Consulta a las dependencias	937	0:15:41
Personal	574	0:04:20
Cobertura	9	0:03:14
(G) Radicación Humano en Línea	8	0:03:29
(G) Estado tramite humano en línea	3	0:10:54
(G) Novedad Radicación Humano	2	0:01:21
Total general	7472	

Fuente: Datos Canales OSC

En este periodo el servicio de Atención Personalizada reporta 1.706 atenciones, Radicación registra 1.589 turnos y se continua con dos ventanillas fijas; y Atención Personalizada 1.636 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 junio; en la cual se indica que se gestionaron 88 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 3.480 solicitudes, atendiendo el 98% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 19 minutos con 2 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 7 minutos con 17 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 9 segundos y el tiempo de atención fue de 13 minutos con 51 segundos (aumento 2 minutos 57 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 junio

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total, general
07 - DLE Bosa		720		1	3		2	3		729
08 - DLE Kennedy		530			7		158	1	2	698
19 - DLE Ciudad Bolívar	1	363		1	17		52	1		435
11 - DLE Suba		375	1	1	7					384
10 - DLE Engativá	1	255			26		6	1	1	290
05 - DLE Usme		130	2			4	20	15	21	192
09 - DLE Fontibón		151					17	2		170
04 - DLE San Cristóbal		94			48	14	2			158
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		97			10		38			145
06 - DLE Tunjuelito		76					6			82
15 - DLE Antonio Nariño		25	1			4	33	1		64
01 - DLE Usaquén		41			3				1	45
02 - 13 DLE Teusaquillo-Chaparral		22					1			23
14 - DLE Mártires		16				3				19
12 - DLE Barrios Unidos						17				17
03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria		13					1	1		15
16 - DLE Puente Aranda						14				14
Total, general	2	2.908	4	3	121	56	336	25	25	3.480

Fuente: Datos Canales OSC

La dirección local con más atenciones en el primer lugar estuvo DLE-Bosa con 729, seguida de DEL-Kennedy con 6.98 y la tercera posición por DEL-Ciudad Bolívar con 435.

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

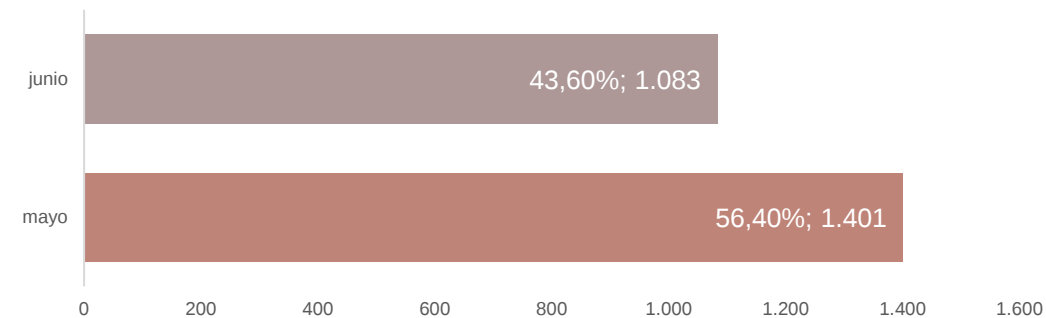
Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	28.652	0:11:25
febrero	30.011	0:17:43
marzo	7.616	0:11:52

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
abril	6.415	0:09:37
mayo	5538	0:06:58
junio	3.480	0:07:17

Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.3 Super Cades

Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades



Fuente: Datos Canales OSC.

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 1.083 usuarios de los cuales fueron atendidos 1.083, el tiempo de atención fue de 9 minutos con 25 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	Junio	Total, general
SUPERCAD E SUBA	1.865	1.248	516	663	659	438	5.389
SUPERCAD E MANITAS	1.045	733	308	94	109	289	2.578
SUPERCAD E BOSA	909		300	317	206	65	1.797
SUPERCAD E AMERICAS	582	399	153		172	128	1.434
SUPERCAD E ENGATIVA		347	74	152	106	76	755
SUPERCAD E CAD		176	10	21	149	87	443
Total, general	4.401	2.903	1.361	1.247	1.401	1.083	12.396

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 40,44%, Supercade manitas del 26,69%. 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
marzo	1.361	0:06:38
abril	1.247	0:05:44
mayo	1.401	0:05:31
junio	1.083	0:04:05

Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.4 Personería de Bogotá

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

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 junio.

Se recibieron 2 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

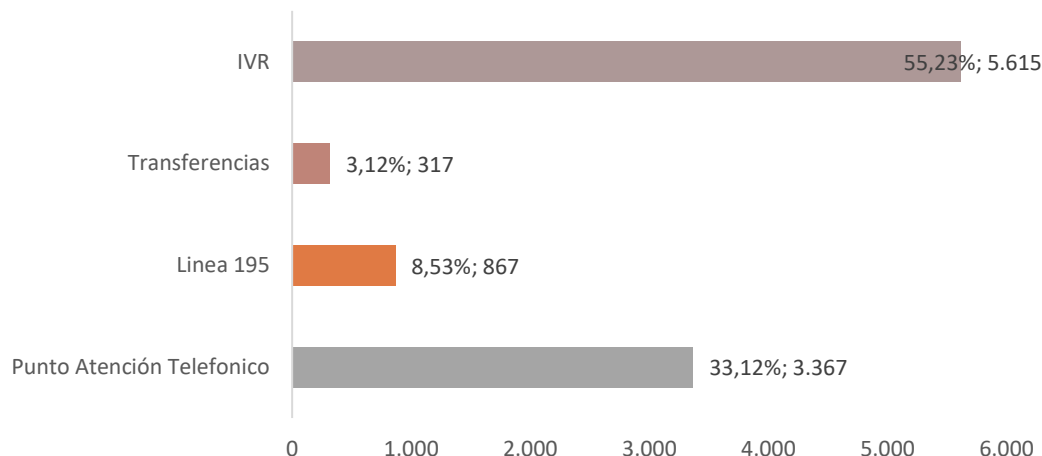
Tabla 9 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	29,88%
Subsidio de transporte	21,94%
Traslado de estudiantes antiguos	9,41%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	7,98%
Prestaciones sociales de docentes	6,06%
Consulta a solicitudes radicadas	5,61%
Información pago de nómina	3,62%
Escalafón Docente	2,78%
Solicitudes que requieren ampliación de información	2,72%
Finalización de labores de docentes provisionales	1,33%

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

1.2.2 Telefónico

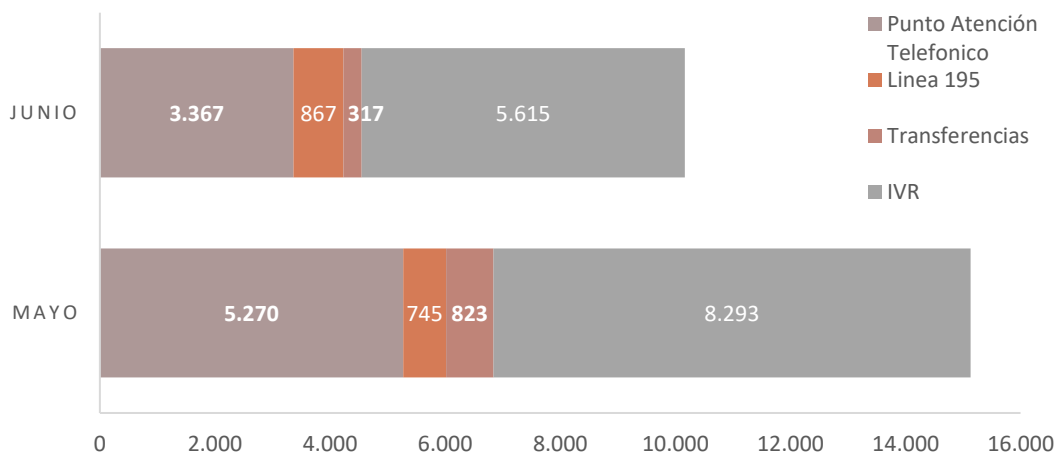
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico junio



Fuente: Datos Canales OSC.

A través del canal telefónico se recibieron 10.166 llamadas, se presentó disminución del 32,81% respecto al mes anterior, es importante indicar que el IVR presento 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: 5.615 gestiones en el IVR, 3.367 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
may-24	5.270	745	823	8.293	15.131
jun-24	3.367	867	317	5.615	10.166

Fuente: Datos Canales OSC.

Se presento un aumento del 36,11% en la gestión del punto de atención telefónico, las trasferencias disminuyeron 61,48%; esto respecto al periodo anterior.

La línea 195, recibió 867 llamadas con una participación del 8,53%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 4,50% aproximadamente.

Para el mes de junio 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	6/06/2024	SMS_BIENESTAR_JUNIO_2024	822
Dirección de Bienestar Estudiantil	12/06/2024	SMS_CITACION_PINES_12062024	290
Dirección de Bienestar Estudiantil	13/06/2024	SMS_RECORDACION_PIN_13062024	252
Dirección de Bienestar Estudiantil	20/06/2024	SMS_Actualización SITP_ (338)	338
Dirección de Bienestar Estudiantil	20/06/2024	SMS_Personalización_SITP_(742)	742
Dirección de Bienestar Estudiantil	22/06/2024	SMS_cita pines - 26 de junio 2024	199
Dirección de Bienestar Estudiantil	25/06/2024	SMS_AGENDAMIENTO_CITAS_PINES_26062024	199

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

Se realizó la revisión y gestión de 1.716 casos del proceso

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

Se realizaron 4.016 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 09 casos, donde se generó contacto con la ciudadanía, y se brindo respuesta.

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

Trámite de Consulta	Participación
Subsidio de transporte	33,07%
Solicitudes que requieren ampliación de información	18,12%
Prestaciones sociales de docentes	10,56%
Información pago de nómina	5,31%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4,58%
Escalafón Docente	4,13%
Consulta a solicitudes radicadas	2,89%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	2,86%
Asignación de cupo escolar	2,58%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	2,32%

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

1.2.2.2 Implementación IVR

Para el período de junio de 2024 se registraron 9.299 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 43,67% 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 286 personas de lunes a viernes, y los fines de semana 149 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
- defensoralcidudano@educacionbogota.gov.co
- Familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co

- notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
- [Plataforma Humano en Línea](#)

Tabla 11 Volúmenes de atención Virtual por mes.

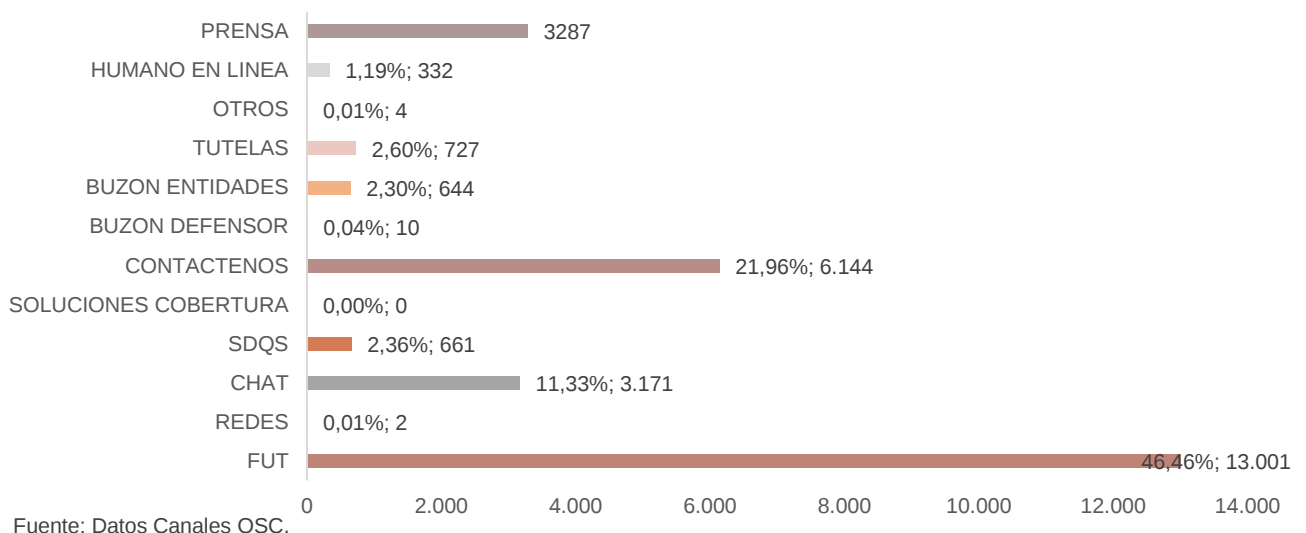
	FUT	Redes	Chat	SDQS	Soluciones Cobertura	Contactenos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Humano En Línea	Redes Prensa	Total, General
Ene	33.078	22	13.298	1.498	2.093	9.526	35	726	504	78	1.658	1.966	64.482
Feb	34.504	26	6.310	913	4.915	9.506	51	1.178	740	10	860	3.028	62.041
Mar	23.060	2	3.838	1.114	565	6.916	20	563	590	3	337	2.279	39.287
Abr	21560	12	4586	1115	454	8527	13	532	809	0	269	4945	42.822
May	17952	10	4927	954	0	8291	10	726	955	0	350	3756	37.931
Jun	13001	2	3171	661	0	6144	10	644	727	4	332	3287	27.983
Total, general	143.155	74	36.130	6.255	8.027	48.910	139	4.369	4.325	95	3.806	19.261	274.546

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 junio



1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante junio recibió en total 3.171 solicitudes de atención presentando una disminución del 35,64% frente al mes inmediatamente anterior, este canal es atendido por cuatro 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) esta opción recibió 1.290 solicitudes y el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal.

Para junio al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7 x 24 se registraron 263 ciudadanos durante los fines de semana y 389 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	35,61%
Consulta a solicitudes radicadas	15,76%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	7,32%
Escalafón Docente	4,15%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4,08%
Información general de movilidad escolar	3,73%
Prestaciones sociales de docentes	2,81%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	2,46%
Asignación de cupo escolar	2,39%
Solicitud duplicado de diplomas y copias de actas de grado	2,25%

*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 7.529 (disminuyendo en 24,25% respecto al periodo anterior, se incluyen cifras de gestión correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica) solicitudes de los cuales 6.144 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 644 correos buzonentidades@educacionbogota.gov.co 727 corresponden a tuteladas cifras de gestión reportado por la Oficina Asesora Jurídica, 10 al defensor del ciudadano y el buzón familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co presenta 4 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 13.001 solicitudes (disminuyendo en 27,58% 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; 3.602 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 661 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 junio se gestionaron 3.287 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	99,91%
Subsidio de transporte	0,05%
Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes.	0,05%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.6 Redes Sociales

Durante el mes de junio del 2024, el equipo digital dio respuesta a 332 mensajes privados en redes sociales y 2 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 14 Gestión Redes Sociales

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Facebook	1.336	605	253	189	172	183
X DM	130	113	39	14	21	23
Instagram	192	142	45	66	63	56
Comentarios en Posts Red social SED					94*	61
Tik Tok						9*
Total	1.658	860	337	269	350	332

Nuevo dato reportado a partir de mayo, dato reportado a partir junio.

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

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

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

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC

Tabla 16 Tipo de Radicado Acumulado 2024.

	Derecho Petición	Queja	Reclamo	Felicitaciones	Total
Facebook	27	6	5	1	39
Instagram	4	1	3	1	9
Otro	9	1	1	0	11
Twitter	11	0	3	0	14
Total, general	51	8	12	2	72

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La Oficina de Servicio al Ciudadano ha gestionado en junio un total de 2 requerimiento corresponde a 2 derechos de petición.

Tabla 17 Sistema de Radicación.

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

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%

Mes	Total, atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio	Presencial	Telefónico	Chat	Buzón
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 Junio Histórico

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

Fuente: Canales OSC

Tabla 19 Indicador Nivel de Servicio Junio Histórico.

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio Jun
2018	60.315	55.380	92%
2019	75.740	66.428	88%
2020	66.377	65.803	99%
2021	86.907	83.847	96%
2022	66.435	65.544	99%
2023	52.226	51.631	99%
2024	43.460	43.178	99%

Fuente: Canales OSC

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

Tabla 20 Nivel de servicio detallado mensual junio

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicacion Virtual	13.662	13.662	100%
DLES	3.480	3.413	98%
Centro de Contacto	3.684	3.645	99%
Chat institucional	3.171	3.171	100%
OSC	8.645	8.469	98%
Email OSC	7.525	7.525	100%
Redes Sociales	2	2	100%
Email EDUPRIVADOS	4	4	100%
Humano en Línea	3.287	3.287	100%
Total, general	43.460	43.178	99%

Fuente: Canales OSC

Tabla 21 Nivel de servicio canal presencial y telefónico junio.

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	12.125	11.882	98%
Telefónico	3.684	3.645	99%

Fuente: Canales OSC

2. Satisfacción.

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

Es importante mencionar que, el indicador de satisfacción proyectado para junio fue de 93.00%, y se obtuvo una satisfacción general para este período del 93.00% dando cumplimiento a la meta general del mes e incrementado este en 0,52% 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%
Mayo	94,56%	93,01%	87,50%	75,34%	92,48%
Proyectado Jun-24	95.00%	92.00%	90.00%	75.00%	93.00 %
Obtenido Jun- 24	94,14%	93,49%	93,73%	75,00%	93,00%

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 junio se encontró en 93,00%, se aplicaron un total de 3.814 encuestas, de las cuales 3.547 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 93,49% aumentando en 0,48%, Correo electrónico 75,00% disminuyendo en 0,34%, Canal presencial 94,14% disminuyendo en 0,43%, y el canal Chat 93,73% aumentando en 6,23% 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. El presente análisis de datos corresponde a 1345 encuestas, ya que para este mes se realizó modificación en los formularios de encuestas.

Tabla 23 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	75,89%	63,60%	76,75%	81,01%	79,30%	89,59%
Bueno (4)	20,35%	28,71%	19,79%	15,43%	15,50%	8,70%
Malo (2)	0,31%	0,96%	0,24%	0,28%	0,24%	0,22%
Muy Malo (1)	0,22%	1,48%	0,30%	0,36%	0,37%	0,22%
Ni bueno ni malo (3)	1,68%	4,71%	1,98%	1,01%	1,28%	1,19%
No sabe/ No responde	0,18%	0,20%	0,27%	0,25%	0,91%	0,07%
No indica	1,37%	0,33%	0,68%	1,65%	2,40%	0,00%

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 98,29% registrando aumento del 3,49% respecto al mes anterior, el ítem de muy malo fue 0,22% disminuyendo respecto a mayo 2024.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	78,85%	69,26%	79,91%	83,59%	83,59%	92,86%
Bueno (4)	17,61%	24,25%	16,57%	12,80%	11,51%	5,95%
Malo (2)	0,24%	0,94%	0,32%	0,14%	0,24%	0,00%
Muy Malo (1)	0,44%	1,58%	0,77%	0,34%	0,30%	0,22%
Ni bueno ni malo (3)	1,33%	3,38%	1,45%	1,18%	1,08%	0,67%
No sabe/ No responde	0,15%	0,27%	0,30%	0,31%	0,88%	0,30%
No indica	1,37%	0,33%	0,68%	1,65%	2,40%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La presentación personal de asesor que suministra la atención a la ciudadanía tiene una calificación de 98,81% en los ítems muy bueno y bueno presentando aumento del 3,71% respecto a mayo.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	77.02%	65.30%	78.17%	82,16%	81,13%	91,67%
Bueno (4)	16.66%	20.76%	14.77%	11,75%	10,84%	5,50%
Malo (2)	1.11%	3.30%	1.54%	1,23%	1,01%	0,52%
Muy Malo (1)	1.39%	4.32%	2.01%	1,01%	1,59%	0,59%
Ni bueno ni malo (3)	2.26%	5.68%	2.63%	1,63%	1,89%	1,49%
No sabe/ No responde	0.20%	0.31%	0.21%	0,56%	1,15%	0,22%

No indica	1.37%	0.33%	0.68%	1,65%	2,40%	0,00%
-----------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se presenta una calificación de 97,17% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el **conocimiento por parte del asesor** registrando aumento del 5,21% respecto al mes anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	76.75%	64.77%	77.99%	82,44%	81,33%	91,82%
Bueno (4)	16.68%	20.54%	14.68%	11,39%	10,36%	5,50%
Malo (2)	1.26%	3.65%	1.74%	1,21%	0,98%	0,67%
Muy Malo (1)	1.39%	5.08%	2.07%	1,15%	1,76%	0,74%
Ni bueno ni malo (3)	2.41%	5.35%	2.57%	1,68%	2,23%	1,04%
No sabe/ No responde	0.13%	0.29%	0.27%	0,48%	0,95%	0,22%
No indica	1.37%	0.33%	0.68%	1,65%	2,40%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La claridad en la información refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 97,32%, por otro lado, en los ítems de Malo y Muy malo registro 1,41% disminuyo 1,32% respecto a mayo.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	78.61%	68.89%	80.32%	84,32%	84,50%	93,68%
Bueno (4)	17.10%	20.68%	14.62%	11,25%	8,98%	4,68%
Malo (2)	0.51%	1.87%	1.00%	0,48%	0,57%	0,22%
Muy Malo (1)	0.86%	3.63%	1.21%	0,65%	0,84%	0,52%
Ni bueno ni malo (3)	1.33%	4.41%	1.80%	0,98%	1,52%	0,74%
No sabe/ No responde	0.22%	0.20%	0.35%	0,67%	1,18%	0,15%
No indica	1.37%	0.33%	0.68%	1,65%	2,40%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En junio se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en **actitud de servicio del asesor** se obtuvo 93.36%, aumentando un 4,88% respecto al período anterior.

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
No	6.70%	17.79%	7.21%	4,80%	6,48%	2,84%
Si	93.30%	82.21%	92.79%	95,20%	93,52%	97,16%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Es importante resaltar que, el 97,16% de la ciudadanía manifestó que hubo una **respuesta efectiva** a su solicitud en la atención, lo que refleja un aumento del 3,64% con respecto a mayo.

Durante el mes de junio se presentaron modificación en los formularios de encuestas usando para la calificación de la satisfacción de la prestación del servicio en la cual se realiza uso de la escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", los cuales evalúan las siguientes variables de proceso.

Tabla 29 Satisfacción Canal Presencial, Variables de Procesos junio.

	¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	7,26%	11,67%	7,89%	12,93%	8,83%
2	0,95%	2,52%	2,84%	2,84%	0,95%
3	1,26%	1,58%	1,26%	0,32%	0,95%
4	0,32%	1,58%	1,89%	2,52%	2,52%
5	3,15%	2,84%	2,84%	2,52%	3,15%
6	1,58%	2,21%	1,26%	3,15%	4,10%
7	2,84%	3,15%	1,89%	2,52%	5,36%
8	8,20%	9,15%	9,78%	7,57%	9,46%
9	13,25%	11,67%	12,30%	11,36%	12,30%
10	61,20%	53,63%	58,04%	54,26%	52,37%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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

Tabla 30 Satisfacción Canal Presencial, Variables de Instalaciones junio.

	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Excelente	52,37%	59,31%	52,68%	57,73%	49,84%
Bueno	38,17%	35,33%	41,01%	34,38%	42,27%
Regular	7,26%	4,73%	5,36%	5,36%	5,99%
Malo	2,21%	0,63%	0,95%	2,52%	1,89%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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 92,05% se encuentra entre 4 y 5 disminuyó en 0,58% respecto al mes anterior. El presente análisis de datos corresponde a 1.132 encuestas, ya que para este mes se realizó modificación en los formularios de encuestas.

Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
5	81.09%	79.23%	78.85%	79.04%	82,87%	80,83%
4	10.36%	11.45%	11.47%	8.71%	9,76%	11,22%
3	1.71%	2.94%	1.72%	2.56%	2,53%	1,33%
2	0.84%	1.06%	1.03%	1.14%	0,84%	1,59%
1	5.94%	5.19%	6.66%	8.37%	3,85%	5,04%
No Aplica	0.06%	0.12%	0.27%	0.17%	0,14%	80,83%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Por otra parte, el 88,43% manifiesta que hay **respuesta efectiva** disminuyendo respecto al mes anterior en 2,56%.

Tabla 32 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
2	87.20%	84.26%	85.65%	84.91%	90,99%	88,43%
1	12.72%	15.74%	14.22%	15.03%	8,96%	11,57%
No Aplica	0.08%	0.00%	0.14%	0.06%	0,05%	0.00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En junio el **tiempo de espera para ser atendido** presentó aumento del 4,18% respecto a mayo con un resultado de 94,79% en los ítems 4 y 5 aumentando.

Tabla 33 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
5	83.39%	77.39%	80.91%	80.13%	82,21%	87,28%
4	8.43%	10.59%	9.07%	9.05%	8,40%	7,51%
3	2.80%	5.48%	3.02%	3.25%	2,02%	1,41%
2	1.06%	2.25%	1.51%	1.42%	5,30%	1,06%
1	4.09%	4.01%	5.08%	5.81%	1,78%	2,21%
No Aplica	0.22%	0.29%	0.41%	0.34%	0,28%	0,53%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Durante el mes de junio se presentaron modificación en los formularios de encuestas usando para la calificación de la satisfacción de la prestación del servicio en la cual se realiza uso de la de 5 a 1, donde 5 es excelente y 1 es malo, los cuales capturaron 266 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 34 Satisfacción Canal Telefónico, Variables de Procesos junio

	¿Cómo califica la amabilidad del asesor durante la llamada?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y fácil de entender durante su llamada?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿Considera que el tiempo de respuesta fue adecuado para su solicitud o trámite?
5	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. El presente análisis de datos corresponde a 208 encuestas, ya que para este mes se realizó modificación en los formularios de encuestas.

Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	46,60%	53,53%	56,49%	54,80%	60,13%	62,98%
Bueno (4)	33,50%	33,71%	32,37%	32,56%	27,37%	25,48%
Muy malo (1)	4,87%	1,95%	1,07%	2,67%	4,31%	6,25%
Malo (2)	2,74%	1,22%	1,37%	1,96%	1,72%	1,44%
Ni bueno ni malo (3)	11,68%	8,45%	7,33%	7,47%	5,60%	3,37%
No sabe / No responde	0,61%	1,14%	1,37%	0,53%	0,86%	0,48%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El **tiempo de espera** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 88,46% registrando un aumento del 0,96%. Por otro lado, el ítem de Muy malo aumento en 1,94% respecto al mes anterior.

Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	47,31%	55,24%	56,03%	57,12%	60,34%	64,42%
Bueno (4)	35,94%	33,87%	34,05%	30,43%	28,45%	23,56%
Muy malo (1)	3,96%	1,54%	0,92%	2,67%	3,66%	5,77%
Malo (2)	2,34%	0,81%	0,92%	0,71%	1,08%	0,96%
Ni bueno ni malo (3)	9,95%	7,31%	6,56%	6,94%	6,03%	5,29%
No sabe / No responde	0,51%	1,22%	1,53%	2,14%	0,43%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **tiempo de atención** en Muy bueno y Bueno 87,98% disminuyendo 2,1 puntos porcentuales respecto al período anterior.

Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	55,13%	61,01%	61,68%	61,03%	62,28%	59,62%
Bueno (4)	27,82%	25,83%	23,82%	22,24%	25,86%	24,04%
Muy malo (1)	4,26%	2,27%	1,83%	3,20%	4,31%	7,21%
Malo (2)	3,45%	2,19%	1,83%	1,78%	2,16%	3,37%
Ni bueno ni malo (3)	7,82%	6,58%	8,85%	9,79%	4,74%	4,81%
No sabe / No responde	1,52%	2,11%	1,98%	1,96%	0,65%	0,96%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Conocimiento por parte del asesor en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 83,65% disminuyendo en 4,5%, los ítems de Malo y Muy malo aumento 4,11% respecto al mes anterior.

Tabla 38 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	64,97%	71,08%	71,30%	67,97%	68,32%	67,31%
Bueno (4)	24,87%	21,28%	22,75%	21,00%	22,63%	20,67%
Muy malo (1)	3,35%	2,03%	0,92%	3,02%	3,66%	6,73%
Malo (2)	0,91%	0,65%	0,31%	0,53%	1,72%	2,40%

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Ni bueno ni malo (3)	4,67%	3,57%	2,90%	4,98%	3,23%	2,88%
No sabe / No responde	1,22%	1,38%	1,83%	2,49%	0,43%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la actitud de servicio** con un 2,40% (aumentando en 0,68% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, por otra parte, el 87,98% manifiesta que es Muy bueno y Bueno disminuyendo en 2,97% frente a mayo.

Tabla 39 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	52,69%	60,52%	57,25%	58,72%	63,36%	57,69%
Bueno (4)	29,14%	25,51%	27,63%	25,62%	24,35%	25,96%
Muy malo (1)	3,76%	2,52%	2,14%	2,49%	2,59%	2,88%
Malo (2)	5,28%	3,01%	1,68%	3,38%	4,96%	8,65%
Ni bueno ni malo (3)	7,72%	6,82%	8,85%	8,36%	4,31%	4,33%
No sabe / No responde	1,42%	1,62%	2,44%	1,42%	0,43%	0,48%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 83,65% en los ítems Muy bueno y Bueno disminuyendo en 4,07% y el ítem de Malo aumentó en 0,29%, respecto al mes anterior.

Tabla 40 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
No	20,91%	17,95%	21,53%	20,63%	15,73%	18,75%
Si	79,09%	82,05%	78,47%	79,37%	84,27%	81,25%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también que el 81,25% de los ciudadanos manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud.

Durante el mes de junio se presentaron modificación en los formularios de encuestas usando para la calificación de la satisfacción de la prestación del servicio en la cual se realiza uso de la escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", los cuales evalúan las siguientes variables de proceso.

Tabla 41 Satisfacción Canal Chat, Variables de Procesos junio.

	¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite??	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?
10	63,52%	48,74%	73,58%	63,52%	61,64%
9	15,72%	17,92%	9,75%	15,09%	11,32%
8	16,35%	15,09%	7,55%	9,12%	12,89%
7	2,52%	7,23%	5,03%	5,66%	4,09%
6	0,94%	2,83%	1,57%	1,89%	1,89%
5	0,94%	4,09%	0,94%	2,20%	2,83%
4		0,31%		0,31%	0,94%
3		0,63%	0,31%	0,31%	
2					
1		3,14%	1,26%	1,89%	4,40%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Este canal reportó una satisfacción general del 93,73% aumentando en 6,23% 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 junio.

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. El presente análisis de datos corresponde a 57 encuestas, ya que para este mes se realizó modificación en los formularios de encuestas.

Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	43.84%	44.67%	57.50%	36.96%	40,00%	56,14%
Bueno (4)	21.92%	22.00%	15.00%	17.39%	23,33%	29,82%
Malo (2)	2.74%	4.00%	2.50%	10.87%	8,33%	3,51%
Muy malo (1)	16.44%	10.67%	10.00%	30.43%	20,00%	3,51%
Ni bueno ni malo (3)	12.33%	14.67%	10.00%	4.35%	8,33%	5,26%
No sabe / No responde	2.74%	4.00%	5.00%	0.00%	0,00%	1,75%

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 85,96% y los ítems Muy bueno y Bueno aumentando en 22,63% respecto al mes anterior.

Tabla 43 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	Junio
Muy bueno (5)	35.62%	48.00%	61.25%	39.13%	35,00%	26,32%
Bueno (4)	28.77%	19.33%	17.50%	10.87%	28,33%	57,89%
Malo (2)	5.48%	3.33%	3.75%	8.70%	8,33%	3,51%
Muy malo (1)	17.81%	10.67%	7.50%	30.43%	20,00%	3,51%
Ni bueno ni malo (3)	10.96%	14.67%	6.25%	8.70%	8,33%	3,51%
No sabe / No responde	1.37%	4.00%	3.75%	2.17%	0,00%	5,26%

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 84,21% aumentando en 20,88%, en Muy malo y Malo 7,02% disminuyendo respecto al mes anterior en 21,31 puntos porcentuales.

Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	35.62%	43.33%	45.00%	28.26%	31,67%	49,12%
Bueno (4)	27.40%	30.00%	21.25%	21.74%	23,33%	33,33%
Malo (2)	8.22%	3.33%	5.00%	6.52%	10,00%	7,02%
Muy malo (1)	16.44%	10.00%	11.25%	36.96%	23,33%	3,51%
Ni bueno ni malo (3)	10.96%	10.67%	15.00%	4.35%	11,67%	7,02%
No sabe / No responde	1.37%	2.67%	2.50%	2.17%	0,00%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En la **claridad de la información recibida** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 82,46% aumentando respecto al mes anterior en 27,46%.

Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	38.36%	38.00%	43.75%	30.43%	36,67%	45,61%
Bueno (4)	26.03%	30.67%	27.50%	17.39%	23,33%	36,84%
Malo (2)	6.85%	4.67%	1.25%	8.70%	8,33%	7,02%
Muy malo (1)	16.44%	10.00%	11.25%	32.61%	25,00%	3,51%
Ni bueno ni malo (3)	10.96%	14.00%	15.00%	8.70%	6,67%	7,02%
No sabe / No responde	1.37%	2.67%	1.25%	2.17%	0,00%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **acceso a la información suministrada** 82,46% califican en Muy bueno y Bueno, aumentando en 22,46% respecto al mes anterior.

Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espero la información recibida

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	38.36%	38.00%	41.25%	28.26%	36,67%	42,11%
Bueno (4)	23.29%	24.00%	25.00%	23.91%	25,00%	45,61%
Malo (2)	2.74%	6.00%	8.75%	8.70%	8,33%	3,51%
Muy malo (1)	17.81%	8.67%	13.75%	30.43%	20,00%	3,51%
Ni bueno ni malo (3)	15.07%	18.67%	8.75%	6.52%	10,00%	3,51%
No sabe / No responde	2.74%	4.67%	2.50%	2.17%	0,00%	1,75%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
No	26.03%	42.67%	42.50%	41.30%	25,00%	12,28%
Si	73.97%	57.33%	57.50%	58.70%	75,00%	87,72%

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 87,72%; adicional, el 87,72% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud**.

Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
1	19.18%	10.67%	8.75%	41.30%	26,67%	7,02%
2	2.74%	1.33%	0.00%	4.35%	1,67%	3,51%
3	2.74%	1.33%	0.00%	2.17%	1,67%	1,75%
4	4.11%	2.67%	1.25%	0.00%	3,33%	0,00%
5	1.37%	4.00%	3.75%	4.35%	1,67%	0,00%
6	2.74%	2.00%	5.00%	0.00%	0,00%	3,51%
7	5.48%	4.00%	3.75%	4.35%	6,67%	14,04%
8	30.14%	20.67%	11.25%	13.04%	21,67%	38,60%
9	12.33%	10.67%	22.50%	10.87%	18,33%	21,05%
10	19.18%	42.67%	43.75%	19.57%	18,33%	10,53%

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. El presente análisis de datos corresponde a 97 encuestas, ya que para este mes se realizó modificación en los formularios de encuestas.

Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, claridad de la información recibida

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	23.62%	32.68%	28.57%	46.88%	47,41%	39,18%
Bueno (4)	34.65%	26.77%	35.29%	26.34%	34,05%	31,96%
Malo (2)	8.27%	8.66%	5.04%	5.36%	3,45%	7,22%
Muy malo (1)	16.93%	11.81%	14.29%	12.05%	8,19%	14,43%
Ni bueno ni malo (3)	14.57%	18.50%	15.13%	7.59%	6,47%	7,22%
No sabe / No responde	1.97%	1.57%	1.68%	1.79%	0,43%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 50 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	26.38%	35.04%	30.25%	39.29%	31,47%	35,05%
Bueno (4)	34.65%	30.71%	37.82%	37.95%	49,14%	40,21%
Malo (2)	11.42%	7.09%	7.56%	3.57%	4,31%	4,12%
Muy malo (1)	12.20%	11.42%	10.92%	8.93%	8,19%	8,25%
Ni bueno ni malo (3)	12.99%	13.39%	10.92%	8.93%	6,47%	12,37%
No sabe / No responde	2.36%	2.36%	2.52%	1.34%	0,43%	0,00%

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 71,13% disminuyendo en 10,34% respecto a mayo; por otro lado, en la pregunta se **informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado** el 75,26% califica en Muy bueno y Bueno disminuyendo este en 5,34% respecto al período anterior.

Tabla 51 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	29.13%	34.25%	33.61%	45.09%	40,95%	37,11%
Bueno (4)	34.65%	33.07%	32.77%	29.46%	38,79%	39,18%
Malo (2)	9.06%	7.48%	10.92%	4.91%	2,59%	4,12%
Muy malo (1)	13.78%	12.60%	10.92%	7.59%	9,05%	11,34%
Ni bueno ni malo (3)	11.42%	11.02%	10.92%	11.16%	8,19%	8,25%
No sabe / No responde	1.97%	1.57%	0.84%	1.79%	0,43%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 52 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
No	33.46%	29.92%	33.61%	17.86%	15,09%	20,62%
Si	66.54%	70.08%	66.39%	82.14%	84,91%	79,38%

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 79,29% disminuyendo en 2,76% respecto a mayo; por otro lado, el 79,38% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud**.

Tabla 53 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
1	19.69%	12.99%	15.97%	12.95%	10,34%	13,40%
2	3.54%	4.33%	3.36%	2.23%	2,59%	2,06%
3	4.33%	4.72%	4.20%	1.79%	1,29%	6,19%
4	3.94%	3.54%	1.68%	1.34%	1,72%	1,03%
5	7.87%	4.72%	9.24%	5.80%	1,72%	5,15%
6	6.69%	3.54%	6.72%	2.23%	1,29%	2,06%
7	6.30%	5.12%	3.36%	8.04%	15,09%	9,28%
8	12.60%	16.54%	18.49%	31.70%	29,74%	15,46%
9	13.78%	14.17%	11.76%	15.63%	19,83%	13,40%

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
10	21.26%	30.31%	25.21%	18.30%	16,38%	31,96%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Durante el mes de junio se presentaron modificación en los formularios de encuestas usando para la calificación de la satisfacción de la prestación del servicio en la cual se realiza uso de la escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", los cuales evalúan las siguientes variables de proceso:

Tabla 54 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variables de Procesos junio.

	¿cómo evaluaría la amabilidad de la respuesta recibida en el correo electrónico?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	23,08%	30,77%	15,38%	23,08%
2	23,08%	15,38%	30,77%	30,77%
3	23,08%	23,08%	23,08%	15,38%
4	7,69%			
5		7,69%		7,69%
6			7,69%	7,69%
7				
8				
9				
10	23,08%	23,08%	23,08%	15,38%

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 75,00% disminuyendo en 0,34% 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 55 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
80,33%	86,67%	75,79%	79,22%	90,37%	91,51%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 106 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se dio **respuesta efectiva** al requerimiento en 94,34%; según la clasificación Net Promoter Score el 78,30% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al **tiempo de respuesta a su solicitud** en el ítem Muy Bueno y Bueno 88,68%, en la **calidad de la respuesta** en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 91,51% y la **claridad de la información** en el ítem Muy Bueno y Bueno reporto un 91,51%.

Se registró un indicador de satisfacción general en 91,51%% generando un aumento del 1,14%. 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 56 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	59.02%	42.78%	51.58%	51.95%	51,85%	64,15%
Bueno (4)	26.23%	34.44%	26.32%	22.08%	36,30%	24,53%
Ni bueno ni malo (3)	4.92%	8.33%	12.63%	10.39%	4,44%	9,43%
Muy malo (1)	1.64%	4.44%	8.42%	9.09%	4,44%	0,94%
Malo (2)	8.20%	10.00%	1.05%	6.49%	2,96%	0,94%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 57 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	55.74%	52.78%	55.79%	50.65%	60,00%	65,09%
Bueno (4)	32.79%	32.78%	23.16%	29.22%	31,11%	26,42%
Ni bueno ni malo (3)	4.92%	5.56%	7.37%	5.19%	1,48%	4,72%
Muy malo (1)	3.28%	3.33%	9.47%	10.39%	4,44%	1,89%
Malo (2)	3.28%	5.56%	4.21%	4.55%	2,96%	1,89%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 58 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Muy bueno (5)	52.46%	47.78%	54.74%	49.35%	58,52%	64,15%
Bueno (4)	31.15%	35.56%	24.21%	28.57%	31,11%	27,36%

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Ni bueno ni malo (3)	8.20%	8.89%	8.42%	5.19%	4,44%	5,66%
Muy malo (1)	3.28%	2.78%	8.42%	9.09%	2,96%	0,94%
Malo (2)	4.92%	5.00%	4.21%	7.79%	2,96%	1,89%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 59 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud. solicitud.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
No	8.20%	11.11%	15.79%	17.53%	6,67%	5,66%
Si	91.80%	88.89%	84.21%	82.47%	93,33%	94,34%

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 junio de las encuestas aplicadas en los canales de atención tan solo a 2.225 fue posible conocer el dato de la satisfacción de la Ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que 1.830 encuestas pertenecen al género Femenino y de estas muestran satisfacción el 95,14%% que corresponden a 1.741 encuestas. Para el género masculino se encontraron 393 encuestas identificando una satisfacción del 93,89% que corresponden a 369 encuestas en los Servicios prestados

Tabla 60 Datos de gestión satisfacción con criterios de género junio

	Femenino	Masculino	No binario	Total, general
Encuestas Aplicadas	1.830	393	2	2.225
Satisfacción	95,14%	93,89%	100%	94,92%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.6.1 Seguimiento Segundo Trimestre 2024 “Sello de Igualdad de Género”

La entidad, a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, mejoró y aplicó 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 II trimestre, del total de las encuestas aplicadas, 8.250 permiten conocer la satisfacción de la Ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que, 7.298 encuestas, pertenecen al género Femenino, de las cuales el 96,10% se encuentran satisfechas con la atención prestada.

Para el género masculino se encontraron 1.494 encuestas identificando una satisfacción del 81,82% en los Servicios prestados.

De las encuestas aplicadas durante el II trimestre del 2.024 se logra identificar que el 2,31% de los ítems pertenecen a alguna etnia cultural (Afrocolombianos, Indígenas, Raizal, Palenquero, Gitana) y el 4.76% cuenta con alguna discapacidad.

Tabla 61 Datos de gestión satisfacción con criterios de género Segundo Trimestre

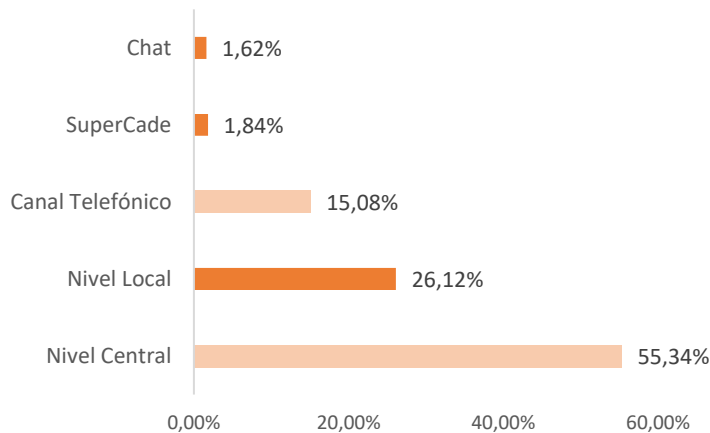
Mes	Concepto	Femenino	Masculino	No binario	Otros	Total, general
Abril	Encuestas Aplicadas	3.562	594	3		4.159
	Satisfacción	96,91%	94,78%	66,67%		96,59%
Mayo	Encuestas Aplicadas	2.858	507	5	2	3.373
	Satisfacción	95,70%	92,31%	83,33%	100%	95,17%
Junio	Encuestas Aplicadas	1.830	393	2		2.114
	Satisfacción	95,14%	93,89%	100%		94,92%

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 junio de 2024, se realizaron 12.801 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 83.30% de la información fue registrada a través del Canal Presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con un 15.08% de las atenciones.

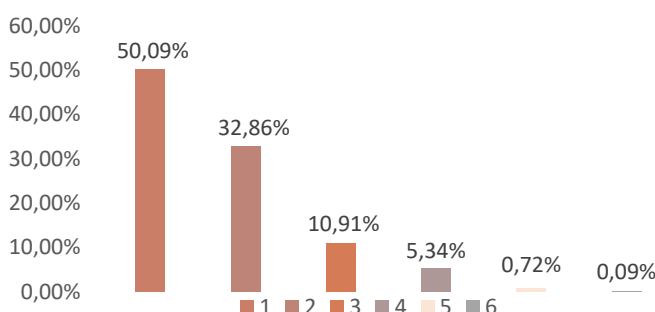
Grafica 11 Categorización Distribución Demográfica.



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 40.46% en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa) con un 59.54% de la participación. Frente a la muestra total estas cinco localidades representando el 56.03% de la información capturada.

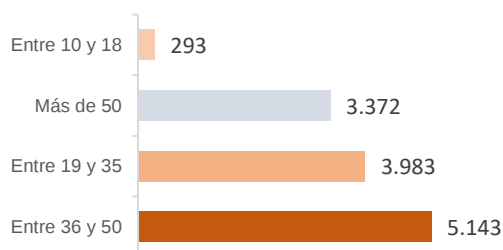
Cabe anotar que para el mes de junio contamos con 656 contactos con personas que su ubicación actual de residencia es en otras ciudades o municipios aledaños (como Soacha, Mosquera, Madrid entre otros), con una participación del 5.12%.

Grafica 12 Categorización Estratificación.



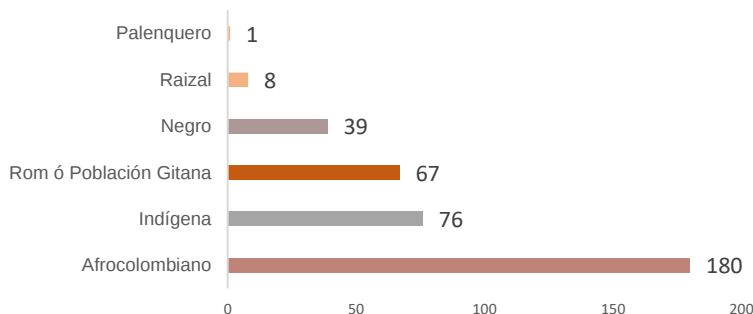
Respecto a la distribución socioeconómica por estratos en la ciudad, la ciudadanía atendida en un 50.09% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 32.86% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 17.05%.

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 71.29%, seguido por la población demás 50 años con una participación del 26.34%.

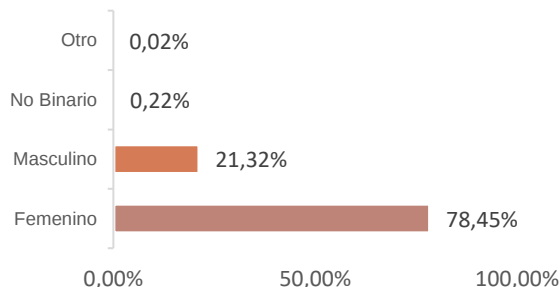
Grafica 14 Categorización Grupo Étnico.



Respecto a los grupos étnicos atendidos representan el 2,90% de la muestra seleccionada, y se tiene una representación de la comunidad afrocolombiana del 48.52%, seguida de la indígena con una participación del 20.49%.

Fuente: Formulario de caracterización

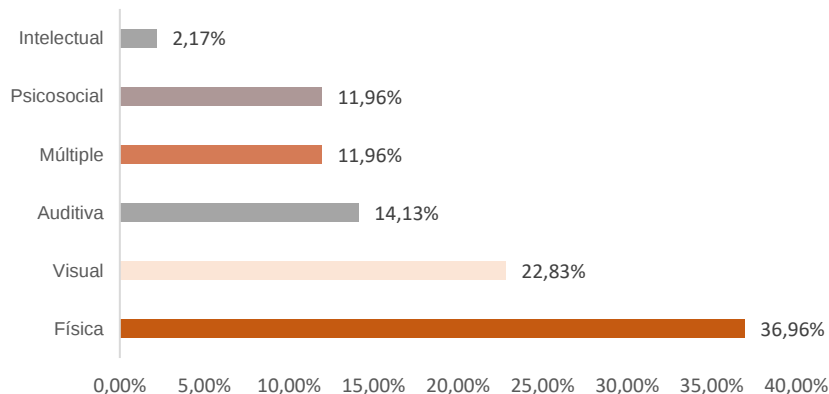
Grafica 15 Categorización Genero



En la información recolectada durante el mes de junio en los diferentes canales de atención se evidencia que el 78.45% de la ciudadanía que se acerca a la atención corresponde al género femenino.

Fuente: Formulario de caracterización

Grafica 16 Categorización Discapacidades.



Respecto a la atención accesible solo el 0.72% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica, mostrando que la discapacidad física corresponde al 36.96% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención, seguida de la discapacidad visual con un 22.83% de participación.

Fuente: Formulario de caracterización
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195



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 474 solicitudes, encontrando que los ciudadanos que se registraron por este medio seis (06) personas cuenta con alguna discapacidad.

Tabla 62 Atención Telefónica - Virtual

ATENCIÓN TELEFÓNICA - VIRTUAL		
Tipo Discapacidad	Cantidad	% Participación
Discapacidad Física	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Sin embargo, para el mes de junio 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 Efectivo	239	50,42%
Sin Contacto	235	49,58%
total	474	100,00%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

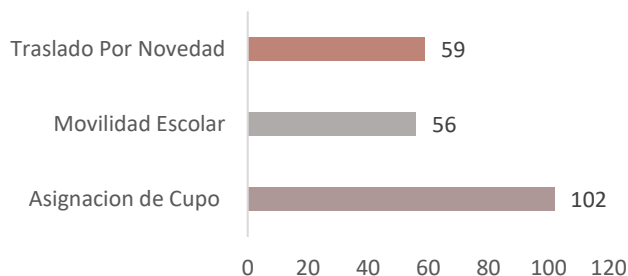
Con relación al contacto se evidenciaron las tres principales temáticas:

Tabla 63 Temáticas Telefónica – Virtual

Temática	Cantidad	% participación
Asignación de Cupo	102	47,00%
Movilidad Escolar	56	25,81%
Traslado Por Novedad	59	27,19%
Total	217	100,00%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Grafica 17 Temáticas Telefónica – Virtual

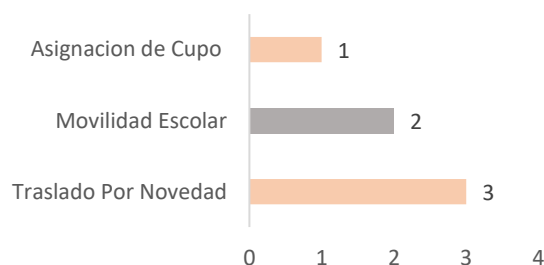


Con relación a las discapacidades atendidas el motivo de consulta corresponde a:

Tabla 64 Atención accesible temática.

Temática	Cantidad	% participación
Traslado Por Novedad	3	50,00%
Movilidad Escolar	2	33,33%
Asignación de Cupo	1	16,67%
total	6	100,00%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano



3.2.2 Atención Presencial

De manera presencia durante el mes de junio de 2024 se atendieron catorce (14) personas distribuidas con algún tipo de discapacidad.

Tabla 65 Atención accesible temática.

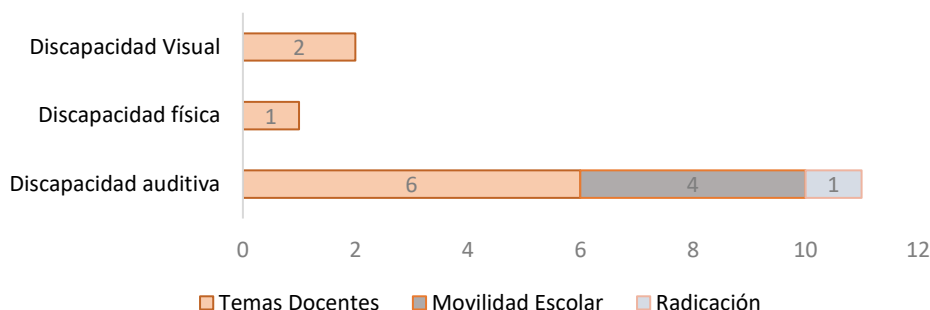
Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Auditiva	11	78,57%
Física	1	7,14%
Visual	2	14,29%
Total	14	100,00%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 66 Atención accesible temática.

Temáticas	Discapacidad auditiva	Discapacidad física	Discapacidad Visual	Total	% participación
Temas Docentes	6	1	2	9	64,29%
Movilidad Escolar	4			4	28,57%
Radicación	1			1	7,14%
Total	11	1	2	14	100,00%

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

- 508 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 57 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 104 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 67 Histórico de Gestión.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
2024	666	766	563	804	872	508

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

Tabla 68 Avance de cierre de gestión

	junio	% cierre	
Completado	486	95,67%	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 junio está en el 95,67%.
En progreso	22	4,33%	
Total	508	100.00%	

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

Tabla 69 Tipología Plan Padrino

TEMA	Junio	PARTICIPACIÓN
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	190	37,4%
Creación de Usuarios	188	22%
Modificación usuarios	179	16,1%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá Te Escucha	75	14,8%
Creación de Usuarios	65	12,8%
Creación de Trámites	45	8,9%
Aclaración Informe de Vencidos	14	2,8%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	12	2,4%
Apoyo en la Gestión de Siga 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	1,4%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	4	0,8%
Solicitudes Base de Datos	13	0,8%
Apoyo soportes Dexon	3	0,6%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	2	0,4%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá Te Escucha	2	0,4%
Comité Local de Cobertura	1	0,2%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	1	0,2%
Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite	5	1%
Apoyo Soportes Dexon	3	0%
Solicitud de Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	1	0,2%

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

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como por ejemplo la 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 55,71% 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	Junio
1.618	1.806	1.145	1.144	1.031	687

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.

Tabla 70 Seguimiento ANS

FECHA DE SUSCRIPCION	FECHA DE CIERRE	PROCESO/OFICINA	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	JUNIO
28/09/2023	27/09/2024	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención.	SOPORTE DE HARDWARE Y SOFTWARE	Solución de solicitudes efectivas Efectividad tiempo de Respuesta. Cantidad casos presentados	Solicitudes resueltas / Solicitudes presentadas en el periodo de evaluación Tiempo respuesta / Tiempo esperado de respuesta (Promedio) Sumatoria de los casos presentados	NO	Para el mes de junio de 2024, se registraron 40 solicitudes discriminadas de la siguiente manera: 11 fallas (Aplicación Dexon, FUT, SIGA, Chat) con un cumplimiento del 64%, 2 mejoras (Mejoras al trámite), con un cumplimiento del 100% y 27 solicitudes de operación (Actualización usuarios y permisos aplicativos), con un cumplimiento del 100%
13/07/2022	Abierto	Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. Procedimiento 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención	Realizar la entrega de 5.212 dispositivos Móviles (Tabletas) a estudiantes de colegios Distritales beneficiados	Cantidad de Turnos Atendidos	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para junio 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 junio en la atención integral se asignaron un total de 3.029 turnos y se atendieron 2.992 con una efectividad en la atención del 98.78%, donde el promedio de espera fue de 05:18 minutos, con un promedio tiempo de atención de 13:06 minutos. En cuanto la OSC, se asignaron 2.555 turnos, atendidos 2.547 para una efectividad en la atención del 99,70%, con un tiempo promedio de espera de 05:21 minutos, promedio tiempo de atención de 12:49 minutos

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 71 Seguimiento Notificaciones.

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	0	0,00%	604	100%	604
Notificación electrónica	0	0,00%	540	100%	540
Notificación Presencial	0	0,00%	379	100%	379
Notificación por aviso	0	0,00%	746	100%	746
Publicación Pagina web	0	0,00%	49	100%	49
Publicación Cartelera NC	0	0,00%	86	100%	86
Total, general	0	0,00%	2404	100%	2404

Fuente: Indicadores de la operación.

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 95,67% en el periodo de junio.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 3.49% 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 0.83% 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 2404 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos una disminución del 10,30%.

<i>Tipo solicitud</i>	Faltante de ejecución
Notificación presencial	3,49%
Notificación por aviso	0.83%

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 junio se comportaron de la siguiente manera:

Tabla 72 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
Junio	3.992	89	4.081
Total	28.372	747	29.119

Fuente: SIGA

En junio se recibieron 3.992 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 89 solicitudes de registro de diploma.

Para junio 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 106 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma se registraron: 83 son promotores, 10 detractores y 13 pasivos.

7. Monitoreos y seguimiento

Para el 2024, se plantea una meta del 88% en el cumplimiento de la Precisión del Error Crítico y para el 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 73 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.

Error Crítico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Sin error Crítico	84,92%	90,73%	81,84%	93,40%	94,00%	94,88%	89,96%
Con error Crítico	15,08%	9,27%	18,16%	6,60%	6,00%	5,12%	10,04%

Fuente: Consolidado Monitoreos

Tabla 74 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.

Error No Crítico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Sin error No Crítico	98,20%	94,71%	90,80%	91,87%	96,73%	98,23%	95,09%
Con error No Crítico	1.80%	5.29%	9,20%	8,13%	3,27%	1,77%	5,59%

Fuente: Consolidado Monitoreos

El cumplimiento del indicador anual acumulado de sin error crítico está por encima del 88%, donde se ve un incremento significativo durante el último trimestre. Para el cumplimiento del indicador anual de error no crítico se evidencia por un incremento significativo en el resultado, que debe estar sobre en el 95%.

Para el mes de junio se retomaron los monitoreos al servicio de legalización de documentos al exterior y se continua con los monitoreos al servicio validación de documentos para los procesos de fondo prestacional, donde se evidencia cumplimiento en las metas ya mencionadas.

Tabla 75 Línea de tiempo acumulado monitoreos Fondo Prestacional y Legalizacion Error Crítico

Error Crítico	Mayo	Junio	Acumulado
Sin error Crítico	93,67%	96,98%	95,37%
Con error Crítico	6,33%	3,02%	4,63%

Fuente: Consolidado Monitoreos

Tabla 76 Línea de tiempo acumulado monitoreos Fondo Prestacional y Legalizacion Error No Crítico

Error No Crítico	Mayo	Junio	Acumulado
Sin error No Crítico	98,88%	99,62%	99,26%
Con error No Crítico	1,12%	0,38%	0,74%

Fuente: Consolidado Monitoreos

7.1 Seguimiento Canales de Atención

En junio se generaron 2.206 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 radicación que se encuentra por debajo de esta. Para Error No Crítico se evidencia cumplimiento de la meta a excepción del canal presencial el cual se encuentran por debajo de la meta.

Tabla 77 Seguimiento canales de atención Error Crítico junio

Valores	Error Crítico	Chat	Fondo	Legalización	Presencial	Radicación	Telefónico
Porcentaje	Sin Error Crítico	100,00%	96,81%	99,01%	96,19%	86,79%	88,33%
	Con Error Crítico	0,00%	3,19%	0,99%	3,81%	13,21%	11,67%
Cantidad	Sin Error Crítico	36	1183	100	379	289	106
	Con Error Crítico		39	1	15	44	14

Fuente: Consolidado Monitoreos

Tabla 78 Seguimiento canales de atención Error No Crítico junio

Valores	Error Crítico	Chat	Fondo	Legalización	Presencial	Radicación	Telefónico
Porcentaje	Sin Error No Crítico	100,00%	99,67%	99,01%	94,16%	97,00%	99,17%
	Con Error No Crítico	0,00%	0,33%	0,99%	5,84%	3,00%	0,83%
Cantidad	Sin Error No Crítico	36	1218	100	371	323	119
	Con Error No Crítico		4	1	23	10	1

Fuente: Consolidado Monitoreos

8. Cualificación y promoción

Tabla 79 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
Junio	24	306
TOTAL	124	1809

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 24 socializaciones de las 24 programadas, teniendo un total de 306 asistentes.

Durante el mes de junio 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 FURAG).

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 junio 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 junio 2024 finalizó con un cumplimiento del 100%, desarrollando las actividades programadas 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 programadas 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

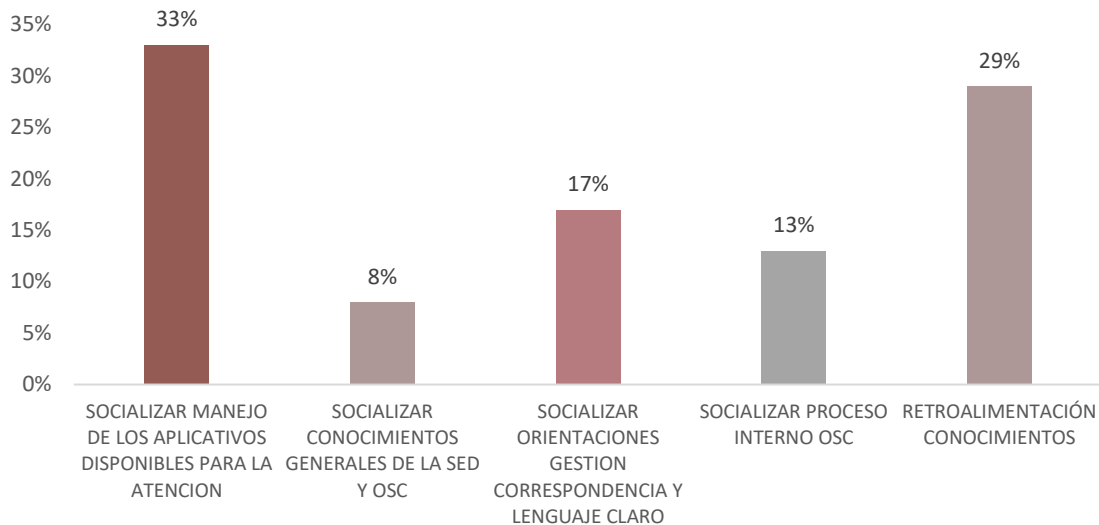
Durante el mes de junio de 2024 se planearon y desarrollaron **24** actividades de capacitación, socialización, sensibilización de acuerdo con las necesidades de las dependencias de la entidad o del servicio prestado en la Oficina de Servicio al Ciudadano. En total en estas actividades se contó con la asistencia de **306** personas entre funcionarios de planta, contratistas y colaboradores de la entidad y 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 orientaciones gestión correspondencia y lenguaje claro
4. Socializar proceso interno OSC
5. Socializar conocimientos generales de la SED y OSC

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
24	306

Grafica 18 Cualificación Participación por Objetivos



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

En junio, para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron 8 actividades de socialización relacionadas con el manejo de los sistemas de SIGA y Bogotá te Escucha y CRM, FUT, Digiturno, con 109 asistentes, dirigidas al personal administrativo de las Instituciones Educativas, de las dependencias de nivel central (Dirección de Contratación, Dirección de Inclusión), personal de Direcciones Locales y colaboradores de la entidad. Este fue el objetivo sobre el que más se realizaron actividades de socialización con un 33% de actividades realizadas. Con estas socializaciones se busca fortalecer conocimientos en el manejo de los sistemas SIGA y Bogotá te Escucha y mejorar la gestión de la correspondencia y el correcto direccionamiento de esta.

b) 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 con 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 junio se realizaron 7 actividades de retroalimentación de conocimientos relacionadas con funciones de escalafón docente, Dirección de Inclusión, procedimiento de notificación de actos administrativos y prestaciones sociales.

A las actividades mencionadas se contó con la asistencia y participación de 111 servidores públicos, contratistas y colaboradores de la oficina.

c) Socializar orientaciones de gestión correspondencia

En el mes de junio se desarrollaron 4 actividades de socialización de los lineamientos definidos por la entidad para gestionar adecuadamente la correspondencia.

Se realizaron actividades con el personal de las Direcciones Locales de Educación de Engativá, Suba y la Dirección de Inspección y Vigilancia. Se socializó la Circular 022 de 2023 que brinda los lineamientos frente a la gestión de correspondencia de salida y se presentaron los informes de nivel de oportunidad, calidad en la respuesta, vencidos y PQRS con el estado de cada dependencia. Se contó con la asistencia de 47 personas.

d) Socializar procesos internos OSC

Durante el mes de junio, se realizaron 3 actividades de socialización relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. (indicadores y planes de acción). 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 36 servidores públicos, contratistas y colaboradores de la oficina.

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

En el mes de junio se realizaron 2 actividades de inducción a 3 servidores públicos y colaboradores 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.

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 junio se realizaron 6 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 Inducción inicial	1	1	90,00%	100,0%
Evaluación socialización Sistema Gestión calidad-indicadores	12	12	90,00%	100,0%
Evaluación retroalimentación escalafón Docente	41	41	96,58%	100,0%
Evaluación capacitación SIGA Dirección de Contratación	6	6	83,33%	100,0%
Evaluación capacitación SIGA Dirección de Inclusión	33	33	84,00%	100,0%
Evaluación conocimientos generales final mes junio	78	78	96,66%	100,0%
Resultados	138	138	90,10%	100,0%

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de junio fue del 100% teniendo en cuenta que de 138 personas que participaron en las jornadas de socialización 138 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 junio 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 80 Publicaciones estrategias de comunicación.

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	CANAL DE SOCIALIZACIÓN
Alerta operativa / Bogotá te escucha	Oficina Servicio al Ciudadano	04/06/2024	Correo electrónico
Mensaje Estadísticas Consumo de Papel	Oficina Servicio al Ciudadano	05/06/2024	Correo electrónico
Cambio de link tipificador canales virtuales	Oficina Servicio al Ciudadano	07/06/2024	Correo electrónico
Inscríbete: Curso Virtual de Transparencia de la Veeduría Distrital	Oficina Servicio al Ciudadano	06/06/2024	Correo electrónico
Proceso de pensión docentes	Oficina Servicio al Ciudadano	12/06/2024	Correo electrónico
6a Conferencia Ciclo DDAD 2024 "Consecuencias Disciplinarias por la falta de actualización del SIDEAP"	Oficina Servicio al Ciudadano	17/06/2024	Correo electrónico
Socializaciones Módulo 2. Introducción al Servicio a la Ciudadanía	Oficina Servicio al Ciudadano	17/06/2024	Correo electrónico
Información importante entes de control	Oficina Servicio al Ciudadano	27/06/2024	Correo electrónico
¿Sabes qué es el Programa de Transparencia y Ética Pública?	Oficina Servicio al Ciudadano	28/06/2024	Correo electrónico

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

8.4 Promoción

Con la finalidad de **“Divulgar información referente a los trámites y servicios de la Entidad, carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo”**. Durante el mes de junio se realizaron 26 solicitudes a la Oficina Asesora de

Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos y nota de prensa.

Tabla 81 Publicaciones estrategias de comunicación.

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
5051	Publicación de notificación de actos administrativos	04/06/2024	Publicado
5067	Publicación de notificación de actos administrativos	05/06/2024	Publicado
5069	Publicación de notificación de actos administrativos	06/06/2024	Publicado
5074	Publicación de notificación de actos administrativos	07/06/2024	Publicado
5081	Publicación de notificación de actos administrativos	11/06/2024	Publicado
5087	Solicitud publicación informe cualificación mayo 2024	11/06/2024	Publicado
5089	Solicitud eliminación plantillas de respuesta Plan padrino V2 y publicar la versión 3 actualizada	11/06/2024	Publicado
5094	Publicación de notificación de actos administrativos	12/06/2024	Publicado
5097	Publicación informe calidad en la respuesta abril 2024 formato PDF y reporte Excel	12/06/2024	Publicado
5101	Publicación nota de prensa "mantenimiento de rejillas y ductos del sistema de ventilación y extracción en la sede de Nivel Central."	12/06/2024	Publicado
5108	Publicación de notificación de actos administrativos	14/06/2024	Publicado
5109	Publicar informe nivel de oportunidad mes de mayo PDF y reporte mayo Excel	14/06/2024	Publicado
5120	Publicar informe operaciones OSC-SED mayo 2024	14/06/2024	Publicado
5121	Publicar informe PQRS mayo 2024	14/06/2024	Publicado
5124	Publicación de notificación de actos administrativos	17/06/2024	Publicado
5129	Solicitud remplazo instructivos por versiones actualizadas y publicación de nuevos instructivos en la Intrased	18/06/2024	Publicado
5130	Solicitud remplazo instructivos por versiones actualizadas y publicación de nuevos instructivos en la Intrased	18/06/2024	Publicado
5131	Solicitud remplazo plantillas internas por las actualizadas y publicar plantillas nuevas	18/06/2024	Publicado
5138	Publicación de notificación de actos administrativos	19/06/2024	Publicado
5140	Solicitud remplazar instructivo interno Gestión correo plan padrino actualizado en la Intrased	19/06/2024	Publicado
5142	Publicación notificación de actos administrativos	20/06/2024	Publicado
5149	Publicación notificación de actos administrativos	21/06/2024	Publicado
5152	Publicación de notificación de actos administrativos	24/06/2024	Publicado
5162	Publicación de notificación de actos administrativos	25/06/2024	Publicado

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
5163	Publicación informe calidad en la respuesta (PDF) y reporte (Excel) mayo 2024	25/06/2024	Publicado
5167	Publicación de notificación de actos administrativos	27/06/2024	Publicado

8.5 Lenguaje Claro (lc).

Para este periodo del mes de junio se realizó la actividad de socialización de comunicación asertiva y lenguaje claro para el personal de la Dirección Local de Engativá.

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 junio 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 82 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%

MES	Indicador Control 1*: <i>Seguimientos realizados al incumplimiento en la atención prestada/Seguimientos programados</i>
Mayo	02 seguimientos:50%
Junio	04 seguimientos:100%

Fuente: Plataforma estratégica OSC
*Elaboración propia. Fuente: Archivo OSC

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

Para junio de 2024 se realizaron 4 reuniones de las cuatro programadas cumpliendo con la programación establecida,

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 junio se desarrollaron 24 actividades con 306 asistentes de las 24 programadas para el periodo.

Tabla 83 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%
Junio	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 84 Seguimiento al riesgo de operación Control 3

MES	Indicador Control 3*: Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones
Enero	95%
Febrero	96%
Marzo	98%
Abril	95%
Mayo	99%
Junio	100%
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 junio se realizaron 6 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 Inducción inicial	1	1	90,00%	100,0%
Evaluación socialización Sistema Gestión calidad-indicadores	12	12	90,00%	100,0%
Evaluación retroalimentación escalafón Docente	41	41	96,58%	100,0%
Evaluación capacitación SIGA Dirección de Contratación	6	6	83,33%	100,0%
Evaluación capacitación SIGA Dirección de Inclusión	33	33	84,00%	100,0%
Evaluación conocimientos generales final mes junio	78	78	96,66%	100,0%
Resultados	138	138	90,10%	100,0%

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de junio fue del 100% teniendo en cuenta que de personas que participaron en las jornadas de socialización 138 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 85 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%
Junio	4.015	4.015	100%
Total	29.076	29.076	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 4.015 respuestas, el 10% (410) 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 junio 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 86 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 87 Seguimiento al riesgo de Corrupción.

Causas	Control	Seguimiento junio
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 junio se realizó socialización al personal que ingresa nuevo de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
Presentación de documentos falsos para trámite de legalización de	Implementar el procedimiento de Legalización de documentos para estudios en el exterior, realizar los monitoreos mensuales	Durante junio fueron reportados 2 documentos a la

Causas	Control	Seguimiento junio
documentos para estudios en el Exterior por parte del solicitante.	aleatorios a una muestra de las solicitudes de gestión de legalización de trámites, con el fin de identificar posibles casos que incumplan con los requisitos.	Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos.
Fuente: Datos OSC		

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

Teniendo en cuenta que, para el 2024 la meta proyectada para el mantenimiento de la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía del proyecto 7818 “Fortalecimiento a la Gestión Educativa” es del 9,9%. Se avanza a corte de junio con un Acumulado Anual del 99%, las actividades de seguimiento e implementación del SGC se desglosan de la siguiente manera:

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	ACUMULADO
5	5	5	17	16	12	
8%	8%	8%	28%	27%	20%	99%
0,8%	0,8%	0,8%	2,8%	2,7%	2,0	9,9%

Conforme al cronograma establecido se generaron las siguientes acciones:

- Acompañar la formulación del Plan de Trabajo Relación Estado Ciudadano. Sesión de tercera mesa de trabajo realizada el día 27 de junio de 2024 en donde se definieron funciones del equipo técnico de apoyo al relacionamiento con la ciudadanía y se definieron integrantes para posterior formalización mediante resolución.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de los objetivos de la calidad y generar las alertas de ser el caso. Capacitación a los líderes de procesos y responsables de indicadores sobre el adecuado registro y análisis y verificación de cumplimiento de indicadores de junio de 2024. y se generan planes de acción ante desviaciones encontradas.
- Acompañar los seguimientos periódicos de la operación y generar las recomendaciones de acciones de mejora de ser el caso. Seguimiento a las acciones correctivas, preventivas, de mejora y salidas no conformes resultantes del desarrollo de las actividades y de los diferentes equipos de canales de atención y servicios prestados.
- Realizar los respectivos seguimientos al cumplimiento de los Acuerdos de Servicio establecidos por el proceso con otras dependencias y su vigencia. Revisión de acuerdos de nivel de servicio de 472, Camerfirmas y ETB descritas en los

contratos.

- Realizar la sensibilización al personal en competencias básica en conjunto con Formación. Realización de capacitaciones sobre el sistema de gestión de calidad, gestión de calidad y gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora en conjunto con el área de Formación.
- Realizar con Formación sensibilizaciones y socialización de la Cultura de la Calidad. Se estructura información a socializar durante el mes de julio como preparación para la auditoría interna que se llevará a cabo en el mes de julio y la auditoría externa que se llevará a cabo en el mes de agosto.
- Realizar con los líderes de la Calidad sensibilización Servicio No Conforme y Acciones de Mejora. Se realiza capacitación sobre la gestión de acciones, correctivas, preventivas y de mejora, se realizan ajustes en el proceso, se hace acompañamiento personalizado a integrantes del equipo que lo requieren y se realizan dos seguimientos durante el mes de junio para verificar avances al cierre eficaz y oportuno de las acciones planteadas.
- Socializar los avances de la implementación del SGC al público interno y externo en las instancias pertinentes. Publicación en Intrased de los informes requeridos por las partes interesadas tanto internas como externas.
- Registrar y actualizar el Manual de la Calidad con el flujo de la comunicación del proceso. Se formula plan de acción para actualizar el manual de calidad con actividades establecidas para gestión durante el mes de julio. Esta actividad depende de los ajustes en algunos requisitos de la norma tales como la revisión por la dirección, gestión del cambio y rendición de cuentas.
- Socializar y revisar del normograma 2024 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. El normograma de la oficina de servicio al ciudadano se encuentra actualizado en Isolución, se requiere próxima actualización en el mes de septiembre de 2024.
- Auditoría Interna de Calidad (control Interno). Se recibe comunicación de la oficina de control interno confirmando fecha de auditoría interna para el 15, 16 y 17 de julio en donde anexan plan de auditoría de acuerdo con los numerales aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015
- Adelantar las acciones de mejora o hallazgos identificados en la auditoria. En el mes de junio no se encuentran hallazgos de auditoría teniendo en cuenta que la auditoría interna se realizará en julio y la externa en agosto de 2024.

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 88 Seguimiento Objetivos de Calidad junio

Objetivos	Indicador	Seguimiento junio
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 94,88% Cumplimiento sin Error Crítico, es decir, quedando por encima de la meta fijada del 88%.
	Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 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 24 actividades con 306 asistentes de las 24 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 11 acciones de mejora, para cierre en el periodo, de las cuales se cerraron 11. Se generó acción correctiva ID_50 por incumplimiento del indicador en el mes anterior
		Se identificaron 9 salidas no conformes, las cuales se gestionaron y cumplieron al 100% en las fechas programadas.

Fuente: Base de datos Seguimiento objetivos de calidad

11. Seguimiento Salidas no conformes

Publicación en INTRASED del 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 junio de 2024, se gestionaron y documentaron las salidas no conformes que quedaron sin gestionar en el mes de mayo y adicionalmente, se gestionaron las reportadas durante el mes.

Tabla 89 Registro Salidas no conformes

ID	DESCRIPCIÓN
IDM_29	EQ 2639352024 BOGOTÁ TE ESCUCHA; EVENTUAL ACCIÓN DE TUTELA , solicitud sin radicar
IDM_30	Atención muy tarde, no se maneja información que es. sin respuesta nombre del funcionario que lo atendió: Luisa Zapata referencia encuesta de satisfacción canal presencial: cod 49451 4/3/2024 7:31
IDM_31	El tiempo de espera y de atención debe mejorar. los asesores de las ventanillas pierden el tiempo mirando el celular y charlado y riendo con los otros nombre del funcionario que lo atendió: no registra referencia encuesta de satisfacción canal presencial: cod 50026 4/8/2024 17:18
IDM_33	el funcionario David no tiene un conocimiento del manejo que se esta llevando entre la sed y los colegios distritales. nombre del funcionario que lo atendió: David referencia encuesta de satisfacción canal presencial: cod. ynigwr6afrgw1yp 2/4/2024 9:33
IDM_34	si se va a realizar un trámite específico el asesor tenga conocimiento efectivo de lo que se debe hacer para no tener que volver a tomar un turno por una desinformación del asesor y tener que esperar tres horas mas para ser atendido solamente para realizar un radicado. horario de llegada 10:30 am horario de salida de la sed al ser atendida 3:30pm. pésimo servicio. nombre del funcionario que lo atendió: no tuve en cuenta este detalle referencia encuesta de satisfacción canal presencial: cod. 1tqdvixrzdaid 3/4/2024 14:00
IDM_35	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
IDM_36	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.
IDM_37	Se recibe a través de canal telefónico del ciudadano Henry Harvey Rueda Rincón quien manifiesta inconformidad, quiero la copia de la llamada anterior en físico a mi domicilio, la persona que me atendió se llama, Mauricio Gómez, quiero escalamiento de esa llamada en calidad, ya que la persona se negó a tomar mi reclamación. Queja No. 2837542024

12. Seguimiento acciones de mejora

A corte de junio de 2024, se gestionaron los planes de acción pendientes de meses anteriores y con plazo de gestión autorizado por la jefatura del área y gestión de calidad para el mes de junio y las identificadas en el mes de junio con plazo de cierre durante el mismo mes. Teniendo en cuenta que el indicador de cumplimiento de acciones definidas se incumplió en el mes de mayo, se realizó la acción correctiva ID_50 encaminada a fortalecer la adherencia de los colaboradores con el cierre eficaz y oportuno de las acciones planteadas mediante capacitación, acompañamiento y seguimiento periódico por parte de gestión de calidad.

Tabla 90 Registro Acciones de mejora

ID	DESCRIPCIÓN
IDM_29	EQ 2639352024 BOGOTÁ TE ESCUCHA; EVENTUAL ACCIÓN DE TUTELA , solicitud sin radicar
IDM_30	Atención muy tarde, no se maneja información que es. sin respuesta nombre del funcionario que lo atendió: Luisa Zapata referencia encuesta de satisfacción canal presencial: cod 49451 4/3/2024 7:31
IDM_31	El tiempo de espera y de atención debe mejorar. los asesores de las ventanillas pierden el tiempo mirando el celular y charlado y riendo con los otros nombre del funcionario que lo atendió: no registra referencia encuesta de satisfacción canal presencial: cod 50026 4/8/2024 17:18
IDM_33	el funcionario David no tiene un conocimiento del manejo que se esta llevando entre la sed y los colegios distritales. nombre del funcionario que lo atendió: David referencia encuesta de satisfacción canal presencial:

	cod. ynigwr6afrgw1yp 2/4/2024 9:33
IDM_34	si se va a realizar un trámite específico el asesor tenga conocimiento efectivo de lo que se debe hacer para no tener que volver a tomar un turno por una desinformación del asesor y tener que esperar tres horas mas para ser atendido solamente para realizar un radicado. horario de llegada 10:30 am horario de salida de la sed al ser atendida 3:30pm. pésimo servicio. nombre del funcionario que lo atendió: no tuve en cuenta este detalle referencia encuesta de satisfacción canal presencial: cod. 1tqdvixrzrdaid 3/4/2024 14:00
IDM_35	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
IDM_36	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.
IDM_37	Se recibe a través de canal telefónico del ciudadano Henry Harvey Rueda Rincón quien manifiesta inconformidad, quiero la copia de la llamada anterior en físico a mi domicilio, la persona que me atendió se llama, Mauricio Gómez, quiero escalamiento de esa llamada en calidad, ya que la persona se negó a tomar mi reclamación. Queja No. 2837542024

13. Seguimiento POA

La Oficina de Servicio al Ciudadano actualmente se encuentra vinculada al OBJE 5 - Servicio Integral a la Ciudadanía: “Gestionar los requerimientos de los grupos de valor mediante la orientación, atención y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con el fin de mejorar la confianza institucional y la satisfacción de los usuarios”; en el marco de la Planeación Estratégica y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG,

Se estructuró 10 actividades de conformidad a las metas establecidas por la dependencia, que apuntan a la Políticas 11, 12 y 16, a continuación, detallamos los resultados de estas:

- Política 11

-POL11_Generar un informe referente al seguimiento y alertas a las dependencias respecto al nivel de oportunidad, vencidos, calidad en las respuestas, seguimiento en la gestión de PQRS y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, para que se generen las respectivas acciones de mejora por parte de las dependencias.

Para II trimestre se cumplieron con las actividades propuestas para el indicador. obteniendo los siguientes resultados: nivel de oportunidad acumulado a julio está en 87.1%, índice de calidad de las respuestas del 86.50%, en el seguimiento y cierre de vencidos 84%, percepción de calidad 46% y efectividad de correspondencia de salida física del 76.00%, igualmente los datos mensuales fueron registrados en los informes de PQRS los cuales fueron publicados en la página web de la entidad

-POL11_Realizar monitoreo a los criterios de Precisión de Error crítico de la prestación del servicio en los diferentes canales de atención administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano de la SED con una meta acumulada anual de mínimo el 88%, dejando el respectivo registro en el informe de Gestión de Operaciones.

Durante el segundo trimestre del 2024 se realizó seguimiento al indicador de error crítico, generando los 3 informes programados mensualmente, cumpliendo al 100% esta actividad.

Se generaron los seguimientos respectivos a los canales de atención dando como resultado mensual de la siguiente manera:

MES	RESULTADO
Abril	93.40%
Mayo	94.00%
Junio	94.88%

Presentando hallazgos en diferentes servicios adelantados por la Oficina de Servicio al Ciudadano, a su vez implementando estrategias para la mejora donde se ha evaluado el impacto de estas, mostrando la necesidad de refuerzo en habilidades técnicas, blandas y de conocimiento al equipo de trabajo para fortalecer la atención.

-POL11_Realizar acompañamiento para la construcción y ejecución al 100% del plan de trabajo de accesibilidad para la vigencia 2024 en articulación con las dependencias que hacen parte del Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano, evidenciable mediante

informes.

Para el segundo trimestre la Oficina de Servicio al Ciudadano, avanzó en actividades referentes a la revisión y ajustes necesarios para en el mes de septiembre realizar la modificación del IVR del canal telefónico; así mismo se inició el proceso de capacitación por parte de la Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones respecto al manejo de diferentes grupos poblacionales.

-POL11_Apoyar de manera articulada la construcción y ejecución del plan de trabajo de acuerdo con los lineamientos vigentes de Relacionamento Ciudadano.

Se genera un informe para presentar y complementar este informe la para la primera cesión del equipo técnico de las políticas de servicio al ciudadano y racionalización de trámites, de tal manera que se logre una articulación institucional, programando las mesas de trabajo necesaria para, para ejecutar las etapas de planeación, implementación y seguimiento y evaluación.

Lo anterior, para dar cumplimiento a lo establecido por la Alcaldía Mayor el modelo en las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano.

Para ello se busca integrar este objetivo en las siguientes políticas de MIPG:

- Transparencia y acceso a la información pública
- Racionalización de trámites
- Servicio a la ciudadanía
- Participación ciudadana en la gestión pública

Las políticas transversales son:

- Políticas de gobierno digital
- Seguridad digital
- Gestión documental

En este sentido, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se convoca a cada uno de los líderes de las políticas en mención para generar el respectivo plan de acción a ejecutar en la presente administración.

-POL11_Realizar la medición de la satisfacción en los tres canales de atención de la SED (Presencial, telefónico, y virtual) administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano, con una meta anual acumulada de mínimo el 91,80%, dejando el respectivo registro en

los informes de Gestión de Operaciones.

Durante el segundo trimestre del 2024 se realizó seguimiento al indicador de satisfacción, generando los 3 informes programados mensualmente, cumpliendo al 100% esta actividad.

Se dio cumplimiento a la meta mensual establecida para el indicador de satisfacción en los canales de atención de manera consolidada, de la siguiente manera:

MES	META O ESTÁNDAR	RESULTADO
Abril	91,00%	91,60%
Mayo	91,00%	92.48%
Junio	93,00%	93.00%

Se realizó seguimiento mensual del indicador de satisfacción en el informe de operaciones. Se evidenció que en el II trimestre la entidad aplicó 15.821 encuestas para medir el indicador de satisfacción en los canales de atención, de las cuales el 92.27% de los ciudadanos se encontró satisfecho con el servicio.

-POL11_ Realizar seguimiento a las actividades necesarias en los tres canales de atención de la SED (Presencial, Telefónico y Virtual) encaminadas a cumplir con el indicador de nivel de servicio propuesto acumulado de mínimo 97%, evidenciado en el informe de Gestión de Operaciones.

Durante el II trimestre del 2023 se realizó seguimiento al nivel de servicio, generando los 3 informes programados mensualmente, cumpliendo al 100% esta actividad.

De igual manera, se dio cumplimiento a la meta mensual establecida para el indicador de nivel de servicio en los canales de atención, de manera consolidada, de la siguiente manera:

MES	META O ESTÁNDAR	RESULTADO
Abril	95%	99%
Mayo	95%	99%
Junio	96%	99%

Es importante resaltar, que se dio cumplimiento de la meta establecida para nivel de servicio en el trimestre se cumplió la meta definida de este indicador ubicándose en el 97%.

-POL11_ Realizar monitoreo a los criterios de Precisión de Error No crítico de la prestación del servicio en los diferentes canales de atención administrados por la Oficina de Servicio

al Ciudadano de la SED con una meta acumulada anual de mínimo el 95%, dejando el respectivo registro en el informe de Gestión de Operaciones.

Durante el segundo trimestre del 2024 se realizó seguimiento al indicador de error crítico, generando los 3 informes programados mensualmente, cumpliendo al 100% esta actividad.

Se generaron los seguimientos respectivos a los canales de atención dando como resultado mensual de la siguiente manera:

MES	RESULTADO
Abril	91.87%
Mayo	96.73%
Junio	98.23%

Presentando hallazgos en diferentes servicios adelantados por la Oficina de Servicio al Ciudadano, a su vez implementando estrategias para la mejora donde se ha evaluado el impacto de estas, mostrando la necesidad de refuerzo en habilidades técnicas, blandas y de conocimiento al equipo de trabajo para fortalecer la atención.

- Política 12

-POL12_Consolidar la formulación de la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2025, evidenciable en informe.

Esta actividad inicia su ejecución en el segundo semestre de 2024, con perspectiva de generar la estrategia acorde a los lineamientos de la Oficina de Planeación.

-POL12_Generar un informe a la implementación y seguimiento de las actividades definidas en la estrategia de racionalización de trámites 2024, de acuerdo con el plan de trabajo, evidenciable mediante informes.

- Se definió que solo se trabajaran los siguientes trámites el trámite de cobertura (asignación y traslado) y el trámite de la OSC (legalización) en la estrategia de racionalización de trámites vigencia 2024 en la página de transparencia y en SUIT.
- Gestión de la estrategia de por parte de la Alcaldía para hacer parte de la Brigada de los trámites más dolorosos
- Plan de trabajo con las áreas de la SED frente a las acciones de racionalización propuestas

- Política 16

POL16_Ejecutar adecuadamente el componente de Racionalización de trámites y Mecanismos de Atención al Ciudadano del Programa de Transparencia y Ética Pública del Decreto 612 del 2018. (Consolidado anual)."

Se elaboraron los reportes POA II Trimestre, PTEP, se reportó plan de trabajo para el proyecto 7818, se participó en la reunión de Riesgo para el 2024, las actividades se han realizado acorde a lo establecido por la Oficina Asesora de Planeación en su gestión Anual.

13. Conclusiones y recomendaciones

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

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

Nivel de Servicio junio

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	12.125	11.882	98%
Virtual	27.651	27.651	100%
Telefónico	3.684	3.645	99%
Total, general	43.460	43.178	99%

Fuente: Datos Canales OSC.

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

2. En el mes de junio con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se realizaron actividades de divulgación en página web y redes sociales dando a conocer los tramites y servicios de la entidad y se realizaron 26 solicitudes para publicar notificación de actos y los informes de gestión de la Oficina (nivel de oportunidad, operaciones, PQRS, acceso a la información pública y calidad en las respuestas.

3. Los temas de mayor impacto para el periodo corresponden a: Prestaciones sociales de docentes con un 24.00% presentando una disminución del 13.1% respecto al periodo anterior, con una participación reflejada en la gestión del aplicativo Humano en Línea validación de documentos reportando 2.842 gestiones, seguido de Subsidio de transporte que registra una participación del 22.54% presentando disminución del 41.8% frente al mes anterior, por último la Asignación de Cupos Escolares con una participación del 13.87% con 1643 atenciones, reflejando una disminución frente al mes anterior del 34.7%
4. La apertura de agendamiento para las Direcciones locales continúa haciéndose únicamente a las 3:00pm sin novedad.
5. En junio se tuvo una eficacia del 98.40% en la atención a la Ciudadanía, donde se recibieron 3.310 turnos y se atendieron 3.257 de manera efectiva, los turnos restantes en su mayoría son turnos abandonados o turnos cancelados por el sistema cuando se presentó fallas con el servicio de internet en los puntos. La disminución en el volumen de atenciones se debe a la temporada de vacaciones que tienen los colegios. Los siguientes son los indicadores de atención por parte de las DILE.

Oficina	4	5	6	7	11	12	13	14	17	18	19	20	21	24	25	26	27	28	Total
07 - DLE Bosa	59	52	39	79	82	17	66	11	55	39	33	30	18	23	30	36	21	15	705
08 - DLE Kennedy	40	43	48	55	64	50	51	53	18	24	34	30	33	32	43	23	23	18	682
19 - DLE Ciudad Bolívar	31	30	39	43	30	16	6	25	18	27	21	22	14	20	29	15	9	20	415
11 - DLE Suba	14	18	22	17	25	20	28	19	17	18	18	13	26	16	20	21	15	15	342
10 - DLE Engativa	6	23	26	17	31	15	19	18	13	12	5	25	13	7	14	4	10	5	263
05 - DLE Usme	12	16	15	19	5	17	23	8	3	1	10	8	5	8	7	5	6	11	179
09 - DLE Fontibon	15	10	7	27	15	13	10	13	6	9	5	6	10	1	7	4	1	9	168
04 - DLE San Cristobal	11	9	6	15	15	4	9	9	6	7	8	8	8	7		5		12	139
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	9	7	7	6	11	16	10	16	10	2	10	10	6	2	2	7		8	139
06 - DLE Tunjuelito		9	15			11	10		7		5	11		2		7	2		79
15 - DLE Antonio Nariño	2		4	3	8	4	8	7	4	1	2	3	4	5	1	1	1		58
01 - DLE Usaquén				13				10					12					4	39
02 - 13 DLE Teusaqu-Chap	5		2		2					3		2			5				19
14 - DLE Mártires	4	2	7	2	1														16
03 - 17 DLE SantaFe - Candelaria		7				1					4					2			14
Total	208	226	237	296	289	184	240	189	157	143	155	168	149	123	158	130	88	117	3257

6. Durante el mes de junio se realizaron 18 visitas a las Direcciones Locales, haciendo el acompañamiento de supervisión, para garantizar la continuidad de una atención amable, digna y efectiva. Se asistió a 4 comités de cobertura en las direcciones locales donde se socializó información relevante sobre indicadores:
 - Antonio Nariño
 - Usaquén
 - San Cristóbal
 - Bosa

7. En los Super Cades, se ha prestado servicio a la ciudadanía de lunes a viernes de 7a.m. a 1 p.m. y de 2 p.m. a 4:30 p.m. Debido a problemas con el sistema de información de la Secretaría General- SAT, no se cuenta con indicadores de atenciones sumándose a la falla continua de internet que se tiene en los super cades de Manitas y Américas a lo largo del mes por daños exteriores en el cableado.
8. 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 está atendiendo en la sede C del Colegio Distrital Marco Antonio Carreño Silva donde se tiene conexión inalámbrica lo cual hace que los aplicativos tengan intermitencias, esto por la obra desarrollada en la sede original.
9. Durante el mes de junio se realizó proceso de préstamo de ventanillas para la Dirección de Bienestar Estudiantil en dos entregas del 04 al 07 de junio y posteriormente los días 13 y 14, con un total de turnos atendidos de 1008.
10. En el Nivel Central se facilitaron las ventanillas a la Dirección de Bienestar Estudiantil con el fin de realizar jornadas de entrega de beneficios del Programa de Movilidad Escolar, las que impactaron el tiempo de espera de la sala general ya que el tiempo de atención ha superado los 10:00 minutos establecidos, se trabajará con la dependencia para ajustar la atención para próximas ocasiones.
11. Durante el mes de junio se realizó proceso de préstamo de ventanillas para la Dirección de Bienestar Estudiantil en dos entregas del 04 al 07 de junio y posteriormente los días 13 y 14, con un total de turnos atendidos de 1008.
12. En la Sala del Nivel Central se está trabajando para que los agentes sean integrales para lo que se están aplicando procesos de acompañamiento para que conozcan todas las temáticas de la operación, con la finalidad de mejorar los tiempos de atención
13. Durante el mes de junio se realizaron dos reuniones con la Dirección de Cobertura para iniciar la planeación y ajustes al proceso de matrículas 2024-2025.
14. Durante el mes de junio se trabajó desde gestión de calidad en la actualización de documentación del área en INTRASED e ISOLUCIÓN, se fortaleció la gestión de indicadores y el proceso de gestión de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora mediante capacitación a los líderes de proceso. Adicionalmente, con el área de formación se inició la socialización de temas generales del Sistema de Gestión de Calidad como preparación de la auditoría interna a realizar el día 15, 16 y 17 de julio a cargo del área de control interno y la auditoría externa a cargo del ente certificador que

se realizará en el mes de agosto. Se cuenta con falencias identificadas en algunos procesos como la gestión del cambio y rendición de cuentas para las cuales se genera acción de mejora con el fin de presentar avances en estos temas en las próximas auditorías.

15. Para el mes de julio se encuentran actividades pendientes como requisito de otras partes interesadas entre las que se cuenta el reporte a Control interno de Evaluación Independiente, equipo técnico de transparencia (ITB - Índice de Transparencia de Bogotá), Indicadores de proyecto de inversión 7701, riesgos de seguridad digital, índice de servicio a la ciudadanía (Veeduría Distrital), resolución y reglamento de relacionamiento con la ciudadanía los cuales se deben gestionar. Para el mes de julio se encuentran actividades pendientes como requisito de otras partes interesadas entre las que se cuenta el reporte a Control interno de Evaluación Independiente, equipo técnico de transparencia (ITB - Índice de Transparencia de Bogotá), Indicadores de proyecto de inversión 7701, riesgos de seguridad digital, índice de servicio a la ciudadanía (Veeduría Distrital), resolución y reglamento de relacionamiento con la ciudadanía los cuales se deben gestionar.

14. Acciones de mejora.

- Formación
 - Articular acciones con la Dirección de Talento Humano para realizar jornadas de socialización sobre funciones de la Dirección y las oficinas de personal 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 y divulgar el video del paso a paso para realizar el trámite de Legalización de documentos de estudios al exterior.

En el mes de junio se generaron las siguientes acciones de mejora con fecha límite de gestión para el mes de julio y agosto las cuales se encuentran en gestión (en el numeral 12 del presente informe se relacionaron las ya gestionadas)

FECHA	TÍTULO	TIPO DE ACCIÓN	PLAZO
Febrero	Modificación de IVR	ACCIÓN MEJORA	Julio 30
Mayo	Unificar tipologías de PQRS (SED y MINISTERIO)	ACCIÓN MEJORA	Julio 30

Mayo	ANS atención antes de los 60 segundos en chat	ACCIÓN MEJORA	Julio 30
Junio	Elaboración de fichas técnicas de métricas utilizadas en OSC y revisión y/o ajuste de indicadores	ACCIÓN MEJORA	Julio 15
Junio	Definición de lineamientos de rendición de cuentas	ACCIÓN MEJORA	Julio 15
Junio	Definición de lineamientos de gestión del cambio	ACCIÓN MEJORA	Julio 15
Junio	Actualización de información documentada	ACCIÓN CORRECTIVA	Julio 15
Junio	Mejoras al proceso de monitoreo de canales de atención	ACCIÓN DE MEJORA	Julio 31
Junio	Alto volumen de solicitudes vencidas en 2022 y 2023	ACCIÓN CORRECTIVA	Julio 31
Junio	Actitud de servicio de agentes	ACCIÓN CORRECTIVA	Julio 31
Junio	Incumplimiento a monitoreos de legalización	ACCIÓN CORRECTIVA	Julio 31
Junio	Elaboración de Instructivo de apoyo financiero	ACCIÓN DE MEJORA	Julio 31
Junio	Contratación oportuna con ETB	ACCIÓN PREVENTIVA	Julio 20
Junio	Contratación oportuna con 472	ACCIÓN PREVENTIVA	Julio 31
Junio	Mantener tiempos de respuesta de legalización	ACCIÓN DE MEJORA	Agosto 30
Junio	Reprocesos en el archivo de documentación	ACCIÓN CORRECTIVA	Julio 31
Junio	Traslado por no competencia fuera de término reportado en informe de calidad de respuestas de mayo de 2024	ACCIÓN CORRECTIVA	Julio 31
Junio	Sanción por no gestión de petición remitida por parte de la Secretaría de Salud	ACCIÓN CORRECTIVA	Julio 21

15.Servicios no conformes

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

MES	Presencial	Telefónico	Chat	Correo	General
junio	95.00%	92.00%	90.00%	75.00%	93.00%

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 93,49%, canal Chat 93.73%, Correo electrónico 75,00% y Canal presencial 94,14%, registrando incumplimiento en la proyección planteada en el canal presencial.