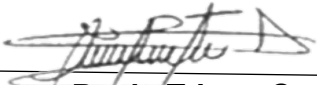


## INFORME EJECUTIVO JULIO 2024

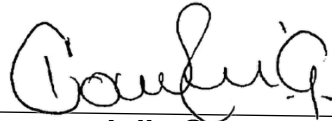
### INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

**Compiló**



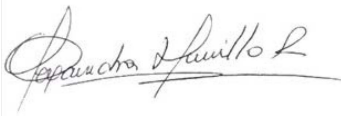
**Yenny Paola Triana Cortes**  
Profesional OSC

**Aprobó:**



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

**Revisó:**



**Alexandra Murillo Rodríguez**  
Contratista

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

## Tabla de Contenido

### Contenido

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Introducción.....                                                                           | 8  |
| 1. Canales de atención .....                                                                | 9  |
| 1.1 Volumen de participación histórico acumulado.....                                       | 10 |
| 1.2 Volumen de participación mensual .....                                                  | 11 |
| 1.2.1 Presencial .....                                                                      | 13 |
| 1.2.1.1 Nivel Central .....                                                                 | 15 |
| 1.2.1.2 Nivel Local .....                                                                   | 16 |
| 1.2.1.3 Super Cades .....                                                                   | 18 |
| 1.2.1.4 Personería de Bogotá D.C. ....                                                      | 19 |
| 1.2.1.5 Voz de la ciudadanía.....                                                           | 20 |
| 1.2.2 Telefónico .....                                                                      | 20 |
| 1.2.2.1 Voz de la ciudadanía.....                                                           | 22 |
| 1.2.2.2 Implementación IVR.....                                                             | 23 |
| 1.2.3 Virtual.....                                                                          | 23 |
| 1.2.3.1 Chat Institucional .....                                                            | 24 |
| 1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía .....                                                        | 25 |
| 1.2.3.2 Buzones de correo .....                                                             | 25 |
| 1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual .....                                              | 25 |
| 1.2.3.4 Bogotá te Escucha.....                                                              | 26 |
| 1.2.3.5 Humano en línea.....                                                                | 26 |
| 1.2.3.5 Voz de la ciudadanía.....                                                           | 26 |
| 1.2.3.6 Redes sociales.....                                                                 | 26 |
| 1.3 Nivel de servicio .....                                                                 | 27 |
| 2. Satisfacción .....                                                                       | 30 |
| 2.1 Canal presencial .....                                                                  | 30 |
| 2.2 Canal telefónico .....                                                                  | 34 |
| 2.3 Canal virtual – Chat institucional .....                                                | 35 |
| 2.4 Canal virtual – Correo electrónico .....                                                | 38 |
| 2.4.1 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta informativa” ..... | 39 |
| 2.4.2 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta radicada” .....    | 41 |

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género” .....                            | 46 |
| 3.Partes interesadas .....                                                      | 46 |
| 3.1 Caracterización .....                                                       | 46 |
| 3.2 Gestión Atención Accesible .....                                            | 50 |
| 3.2.1 Acceso página web .....                                                   | 50 |
| 3.3.2 Atención Presencial .....                                                 | 52 |
| 4.Soluciones estratégicas.....                                                  | 52 |
| 4.1 Gestión Correo Electrónico.....                                             | 53 |
| 4.2 Distribución PQRS .....                                                     | 54 |
| 5. Seguimiento ANS .....                                                        | 55 |
| 6. Servicios OSC .....                                                          | 58 |
| 6.1 Notificaciones .....                                                        | 58 |
| 6.2 Legalizaciones y registro de diploma .....                                  | 59 |
| 7.Monitoreos y seguimiento.....                                                 | 59 |
| 7.1 Seguimiento Canales de Atención .....                                       | 61 |
| 8. Cualificación y promoción.....                                               | 62 |
| 8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos .....                   | 63 |
| 8.2 Resultados evaluación de conocimientos.....                                 | 66 |
| 8.3 Estrategias de Comunicación .....                                           | 67 |
| 8.4 Promoción.....                                                              | 68 |
| 8.5 Lenguaje Claro (lc). .....                                                  | 70 |
| 9. Riesgos .....                                                                | 70 |
| 9.1 Control riesgo de gestión Nivel Local.....                                  | 75 |
| 9.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024.....                  | 75 |
| 10. Reconocimiento de la prestación del servicio .....                          | 76 |
| 11. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC ..... | 77 |
| 11.1 Seguimiento objetivos de calidad.....                                      | 78 |
| 12. Seguimiento Salidas no conformes .....                                      | 79 |
| 13. Seguimiento acciones de mejora.....                                         | 80 |
| 14. Conclusiones y recomendaciones .....                                        | 81 |
| 15. Acciones de mejora .....                                                    | 84 |
| 16. Servicios no conformes .....                                                | 85 |

## Tabla de Contenido de Tablas

|                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Participación Canales acumulados a julio.....                                                    | 10 |
| Tabla 2 Volúmenes de atención canales histórico julio.....                                               | 11 |
| Tabla 3 Comparativos volúmenes de atención canales junio vs julio .....                                  | 12 |
| Tabla 4 Participación por puntos de atención julio por año.....                                          | 13 |
| Tabla 5 Volúmenes de atención presencial anual 2024.....                                                 | 14 |
| Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2024 .....                       | 15 |
| Tabla 7 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central .....                                          | 15 |
| Tabla 8 Comportamiento Direcciones Locales por servicio julio .....                                      | 16 |
| Tabla 9 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2024 .....                         | 17 |
| Tabla 10 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2024 .....                               | 18 |
| Tabla 11 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2024<br>(Promedio Ponderado ..... | 19 |
| Tabla 12 Requerimiento en Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de<br>Bogotá julio.....   | 19 |
| Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.....                                          | 20 |
| Tabla 14 Volúmenes de atención comparativo por mes .....                                                 | 21 |
| Tabla 15 Envío de mensaje de texto.....                                                                  | 22 |
| Tabla 16 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico .....                                         | 22 |
| Tabla 17 Volúmenes de atención Virtual por mes.....                                                      | 23 |
| Tabla 18 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.....                                  | 25 |
| Tabla 19 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.....                                  | 26 |
| Tabla 20 Gestión Redes Sociales.....                                                                     | 26 |
| Tabla 21 Gestión Acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa .....                         | 27 |
| Tabla 22 Tipo de radicado acumulado 2024 .....                                                           | 27 |
| Tabla 23 Sistema de Radicación .....                                                                     | 27 |
| Tabla 24 Nivel de Servicio acumulado anual histórico.....                                                | 28 |
| Tabla 25 Indicador Nivel de Servicio Julio Histórico .....                                               | 29 |
| Tabla 26 Indicador Nivel de Servicio Julio Histórico .....                                               | 29 |
| Tabla 27 Nivel de servicio detallado mensual julio .....                                                 | 29 |
| Tabla 28 Nivel de servicio canal presencial y telefónico julio.....                                      | 29 |
| Tabla 29 Satisfacción detallado mensual 2024.....                                                        | 30 |
| Tabla 30 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones .....                               | 31 |
| Tabla 31 Satisfacción Canal Presencial, presentación personal de la persona que lo atendió<br>.....      | 31 |
| Tabla 32 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor .....                 | 32 |
| Tabla 33 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.....                         | 32 |
| Tabla 34 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor .....                             | 32 |
| Tabla 35 Satisfacción Canal Presencial, respuesta efectiva a la solicitud .....                          | 33 |
| Tabla 36 Satisfacción Canal Presencial, variables de procesos julio .....                                | 33 |

|                                                                                                                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 37 Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones julio .....                                                                                             | 34 |
| Tabla 38 Satisfacción canal telefónico, experiencia al comunicarse con el asesor .....                                                                                     | 34 |
| Tabla 39 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud .....                                                                                            | 34 |
| Tabla 40 Satisfacción canal telefónico, tiempo de espera para ser atendido .....                                                                                           | 35 |
| Tabla 41 Satisfacción canal Telefónico, variables de procesos julio .....                                                                                                  | 35 |
| Tabla 42 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido .....                                                                                                 | 36 |
| Tabla 43 Satisfacción Canal Chat, tiempo de atención.....                                                                                                                  | 36 |
| Tabla 44 Satisfacción canal chat, conocimiento del tema por parte del asesor .....                                                                                         | 36 |
| Tabla 45 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio .....                                                                                                                | 37 |
| Tabla 46 Satisfacción canal chat, calidad de la información recibida .....                                                                                                 | 37 |
| Tabla 47 Satisfacción canal chat, respuesta efectiva a la solicitud.....                                                                                                   | 37 |
| Tabla 48 Satisfacción canal chat, variables de procesos julio .....                                                                                                        | 38 |
| Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad .....                                      | 39 |
| Tabla 50 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento..... | 39 |
| Tabla 51 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida .....                                          | 40 |
| Tabla 52 Tabla 51 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada .....                                | 40 |
| Tabla 53 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espera la información recibida .....                                                       | 40 |
| Tabla 54 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud.....                                                                | 41 |
| Tabla 55 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio.....                                                                     | 41 |
| Tabla 56 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, claridad de la información recibida .....                                                         | 41 |
| Tabla 57 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado .....                              | 42 |
| Tabla 58 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud.....                                           | 42 |
| Tabla 59 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud.....                                                                | 43 |
| Tabla 60 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio .....                                                                    | 43 |
| Tabla 61 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variables de Procesos julio .....                                                                                          | 43 |
| Tabla 62 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma.....                                                                                                     | 44 |
| Tabla 63 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud .....                                                                            | 45 |
| Tabla 64 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida .....                                                                              | 45 |
| Tabla 65 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida .....                                                                           | 45 |

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 66 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud         | 45 |
| Tabla 67 Datos de gestión satisfacción con criterios de género julio                             | 46 |
| Tabla 68 Atención Telefónica – Virtual                                                           | 50 |
| Tabla 69 Atención accesible temática                                                             | 50 |
| Tabla 70 Temáticas Telefónica – Virtual                                                          | 50 |
| Tabla 71 Atención accesible temática                                                             | 51 |
| Tabla 72 Atención accesible discapacidades                                                       | 52 |
| Tabla 73 Atención accesible discapacidades                                                       | 52 |
| Tabla 74 Histórico de Gestión                                                                    | 53 |
| Tabla 75 Avance de cierre de gestión                                                             | 53 |
| Tabla 76 Tipología Plan Padrino                                                                  | 54 |
| Tabla 77 Volumetría de solicitudes asignadas                                                     | 55 |
| Tabla 78 Seguimiento ANS                                                                         | 56 |
| Tabla 79 Seguimiento Notificaciones                                                              | 58 |
| Tabla 80 Seguimiento Notificaciones                                                              | 58 |
| Tabla 81 Estadística Legalizaciones y registro de diploma                                        | 59 |
| Tabla 82 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico                                      | 60 |
| Tabla 83 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico                                   | 60 |
| Tabla 84 Línea de tiempo acumulado monitoreos Fondo Prestacional y Legalizacion Error Crítico    | 60 |
| Tabla 85 Línea de tiempo acumulado monitoreos Fondo Prestacional y Legalizacion Error No Crítico | 61 |
| Tabla 86 Seguimiento canales de atención Error Crítico julio                                     | 61 |
| Tabla 87 Seguimiento canales de atención Error No Crítico julio                                  | 62 |
| Tabla 88 Acumulado Socializaciones y participantes                                               | 62 |
| Tabla 89 Actividades desarrolladas vs asistentes                                                 | 64 |
| Tabla 90 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales                                 | 67 |
| Tabla 91 Publicaciones estrategias de comunicación                                               | 68 |
| Tabla 92 Publicaciones estrategias de comunicación                                               | 69 |
| Tabla 93 Seguimiento al riesgo de operación Control 1                                            | 72 |
| Tabla 94 Seguimiento al riesgo de operación Control 2                                            | 72 |
| Tabla 95 Seguimiento al riesgo de operación Control 3                                            | 73 |
| Tabla 96 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales                                 | 74 |
| Tabla 97 Seguimiento al riesgo de operación Control 4                                            | 74 |
| Tabla 98 Seguimiento al riesgo de Corrupción                                                     | 76 |
| Tabla 99 Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7818) | 77 |
| Tabla 100 Seguimiento Objetivos de Calidad julio                                                 | 79 |
| Tabla 101 Registro Salidas no conformes                                                          | 80 |
| Tabla 102 Registro Acciones de mejora                                                            | 80 |
| Tabla 103 Nivel de Servicio julio                                                                | 81 |
| Tabla 104. Atención Direcciones Locales de Educación                                             | 83 |
| Tabla 105 Gestión de acciones de mejora                                                          | 84 |

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 106 Meta estándar de satisfacción proyectado para julio 2024 ..... | 85 |
|--------------------------------------------------------------------------|----|

### Tabla de Contenido de Gráficas

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfica 1 Participación Canales acumulado a julio .....                  | 10 |
| Gráfica 2 Volúmenes de atención canales histórico julio .....            | 11 |
| Gráfica 3 Comparativo volúmenes de atención canales junio vs julio ..... | 12 |
| Gráfica 4 Participación por puntos de atención julio por año .....       | 13 |
| Gráfica 5 Participación por puntos de atención julio .....               | 14 |
| Gráfica 6 Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades .....   | 18 |
| Gráfica 7 Comportamiento canal telefónico julio .....                    | 20 |
| Gráfica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes .....                | 21 |
| Gráfica 9 Comportamiento Canal Virtual julio .....                       | 24 |
| Gráfica 10 Categorización Distribución Canales .....                     | 46 |
| Gráfica 11 Categorización Distribución Demográfica .....                 | 47 |
| Gráfica 12 Categorización Estratificación .....                          | 47 |
| Gráfica 13 Categorización Edad .....                                     | 48 |
| Gráfica 14 Categorización Grupo Étnico .....                             | 48 |
| Gráfica 15 Categorización Género .....                                   | 49 |
| Gráfica 16 Categorización Discapacidades .....                           | 49 |
| Gráfica 17 Temáticas Telefónica – Virtual .....                          | 51 |
| Gráfica 18 Atención accesible temática .....                             | 51 |
| Gráfica 19 Temáticas Presencial .....                                    | 52 |
| Gráfica 20 Cualificación Participación por Objetivos .....               | 64 |

## Introducción

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

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

## 1. Canales de atención

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

- **Presencial:**

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

- **Telefónico:**

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

- **Virtual:**

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

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: educacion\_bogota, Facebook: Secretaría de Educación de Bogotá, Twitter: @Educacionbogota.
- **Chat Institucional:** dispuesto en la página web de la Secretaría de Educación del Distrito en el enlace [https://educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/](https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/).

### 1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

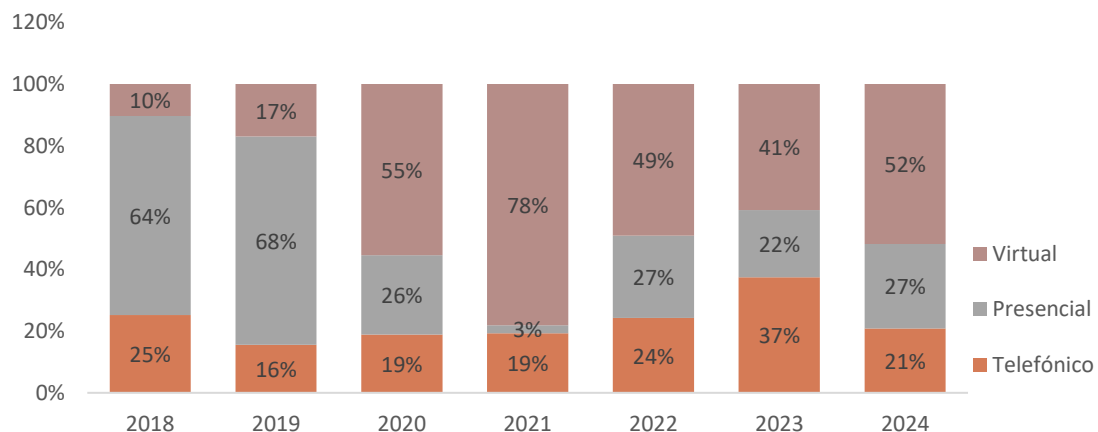
Tabla 1 Participación Canales acumulados a julio

| 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 | 124.574    | 163.162    | 308.653   | 596.389   |

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1 Participación Canales acumulado a julio



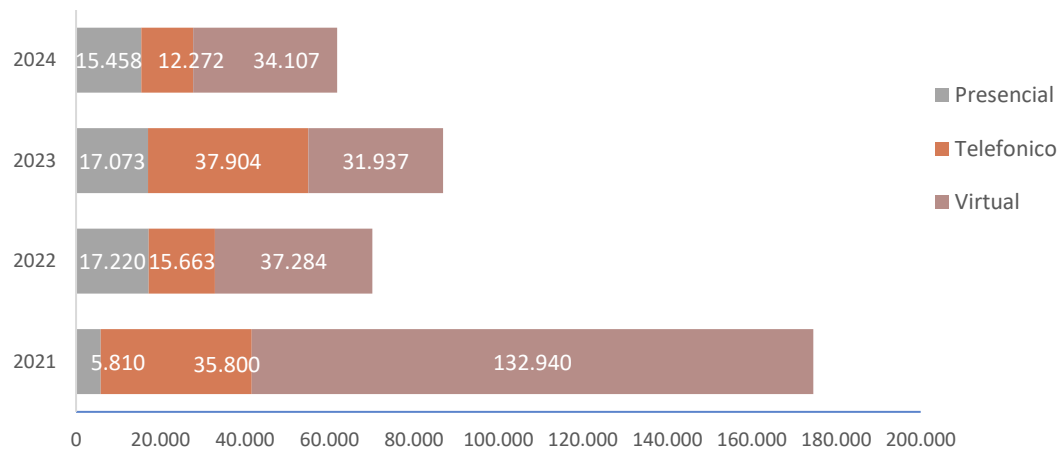
Fuente: Datos Canales OSC

En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a julio de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, en la que 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% y se disminuyó la participación del canal presencial en 23% debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional y el canal telefónico se mantuvo con respecto al año 2020.

En 2024 los canales telefónico y presencial registran una participación del 21% (se incluyeron las cifras de gestión IVR) y del 27%; el canal virtual mantiene la tendencia de mayor participación con 52%.

## 1.2 Volumen de participación mensual

Gráfica 2 Volúmenes de atención canales histórico julio



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 2 Volúmenes de atención canales histórico julio

| 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 | 15.458     | 12.272     | 34.107  | 61.837        |

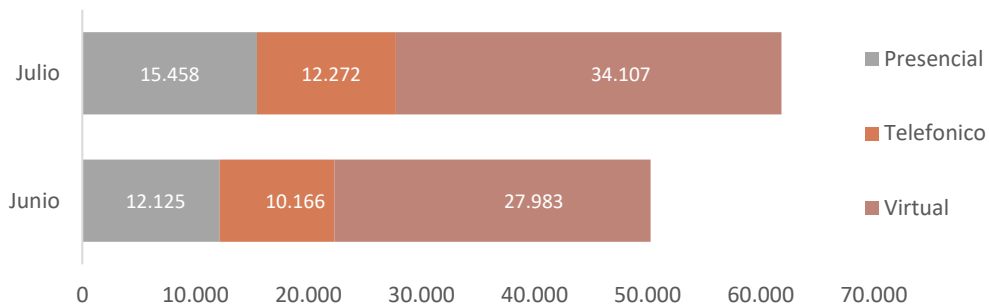
Fuente: Datos Canales OSC

A través de sus canales de atención, la Secretaría de Educación del Distrito durante julio presentó una disminución en el total de atenciones, en 7,56% respecto al mismo mes en el año 2023. El canal presencial reportó disminución del 18,17%, asimismo el canal telefónico disminuyó en 24,35%; es preciso resaltar que se tienen en cuenta las atenciones realizadas mediante IVR en el presente año. Por otro lado, el canal virtual aumentó en 7,33%, lo anterior con respecto a julio de 2023.

Para julio de 2024, se muestran las siguientes variaciones en comparación con junio del mismo año:

- Canal presencial aumentó 27,49%.
- Canal telefónico aumentó 20,72%
- Canal virtual aumentó 21,88%, en el presente canal se incluirán las gestiones realizadas en la plataforma “Humano en Línea” referentes a la validación de los documentos de los trámites de cesantías, pensión, auxilios y otros, 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.

Gráfica 3 Comparativo volúmenes de atención canales junio vs julio



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 3 Comparativos volúmenes de atención canales junio vs julio

| Mes                   | Presencial    | Telefónico    | Virtual       |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|
| Junio                 | 12.125        | 10.166        | 27.983        |
| Julio                 | 15.458        | 12.272        | 34.107        |
| <b>Total, general</b> | <b>27.583</b> | <b>22.438</b> | <b>62.090</b> |

Fuente: Datos Canales OSC

### 1.2.1 Presencial

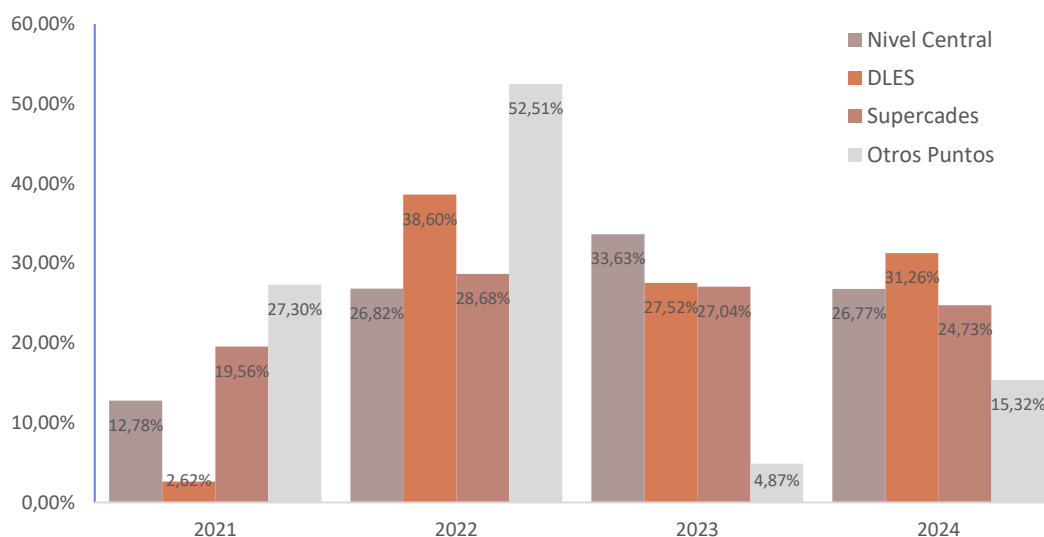
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2021 al 2024 para julio:

Tabla 4 Participación por puntos de atención julio 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                 | 8.633         | 5.400         | 1.315        | 110          | 15.458         |
| <b>Total general</b> | <b>32.250</b> | <b>17.275</b> | <b>5.318</b> | <b>718</b>   | <b>55.561</b>  |

Fuente: Datos Canales OSC.

Gráfica 4 Participación por puntos de atención julio por año



Fuente: Datos Canales OSC

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

Tabla 5 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         |
| Julio                 | 8.633         | 5.400         | 1.315         | 110          | 15.458         |
| <b>Total, general</b> | <b>61.965</b> | <b>87.112</b> | <b>13.711</b> | <b>374</b>   | <b>163.162</b> |

Fuente: Datos Canales OSC

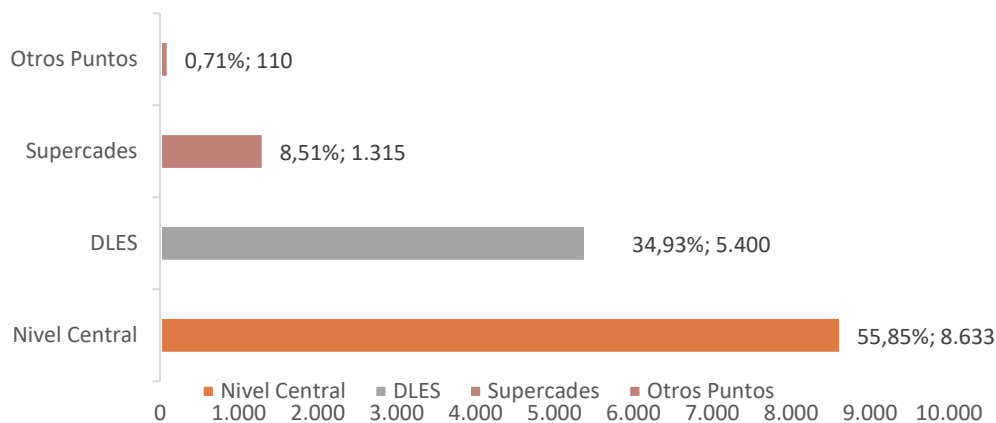
\* Nota: Novedad datos de gestión SuperCades no incluye cifras desde el 22 enero por error de la plataforma.

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

El canal presencial disminuyó el 19,05% respecto al año anterior en este mismo período. El 55,85% de las atenciones correspondieron a nivel central, la atención en direcciones locales corresponde al 34,93% y el 8,51% a SuperCades.

Las Direcciones Locales de Educación aumentaron su participación en 55,17% y pasaron de 3.480 atenciones en junio a 5.400 en julio, al igual que la Red Cade que registra incremento del 21,42% con 1.083 atenciones en junio y 1.315 en julio. Por último, nivel central aumentó 15,54% su participación.

Gráfica 5 Participación por puntos de atención julio



Fuente: Datos Canales OSC

### 1.2.1.1 Nivel Central

En nivel central se atendieron 8.633 turnos, de los cuales el servicio de mayor participación fue la atención personalizada con 2.096 atenciones, las cuales representan el 24,28%, seguido de Fondo de Prestaciones con 1.956 atenciones y participación del 21,90%, radicación 1.885 atenciones con una contribución del 21,83% y 1.486 consultas a las dependencias con una participación del 17,21%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 14 minutos con 9 segundos. Finalmente, el TMO de 6 minutos 49 segundos, con un nivel de atención del 99%.

Tabla 6 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          |
| Julio   | 8.633            | 0:14:09          |

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 7 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central

| Servicio                           | Turnos | Tiempo atención |
|------------------------------------|--------|-----------------|
| Atención Personalizada             | 2.096  | 0:04:56         |
| Fondo de Prestaciones              | 1.956  | 0:07:38         |
| Radicación                         | 1.885  | 0:04:35         |
| Consulta a las dependencias        | 1.486  | 0:13:22         |
| Personal                           | 949    | 0:03:45         |
| Movilidad                          | 207    | 0:05:23         |
| Cobertura                          | 45     | 0:06:11         |
| (G) Radicación Humano en Línea     | 3      | 0:00:51         |
| (G) Estado tramite humano en línea | 2      | 0:05:12         |
| Talento humano                     | 2      | 0:10:24         |
| (G) Bono sindicato                 | 1      | 0:01:35         |
| Control disciplinario              | 1      | 0:05:31         |
| Total general                      | 8.633  | 1:09:23         |

Fuente: Datos Canales OSC

En este periodo el servicio de atención personalizada reportó 2.096 atenciones, Fondo de prestaciones 1.956, Radicación registra 1.885 turnos y se continúa con dos ventanillas fijas.

De acuerdo con los compromisos adquiridos en reunión previa, la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción reportó a la Oficina de Servicio al Ciudadano la gestión realizada en julio de 2024, en la cual se indicó que se gestionaron 105 atenciones con evidencias de 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

Las Direcciones Locales atendieron 5.400 solicitudes, con una atención del 99% y un tiempo de servicio de 18 minutos con 5 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 7 minutos con 12 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 8 segundos y el tiempo de atención fue de 10 minutos con 54 segundos (disminuyó 2 minutos con 97 segundos respecto al período anterior). En general, se logró mantener la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y en función de brindar solución oportuna, transparente y efectiva al ciudadano.

Tabla 8 Comportamiento Direcciones Locales por servicio julio

| Punto de Atención  | Atención Personalizada | Cobertura | Dirección | Jurídica | Movilidad | Plan de Contingencia | Radicación | Supervisión | Talento Humano | Atención Accesible | Total, general |
|--------------------|------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|----------------------|------------|-------------|----------------|--------------------|----------------|
| Bosa               |                        | 1185      | 1         |          | 2         |                      | 2          | 2           | 2              |                    | 1194           |
| Kennedy            | 2                      | 969       | 1         |          | 2         |                      | 159        | 5           | 2              |                    | 1140           |
| Ciudad Bolívar     | 1                      | 544       | 1         |          | 18        | 113                  | 55         |             | 1              |                    | 733            |
| Suba               | 1                      | 450       |           |          | 4         |                      | 2          |             | 1              |                    | 458            |
| Engativá           | 2                      | 386       |           |          | 17        |                      | 9          |             | 1              |                    | 415            |
| Usme               |                        | 232       |           | 2        |           |                      | 20         | 29          | 34             |                    | 317            |
| Fontibón           |                        | 272       |           |          | 2         | 12                   | 27         |             | 1              | 1                  | 315            |
| San Cristóbal      |                        | 83        |           |          | 49        | 56                   |            |             |                |                    | 188            |
| Rafael Uribe Uribe |                        | 163       |           |          | 8         | 8                    | 3          | 2           | 2              |                    | 186            |
| Tunjuelito         |                        | 130       | 1         |          |           |                      |            |             |                |                    | 131            |
| Antonio Nariño     |                        | 44        |           |          |           | 7                    | 3          |             |                |                    | 54             |
| Usaquén            |                        | 54        |           |          | 2         |                      |            |             |                |                    | 56             |

| Punto de Atención      | Atención Personalizada | Cobertura    | Dirección | Jurídica | Movilidad  | Plan de Contingencia | Radicación | Supervisión | Talento Humano | Atención Accesible | Total, general |
|------------------------|------------------------|--------------|-----------|----------|------------|----------------------|------------|-------------|----------------|--------------------|----------------|
| Teusaquillo -Chapinero | 1                      | 41           |           |          | 5          |                      | 9          | 1           |                |                    | 57             |
| Mártires               |                        | 37           |           |          |            | 12                   |            |             |                |                    | 49             |
| Barrios Unidos         |                        |              |           |          |            | 34                   |            |             |                |                    | 34             |
| Santa Fe - Candelaria  |                        | 23           |           |          | 1          | 3                    | 18         | 5           | 1              |                    | 51             |
| Puente Aranda          |                        |              |           |          |            | 22                   |            |             |                |                    | 22             |
| <b>Total, general</b>  | <b>7</b>               | <b>2.908</b> | <b>4</b>  | <b>2</b> | <b>110</b> | <b>267</b>           | <b>307</b> | <b>44</b>   | <b>45</b>      | <b>1</b>           | <b>5400</b>    |

Fuente: Datos Canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 1.194, seguida de Kennedy con 1.140 y Ciudad Bolívar con 733.

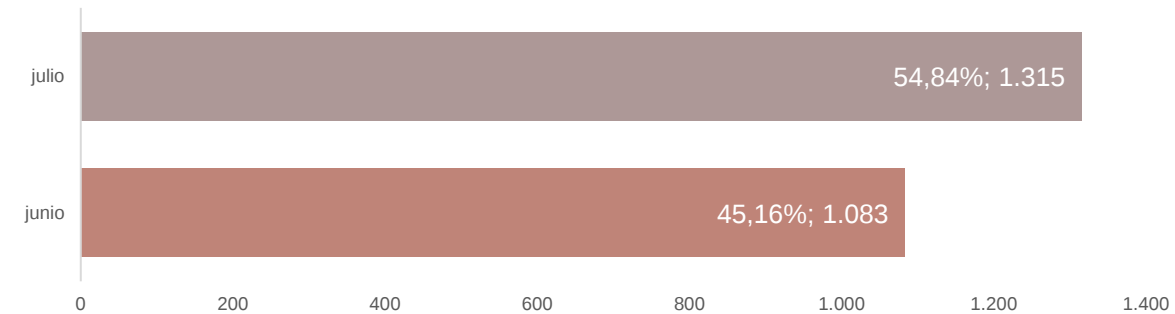
Tabla 9 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2024

| Mes     | Total atenciones | Tiempo espera |
|---------|------------------|---------------|
| enero   | 28.652           | 0:11:25       |
| febrero | 30.011           | 0:17:43       |
| marzo   | 7.616            | 0:11:52       |
| abril   | 6.415            | 0:09:37       |
| mayo    | 5538             | 0:06:58       |
| junio   | 3.480            | 0:07:17       |
| Julio   | 5.400            | 0:07:12       |

Fuente: Datos Canales OSC

### 1.2.1.3 Super Cades

Gráfica 6 Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades



Fuente: Datos Canales OSC.

La Red Cade cuenta con 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 julio de 2024 se recibieron 1.315 usuarios los cuales fueron atendidos en su totalidad, dado que allí se brinda información general de cupos, el tiempo de atención fue de 9 minutos con 37 segundos.

Tabla 10 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2024

| Punto Atención        | Enero        | Febrero      | Marzo        | Abril        | Mayo         | Junio        | Julio        | Total, general |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| SUPERCAD E SUBA       | 1.865        | 1.248        | 516          | 663          | 659          | 438          | 591          | 5.980          |
| SUPERCAD E Manitas    | 1.045        | 733          | 308          | 94           | 109          | 289          | 225          | 2.803          |
| SUPERCAD E Bosa       | 909          |              | 300          | 317          | 206          | 65           |              | 1.797          |
| SUPERCAD E Américas   | 582          | 399          | 153          |              | 172          | 128          | 111          | 1.545          |
| SUPERCAD E Engativá   |              | 347          | 74           | 152          | 106          | 76           |              | 755            |
| SUPERCAD E CAD        |              | 176          | 10           | 21           | 149          | 87           | 100          | 543            |
| <b>Total, general</b> | <b>4.401</b> | <b>2.903</b> | <b>1.361</b> | <b>1.247</b> | <b>1.401</b> | <b>1.083</b> | <b>1.027</b> | <b>13.423</b>  |

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 57,56% y el SuperCade Manitas del 21,91%. Por fallas en el aplicativo de turnos no se obtuvieron los datos directamente de la plataforma, por lo que se reportan los datos de gestión remitidos por el personal de la Red Cade.

Tabla 11 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       |
| Julio   | 1.315            | 0:03:33       |

Fuente: Datos Canales OSC

#### 1.2.1.4 Personería de Bogotá D.C.

Se continúa con el acompañamiento a los Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá D.C., dicha estrategia inició el 25 de mayo de 2022. A continuación, se relacionan las actividades realizadas durante julio de 2024.

Se recibieron dos solicitudes que tenían número de SINPROC (número de radicado de la Personería) y se radicaron en SIGA.

Tabla 12 Requerimiento en Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá julio

| Mes                   | Requerimientos |
|-----------------------|----------------|
| Enero                 | 11             |
| Febrero               | 9              |
| Marzo                 | 2              |
| Abril                 | 3              |
| Mayo                  | 4              |
| Junio                 | 2              |
| Julio                 | 2              |
| <b>Total, general</b> | <b>33</b>      |

Fuente: Base de Gestión OSC

### 1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

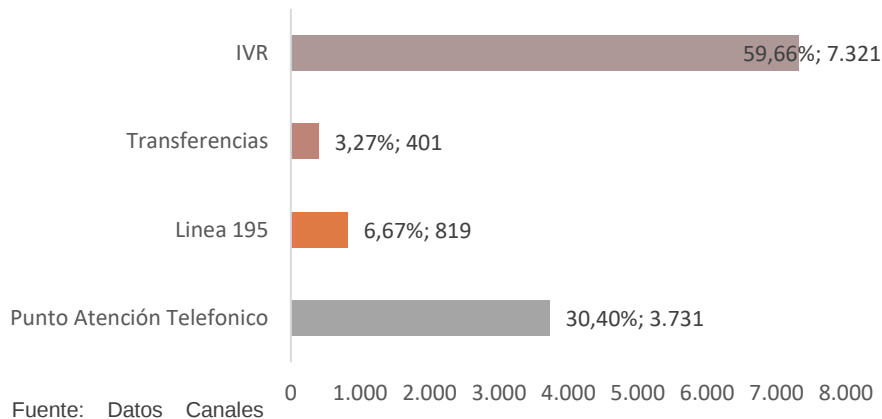
Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial

| Trámite de Consulta                                     | Participación |
|---------------------------------------------------------|---------------|
| Asignación de cupo escolar                              | 37,41%        |
| Subsidio de transporte                                  | 14,86%        |
| Traslado de estudiantes antiguos                        | 11,04%        |
| Información de vacantes ofertadas y contratación        | 8,44%         |
| Consulta a solicitudes radicadas                        | 4,89%         |
| Información pago de nómina                              | 4,01%         |
| Solicitudes que requieren ampliación de información     | 3,16%         |
| Prestaciones sociales de docentes                       | 2,87%         |
| Escalafón docente                                       | 2,08%         |
| Legalización de documentos para estudiar en el exterior | 1,06%         |

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

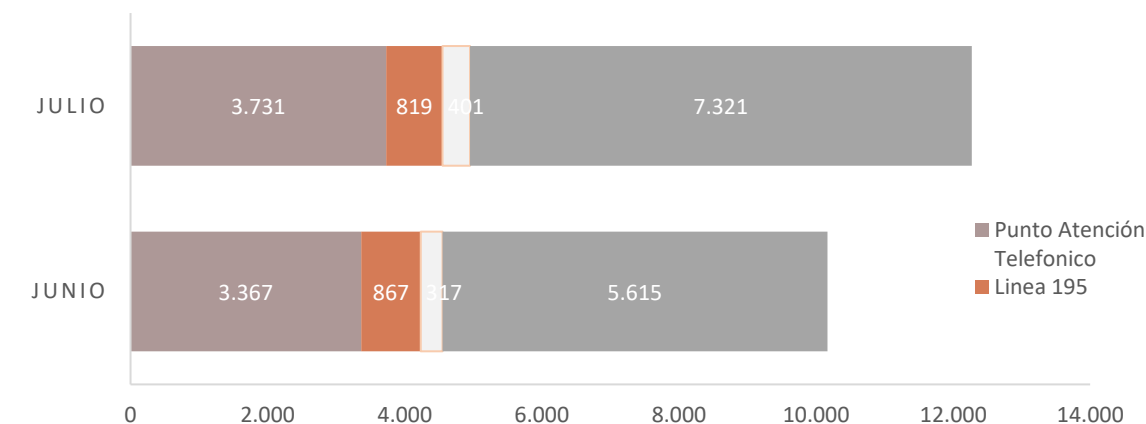
### 1.2.2 Telefónico

Gráfica 7 Comportamiento canal telefónico julio



A través del canal telefónico en julio de 2024 se recibieron 12.272 llamadas, es decir que se presentó aumento del 20,72% respecto al mes anterior, es importante indicar que el IVR presentó reestructuración a partir del 16 de junio de 2023, por lo cual, se ingresaron los datos de atenciones realizadas mediante este canal. El cual arrojó los siguientes datos de gestión: 7.321 gestiones en el IVR, 3.731 correspondieron a la línea 3241000 (de la Secretaría de Educación del Distrito), la cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto y 401 correspondieron a transferencias a extensiones de la entidad.

Gráfica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 14 Volúmenes de atención comparativo por mes

| Mes   | Punto atención telefónico | Línea 195 | Transferencias | IVR   | Total, general |
|-------|---------------------------|-----------|----------------|-------|----------------|
| Junio | 3.367                     | 867       | 317            | 5.615 | 10.166         |
| Julio | 3.731                     | 819       | 401            | 7.321 | 12.272         |

Fuente: Datos Canales OSC

En julio de 2024 se presentó respecto al mes anterior, un aumento del 10,81% en la gestión del punto de atención telefónico, así como las trasferencias que aumentaron 26,50%; La línea 195, recibió 819 llamadas con una participación del 6,67%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 23,08% aproximadamente.

Para julio de 2024, el equipo de la Estrategia Red Contacto apoyó las siguientes labores:

1. Envío de mensaje de texto (22.554)

Tabla 15 Envío de mensaje de texto

| Dependencia                        | Fecha de solicitud | Mensaje enviado                               | Cantidad |
|------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------|----------|
| Dirección de Bienestar Estudiantil | 05/07/2024         | SMS_Rutas INEM Santiago Pérez (IED)_1         | 42       |
| Dirección de Bienestar Estudiantil | 05/07/2024         | SMS_Rutas INEM Santiago Pérez (IED)_2         | 42       |
| Dreset                             | 05/07/2024         | SMS_convocatoria_Talento_Capital              | 641      |
| Dreset                             | 17/07/2024         | SMS_convocatoria_Talento_Capital_2            | 11.217   |
| Dirección de Bienestar Estudiantil | 31/07/2024         | SMS_ Cobro ciclo 2 - 2024 - Daviplata (10612) | 10.612   |

Fuente: Datos Canales OSC

2. Labores adicionales trámite Legalización de documentos para el exterior: se realizó la revisión y gestión de 2.022 casos del proceso.
3. Seguimiento de valoración de la calidad de las respuestas: se realizaron 3.463 casos del mes de respuestas de la entidad a la ciudadanía para que cumplan con los criterios de calidad establecidos: Calidez, Coherencia, Claridad, Oportunidad y Manejo del sistema.
4. Manejo de PQRSD: de los casos asignados a la dependencia respecto a los canales de atención que correspondieron a 2 casos, se generó contacto con la ciudadanía y se brindó respuesta.

### 1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 16 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

| Trámite de Consulta                                                                  | %      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Subsidio de transporte                                                               | 25,76% |
| Solicitudes que requieren ampliación de información                                  | 18,01% |
| Prestaciones sociales de docentes                                                    | 10,15% |
| Información pago de nómina                                                           | 6,63%  |
| Asignación de cupo escolar                                                           | 4,69%  |
| Escalafón docente                                                                    | 4,34%  |
| Legalización de documentos para estudiar en el exterior                              | 3,87%  |
| Información de vacantes ofertadas y contratación                                     | 3,41%  |
| Matoneo, Bullying o violencia escolar                                                | 2,86%  |
| Constancias o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales | 2,26%  |

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

### 1.2.2.2 Implementación IVR

En julio de 2024 se registraron 11.453 consultas en el IVR sin ingresar al agente, con navegación en las diferentes opciones con las que se cuenta.

De acuerdo con el comportamiento del ingreso al IVR, se registra que el 41,88% de los ciudadanos después de escuchar los audios – textos, solicitan la opción 4 para ingresar a ser atendidos por un agente, principalmente a la opción de movilidad escolar.

Adicionalmente, se evidencia que se ha ingresado a la línea telefónica fuera del horario de atención con registro de 63 personas de lunes a viernes y de 45 los fines de semana.

### 1.2.3 Virtual

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

- [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co)
- [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co)
- [defensoralcidudano@educacionbogota.gov.co](mailto:defensoralcidudano@educacionbogota.gov.co)
- [Familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:Familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co)
- [notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co](mailto:notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co)
- [Plataforma Humano en Línea](#)

Tabla 17 Volúmenes de atención Virtual por mes

| Mes                            | FUT                 | Re<br>de<br>s | Chat          | SDQ<br>S          | Solucio<br>nes<br>cobert<br>ura | Contác<br>tenos | Buzó<br>n<br>Defe<br>nsor | Buzón<br>Entida<br>des | Buz<br>ón<br>Tut<br>ela<br>s | Otr<br>os | Hum<br>ano<br>en<br>Línea | Rede<br>s<br>pren<br>sa | Total,<br>Gener<br>al |
|--------------------------------|---------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------------------------|-----------------|---------------------------|------------------------|------------------------------|-----------|---------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Ene                            | 33.07<br>8          | 22            | 13.298        | 1.49<br>8         | 2.093                           | 9.526           | 35                        | 726                    | 504                          | 78        | 1.658                     | 1.96<br>6               | 64.482                |
| Feb                            | 34.50<br>4          | 26            | 6.310         | 913               | 4.915                           | 9.506           | 51                        | 1.178                  | 740                          | 10        | 860                       | 3.02<br>8               | 62.041                |
| Mar                            | 23.06<br>0          | 2             | 3.838         | 1.11<br>4         | 565                             | 6.916           | 20                        | 563                    | 590                          | 3         | 337                       | 2.27<br>9               | 39.287                |
| Abr                            | 21.56<br>0          | 12            | 4586          | 1115              | 454                             | 8527            | 13                        | 532                    | 809                          | 0         | 269                       | 4.94<br>5               | 42.822                |
| May                            | 17.95<br>2          | 10            | 4927          | 954               | 0                               | 8291            | 10                        | 726                    | 955                          | 0         | 350                       | 3.75<br>6               | 37.931                |
| Jun                            | 13.00<br>1          | 2             | 3171          | 661               | 0                               | 6144            | 10                        | 644                    | 727                          | 4         | 332                       | 3.28<br>7               | 27.983                |
| Jul                            | 17.54<br>1          | 5             | 3.956         | 816               | 0                               | 7.709           | 7                         | 725                    | 584                          | 2         | 231                       | 2.53<br>1               | 34.107                |
| <b>Total,<br/>gener<br/>al</b> | <b>160.6<br/>96</b> | <b>79</b>     | <b>40.086</b> | <b>7.07<br/>1</b> | <b>8.027</b>                    | <b>56.619</b>   | <b>146</b>                | <b>5.094</b>           | <b>4.0<br/>37</b>            | <b>97</b> | <b>4.037</b>              | <b>21.7<br/>92</b>      | <b>308.65<br/>3</b>   |

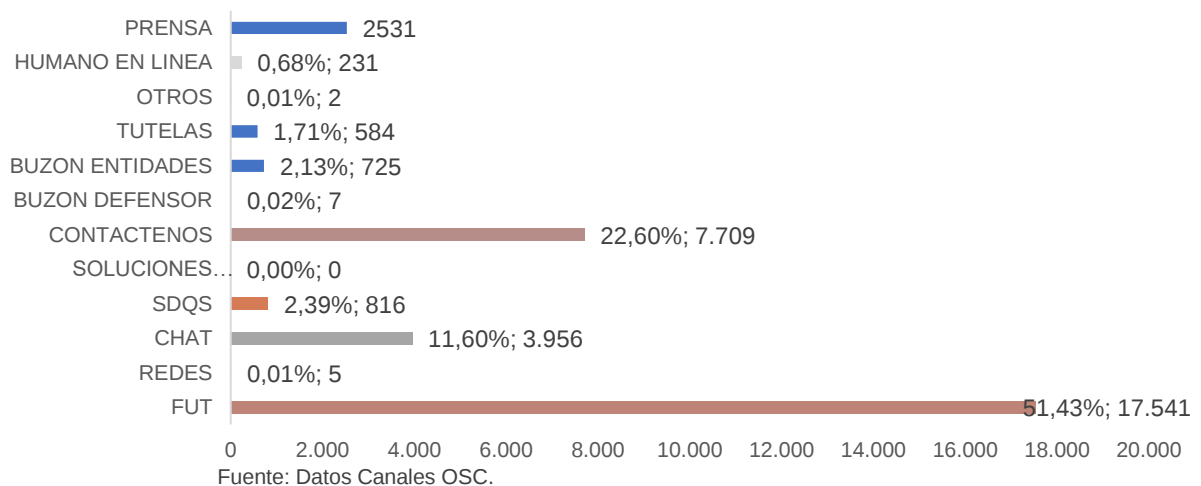
Fuente: Datos Canales OSC

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

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

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

Gráfica 9 Comportamiento Canal Virtual julio



### 1.2.3.1 Chat Institucional

El chat institucional durante julio recibió 3.956 solicitudes de atención, lo cual representa un aumento del 24,76% frente al mes anterior, este canal es atendido por cuatro agentes de forma permanente y con un agente adicional.

También se cuenta con el Chat Bot, que brinda información general acerca de la fase de cupos por novedad, el cual fue atendido de manera integral (cupos escolares y movilidad) esta opción recibió 1.668 solicitudes y el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal.

Para julio al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7 x 24 se registraron 198 ciudadanos durante los fines de semana y 309 casos entre semana en horario de no atención por agentes, lo que evidencia que la ciudadanía está en constante contacto con la entidad.

### 1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 18 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional

| Trámite de Consulta                                                                  | Participación |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Subsidio de transporte                                                               | 28,87%        |
| Consulta a solicitudes radicadas                                                     | 14,15%        |
| Constancias o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales | 8,00%         |
| Solicitudes que requieren ampliación de información                                  | 6,39%         |
| Asignación de cupo escolar                                                           | 5,87%         |
| Escalafón docente                                                                    | 4,69%         |
| Información de vacantes ofertadas y contratación                                     | 3,74%         |
| Legalización de documentos para estudiar en el exterior                              | 3,08%         |
| Información pago de nómina                                                           | 3,03%         |
| Solicitud duplicado de diplomas y copias de actas de grado                           | 2,60%         |

Fuente: Datos CRM.

\* Se toman los primeros 10 trámites de consulta

### 1.2.3.2 Buzones de correo

En julio de 2024, los buzones de correo recibieron 9.027 solicitudes (aumentó en 19,89% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de esta cifra 7.709 correspondieron a [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co), administrado por el aplicativo DEXON; 725 correos del [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co), 584 corresponden a tuteladas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica) y 7 al Defensor del Ciudadano y el buzón [familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co) presentó 2 ingresos. Para la gestión de estos correos se dispone de agentes Front Office, sin herramienta y agente en sitio.

### 1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual

En julio de 2024, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 17.541 solicitudes (aumentó en 25,88% respecto al periodo anterior), las cuales ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. El proveedor, dispone de un equipo para la gestión de estos radicados; 4.816 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual donde la ciudadanía realiza sus solicitudes, las cuales son redireccionadas a las dependencias correspondientes.

Con el fin de tener una respuesta a la ciudadanía por parte de las dependencias, cuando no es clara la solicitud, se aplican las indicaciones previstas en el instructivo interno de trabajo "Atención Virtual FUT".

#### 1.2.3.4 Bogotá te Escucha

Para julio de 2024, se recibieron 816 requerimientos a través de Bogotá te Escucha.

#### 1.2.3.5 Humano en línea

En concordancia con el Decreto 942 del 01 de junio de 2022<sup>1</sup>, las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A., a partir del 20 de febrero de 2022, el trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes es realizado en el aplicativo “Humano en Línea”.

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la validación documental de las prestaciones cesantías, pensión, auxilios y otros tramites; para julio se gestionaron 2.531 solicitudes remitidas a través de la plataforma Humano en Línea.

#### 1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 19 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.

| Trámite de Consulta                               | Participación |
|---------------------------------------------------|---------------|
| Prestaciones sociales de docentes                 | 99,96%        |
| Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes | 0,04%         |

Fuente: Datos CRM

#### 1.2.3.6 Redes sociales

Durante julio del 2024, el equipo digital dio respuesta a 231 mensajes privados en redes sociales y 5 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 20 Gestión Redes Sociales

| Red                                 | Ene          | Feb        | Mar        | Abr        | May        | Jun        | Jul        |
|-------------------------------------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Facebook                            | 1.336        | 605        | 253        | 189        | 172        | 183        | 134        |
| X DM                                | 130          | 113        | 39         | 14         | 21         | 23         | 17         |
| Instagram                           | 192          | 142        | 45         | 66         | 63         | 56         | 34         |
| Comentarios en Posts Red social SED |              |            |            |            | 94*        | 61         | 1          |
| Tik Tok                             |              |            |            |            |            | 9*         | 5          |
| <b>Total</b>                        | <b>1.658</b> | <b>860</b> | <b>337</b> | <b>269</b> | <b>350</b> | <b>332</b> | <b>191</b> |

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC

\*Esta red inicio en este periodo

<sup>1</sup> “Por el cual se modifican algunos artículos de la Sección 3, Capítulo 2, Título 4, Parte 4, Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación- sobre el reconocimiento y pago de Prestaciones Económicas a cargo del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio y se dictan otras disposiciones”

Tabla 21 Gestión Acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa

| Red          | Ene       | Feb       | Mar      | Abr       | May      | Jun      | Jul      |
|--------------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|----------|
| Facebook     | 12        | 9         | 0        | 10        | 6        | 2        | 4        |
| Instagram    | 2         | 1         | 1        | 2         | 3        | 0        | 0        |
| Otro         | 6         | 5         | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        |
| Twitter      | 2         | 11        | 1        | 0         | 0        | 0        | 1        |
| <b>Total</b> | <b>22</b> | <b>26</b> | <b>2</b> | <b>12</b> | <b>9</b> | <b>2</b> | <b>5</b> |

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC

Tabla 22 Tipo de radicado acumulado 2024

| Red                   | Derecho Petición | Queja     | Reclamo  | Felicitaciones | Total     |
|-----------------------|------------------|-----------|----------|----------------|-----------|
| Facebook              | 31               | 6         | 6        | 1              | 44        |
| Instagram             | 4                | 3         | 1        | 1              | 9         |
| Otro                  | 9                | 1         | 1        |                | 11        |
| Twitter               | 11               | 4         |          |                | 15        |
| <b>Total, general</b> | <b>55</b>        | <b>14</b> | <b>8</b> | <b>2</b>       | <b>79</b> |

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó en julio de 2024, cinco requerimientos que corresponden a tres derechos de petición y dos reclamos.

Tabla 23 Sistema de Radicación

|                       | Ene       | Feb       | Mar      | Abr      | May      | Jun      | Jul      |
|-----------------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Bogotá te Escucha     | 3         | 1         | 0        | 0        | 2        | 0        | 2        |
| SIGA                  | 19        | 25        | 2        | 8        | 7        | 2        | 3        |
| <b>Total, general</b> | <b>22</b> | <b>26</b> | <b>2</b> | <b>8</b> | <b>9</b> | <b>2</b> | <b>5</b> |

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

### 1.3 Nivel de servicio

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

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

Tabla 24 Nivel de Servicio acumulado anual histórico

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

Fuente: Datos Canales OSC

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 25 Indicador Nivel de Servicio Julio Histórico

| Mes       | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Indicador | 98% | 99% | 99% | 99% | 99% | 99% | 99% |

Fuente: Canales OSC

Tabla 26 Indicador Nivel de Servicio Julio Histórico

| Año  | Realizadas | Atendidas | Nivel de servicio julio |
|------|------------|-----------|-------------------------|
| 2018 | 71.856     | 65.476    | 91%                     |
| 2019 | 97.634     | 88.434    | 91%                     |
| 2020 | 86.415     | 83.941    | 97%                     |
| 2021 | 117.151    | 108.093   | 92%                     |
| 2022 | 64.262     | 61.760    | 96%                     |
| 2023 | 53.543     | 52.952    | 99%                     |
| 2024 | 53.466     | 53.250    | 99%                     |

Fuente: Canales OSC

En los diferentes canales, el nivel de servicio se comportó de la siguiente manera durante julio de 2024:

Tabla 27 Nivel de servicio detallado mensual julio

| Canal                | Realizadas    | Atendidas     | Nivel de servicio |
|----------------------|---------------|---------------|-------------------|
| Radicación Virtual   | 18.357        | 18.357        | 100%              |
| DLES                 | 5.400         | 5.334         | 99%               |
| Centro de Contacto   | 4.132         | 4.095         | 99%               |
| Chat institucional   | 3.956         | 3.956         | 100%              |
| OSC                  | 10.058        | 9.945         | 99%               |
| Email OSC            | 9.025         | 9.025         | 100%              |
| Redes Sociales       | 5             | 5             | 100%              |
| Email EDUPRIVADOS    | 2             | 2             | 100%              |
| Humano en Línea      | 2.531         | 2.531         | 100%              |
| <b>Total general</b> | <b>53.466</b> | <b>53.250</b> | <b>100%</b>       |

Fuente: Canales OSC

Tabla 28 Nivel de servicio canal presencial y telefónico julio

| AÑO        | Realizadas | Atendidas | Nivel de servicio |
|------------|------------|-----------|-------------------|
| Presencial | 15.458     | 15.279    | 99%               |
| Telefónico | 4.132      | 4.095     | 99%               |

Fuente: Canales OSC

## 2. Satisfacción

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, de lo cual se obtiene como resultado una meta anual del 91,98%.

El indicador de satisfacción proyectado para julio fue de 93.00% y se obtuvo una satisfacción general para este período del 92,39%, por debajo del estándar establecido para el mes.

Tabla 29 Satisfacción detallado mensual 2024

| Mes                 | Presencial<br>OSC | Telefónico    | Chat          | Correo<br>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%         |
| Junio               | 94,14%            | 93,49%        | 99,73%        | 75,00%                | 93,00%         |
| Proyectado<br>julio | <b>95.00%</b>     | <b>92.00%</b> | <b>90.00%</b> | <b>75.00%</b>         | <b>93.00 %</b> |
| Obtenido<br>julio   | <b>94,28%</b>     | <b>92,55%</b> | <b>90,13%</b> | <b>76,00%</b>         | <b>92,39%</b>  |

Fuente: Encuestas de satisfacción

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para julio se evidenció que en el 92,39%, se aplicaron un total de 4.507 encuestas, de las cuales 4.164 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal telefónico 92,55%, que disminuyó en 0,94%, correo electrónico 76,00% que incrementó en 1%, canal presencial 94,28% que incrementó en 0,14% y el canal chat 90,13% que disminuyó en 3,6% respecto al período anterior.

Se percibe un impacto por la implementación de un nuevo formulario en las encuestas de satisfacción en todos los canales de atención, el cual se analizará de forma semanal con el fin de tomar las acciones a que haya lugar.

### 2.1 Canal presencial

En el canal presencial se evalúan aspectos como: calidad de las instalaciones, facilidad

para identificar las ventanillas, presentación personal de los funcionarios, tiempo de espera, claridad de la información recibida, respuesta efectiva a la solicitud, actitud de servicio por parte del funcionario y tiempo de atención. El presente análisis de datos corresponde a 2.237 encuestas, ya que para este mes se realizó modificación en los formularios de encuestas.

Tabla 30 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones

| Nivel de satisfacción | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|-----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5)         | 75,89% | 63,60%  | 76,75% | 81,01% | 79,30% | 89,59% | 93,47% |
| Bueno (4)             | 20,35% | 28,71%  | 19,79% | 15,43% | 15,50% | 8,70%  | 6,24%  |
| Malo (2)              | 0,31%  | 0,96%   | 0,24%  | 0,28%  | 0,24%  | 0,22%  | 0,00%  |
| Muy Malo (1)          | 0,22%  | 1,48%   | 0,30%  | 0,36%  | 0,37%  | 0,22%  | 0,00%  |
| Ni bueno ni malo (3)  | 1,68%  | 4,71%   | 1,98%  | 1,01%  | 1,28%  | 1,19%  | 0,10%  |
| No sabe/ No responde  | 0,18%  | 0,20%   | 0,27%  | 0,25%  | 0,91%  | 0,07%  | 0,19%  |
| No indica             | 1,37%  | 0,33%   | 0,68%  | 1,65%  | 2,40%  | 0,00%  | 0,00%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción

De la evaluación registrada en la calidad de las instalaciones, se puede evidenciar que la ciudadanía las cataloga en muy bueno y bueno, calificación de 99,71% , con aumento de 1,42% respecto al mes anterior, para el periodo no se dieron calificaciones de muy malo, lo que es positivo para la gestión de la entidad.

Tabla 31 Satisfacción Canal Presencial, presentación personal de la persona que lo atendió

| Nivel de satisfacción | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|-----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5)         | 78,85% | 69,26%  | 79,91% | 83,59% | 83,59% | 92,86% | 96,20% |
| Bueno (4)             | 17,61% | 24,25%  | 16,57% | 12,80% | 11,51% | 5,95%  | 3,41%  |
| Malo (2)              | 0,24%  | 0,94%   | 0,32%  | 0,14%  | 0,24%  | 0,00%  | 0,00%  |
| Muy Malo (1)          | 0,44%  | 1,58%   | 0,77%  | 0,34%  | 0,30%  | 0,22%  | 0,00%  |
| Ni bueno ni malo (3)  | 1,33%  | 3,38%   | 1,45%  | 1,18%  | 1,08%  | 0,67%  | 0,19%  |
| No sabe/ No responde  | 0,15%  | 0,27%   | 0,30%  | 0,31%  | 0,88%  | 0,30%  | 0,19%  |
| No indica             | 1,37%  | 0,33%   | 0,68%  | 1,65%  | 2,40%  | 0,00%  | 0,00%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción

La presentación personal de los asesores que suministran la atención a la ciudadanía tiene una calificación de 99,61% en los ítems muy bueno y bueno, lo que representa un aumento del 0,80% respecto a junio.

Tabla 32 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor

| Nivel de satisfacción | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|-----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5)         | 77.02% | 65.30%  | 78.17% | 82,16% | 81,13% | 91,67% | 96,20% |
| Bueno (4)             | 16.66% | 20.76%  | 14.77% | 11,75% | 10,84% | 5,50%  | 3,41%  |
| Malo (2)              | 1.11%  | 3.30%   | 1.54%  | 1,23%  | 1,01%  | 0,52%  | 0,10%  |
| Muy Malo (1)          | 1.39%  | 4.32%   | 2.01%  | 1,01%  | 1,59%  | 0,59%  | 0,00%  |
| Ni bueno ni malo (3)  | 2.26%  | 5.68%   | 2.63%  | 1,63%  | 1,89%  | 1,49%  | 0,10%  |
| No sabe/ No responde  | 0.20%  | 0.31%   | 0.21%  | 0,56%  | 1,15%  | 0,22%  | 0,19%  |
| No indica             | 1.37%  | 0.33%   | 0.68%  | 1,65%  | 2,40%  | 0,00%  | 0,00%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Se presenta una calificación de 99,61% en el ítem de muy bueno y bueno en el conocimiento por parte del asesor, que equivale a un aumento del 2,44% respecto al mes anterior.

Tabla 33 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida

| Nivel de satisfacción | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|-----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5)         | 76.75% | 64.77%  | 77.99% | 82,44% | 81,33% | 91,82% | 96,49% |
| Bueno (4)             | 16.68% | 20.54%  | 14.68% | 11,39% | 10,36% | 5,50%  | 3,02%  |
| Malo (2)              | 1.26%  | 3.65%   | 1.74%  | 1,21%  | 0,98%  | 0,67%  | 0,00%  |
| Muy Malo (1)          | 1.39%  | 5.08%   | 2.07%  | 1,15%  | 1,76%  | 0,74%  | 0,10%  |
| Ni bueno ni malo (3)  | 2.41%  | 5.35%   | 2.57%  | 1,68%  | 2,23%  | 1,04%  | 0,19%  |
| No sabe/ No responde  | 0.13%  | 0.29%   | 0.27%  | 0,48%  | 0,95%  | 0,22%  | 0,19%  |
| No indica             | 1.37%  | 0.33%   | 0.68%  | 1,65%  | 2,40%  | 0,00%  | 0,00%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción

La claridad en la información suministrada se refleja en los juicios de valor muy bueno y bueno 99,51%, en los ítems de malo y muy malo registró 0,29%, que representa una disminución del 1,40% respecto a junio.

Tabla 34 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor

| Nivel de satisfacción | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|-----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5)         | 78.61% | 68.89%  | 80.32% | 84,32% | 84,50% | 93,68% | 96,88% |
| Bueno (4)             | 17.10% | 20.68%  | 14.62% | 11,25% | 8,98%  | 4,68%  | 2,63%  |
| Malo (2)              | 0.51%  | 1.87%   | 1.00%  | 0,48%  | 0,57%  | 0,22%  | 0,10%  |
| Muy Malo (1)          | 0.86%  | 3.63%   | 1.21%  | 0,65%  | 0,84%  | 0,52%  | 0,00%  |
| Ni bueno ni malo (3)  | 1.33%  | 4.41%   | 1.80%  | 0,98%  | 1,52%  | 0,74%  | 0,19%  |
| No sabe/ No responde  | 0.22%  | 0.20%   | 0.35%  | 0,67%  | 1,18%  | 0,15%  | 0,19%  |
| No indica             | 1.37%  | 0.33%   | 0.68%  | 1,65%  | 2,40%  | 0,00%  | 0,00%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción

En julio se puede evidenciar que, en actitud de servicio del asesor, en los juicios de valor

de muy bueno y bueno, se obtuvo 99,51%, que representa un 1,15% respecto al período anterior.

Tabla 35 Satisfacción Canal Presencial, respuesta efectiva a la solicitud

| Efectividad | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|-------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| No          | 6.70%  | 17.79%  | 7.21%  | 4,80%  | 6,48%  | 2,84%  | 0,38%  |
| Sí          | 93.30% | 82.21%  | 92.79% | 95,20% | 93,52% | 97,16% | 99,62% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Es importante resaltar que, el 99,62% de la ciudadanía manifestó con respecto a sus solicitudes que obtuvo una respuesta efectiva en la atención, lo que refleja un aumento del 2,46% con respecto a junio.

Durante junio se presentaron modificaciones en los formularios de encuestas para en las que se utilizó para la calificación de la satisfacción en la prestación del servicio con una escala de 1 a 10, en la que "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho" y evalúan las siguientes variables de proceso:

Tabla 36 Satisfacción Canal Presencial, variables de procesos julio

| Calificación | ¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta? | ¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida? | ¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión? | ¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud? | ¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite? |
|--------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 1            | 2,86%                                       | 5,31%                                                    | 4,13%                                           | 5,31%                                             | 4,97%                                                          |
| 2            | 0,76%                                       | 1,68%                                                    | 1,35%                                           | 1,68%                                             | 1,43%                                                          |
| 3            | 1,18%                                       | 1,60%                                                    | 1,01%                                           | 1,26%                                             | 0,84%                                                          |
| 4            | 0,67%                                       | 0,67%                                                    | 0,67%                                           | 0,67%                                             | 1,01%                                                          |
| 5            | 0,93%                                       | 2,61%                                                    | 1,85%                                           | 2,19%                                             | 2,02%                                                          |
| 6            | 1,18%                                       | 1,85%                                                    | 1,26%                                           | 1,43%                                             | 1,52%                                                          |
| 7            | 1,94%                                       | 2,11%                                                    | 2,27%                                           | 2,36%                                             | 2,27%                                                          |
| 8            | 5,31%                                       | 6,32%                                                    | 4,89%                                           | 5,98%                                             | 7,33%                                                          |
| 9            | 11,63%                                      | 11,54%                                                   | 12,30%                                          | 10,87%                                            | 10,78%                                                         |
| 10           | 73,55%                                      | 66,30%                                                   | 70,26%                                          | 68,24%                                            | 67,82%                                                         |

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 37 Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones julio

| Calificación | Accesibilidad | Fácil ubicación | Comodidad | Orden  | Señalización |
|--------------|---------------|-----------------|-----------|--------|--------------|
| Excelente    | 58,30%        | 62,93%          | 57,79%    | 62,09% | 58,05%       |
| Bueno        | 36,06%        | 34,37%          | 37,32%    | 33,87% | 36,90%       |
| Regular      | 4,55%         | 2,11%           | 3,96%     | 3,03%  | 3,79%        |
| Malo         | 1,10%         | 0,59%           | 0,93%     | 1,01%  | 1,26%        |

Fuente: Encuestas de satisfacción

## 2.2 Canal telefónico

En el canal telefónico se destacan tres ítems: el tiempo de espera, la respuesta efectiva a la solicitud y la experiencia al comunicarse, lo cual arrojó que el 92,27% se encuentra entre 4 y 5 en nivel de satisfacción con un incremento de 0,22% respecto al mes anterior. El presente análisis de datos corresponde a 1.543 encuestas.

Tabla 38 Satisfacción canal telefónico, experiencia al comunicarse con el asesor

| Calificación | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|--------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 5            | 81.09% | 79.23%  | 78.85% | 79.04% | 82,87% | 80,83% | 86,63% |
| 4            | 10.36% | 11.45%  | 11.47% | 8.71%  | 9,76%  | 11,22% | 5,64%  |
| 3            | 1.71%  | 2.94%   | 1.72%  | 2.56%  | 2,53%  | 1,33%  | 2,58%  |
| 2            | 0.84%  | 1.06%   | 1.03%  | 1.14%  | 0,84%  | 1,59%  | 0,81%  |
| 1            | 5.94%  | 5.19%   | 6.66%  | 8.37%  | 3,85%  | 5,04%  | 4,35%  |
| No Aplica    | 0.06%  | 0.12%   | 0.27%  | 0.17%  | 0,14%  | 80,83% | 0,00%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Por otra parte, el 82,16% manifiesta que hay respuesta efectiva disminuyendo con respecto al mes anterior en 6,27%.

Tabla 39 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud

| Calificación | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|--------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 2            | 87.20% | 84.26%  | 85.65% | 84.91% | 90,99% | 88,43% | 82,16% |
| 1            | 12.72% | 15.74%  | 14.22% | 15.03% | 8,96%  | 11,57% | 17,84% |
| No Aplica    | 0.08%  | 0.00%   | 0.14%  | 0.06%  | 0,05%  | 0.00%  | 0,00%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En julio el tiempo de espera para ser atendido presentó disminución del 5,56% respecto a junio con un resultado de 89,23% en los ítems 4 y 5 aumentando.

Tabla 40 Satisfacción canal telefónico, tiempo de espera para ser atendido

| Calificación | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|--------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 5            | 83.39% | 77.39%  | 80.91% | 80.13% | 82,21% | 87,28% | 80,71% |
| 4            | 8.43%  | 10.59%  | 9.07%  | 9.05%  | 8,40%  | 7,51%  | 8,52%  |
| 3            | 2.80%  | 5.48%   | 3.02%  | 3.25%  | 2,02%  | 1,41%  | 3,86%  |
| 2            | 1.06%  | 2.25%   | 1.51%  | 1.42%  | 5,30%  | 1,06%  | 2,09%  |
| 1            | 4.09%  | 4.01%   | 5.08%  | 5.81%  | 1,78%  | 2,21%  | 4,82%  |
| No Aplica    | 0.22%  | 0.29%   | 0.41%  | 0.34%  | 0,28%  | 0,53%  | 0,00%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Durante julio se presentaron modificaciones 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 243 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 41 Satisfacción canal Telefónico, variables de procesos julio

| Calificación | ¿Cómo califica la amabilidad del asesor durante la llamada? | ¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida? | ¿La respuesta fue clara y fácil de entender durante su llamada? | ¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud? | ¿Considera que el tiempo de respuesta fue adecuado para su solicitud o trámite? |
|--------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 5            | 86,09%                                                      | 67,29%                                                   | 79,32%                                                          | 72,18%                                            | 68,42%                                                                          |
| 4            | 13,53%                                                      | 19,55%                                                   | 15,41%                                                          | 16,54%                                            | 19,55%                                                                          |
| 3            | 0,38%                                                       | 9,02%                                                    | 3,01%                                                           | 6,02%                                             | 6,39%                                                                           |
| 2            | 0,00%                                                       | 1,13%                                                    | 0,75%                                                           | 1,50%                                             | 2,63%                                                                           |
| 1            | 0,00%                                                       | 3,01%                                                    | 1,50%                                                           | 3,76%                                             | 3,01%                                                                           |

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 527 encuestas.

Tabla 42 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido

| Calificación          | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|-----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5)         | 46,60% | 53,53%  | 56,49% | 54,80% | 60,13% | 62,98% | 63,71% |
| Bueno (4)             | 33,50% | 33,71%  | 32,37% | 32,56% | 27,37% | 25,48% | 25,48% |
| Muy malo (1)          | 4,87%  | 1,95%   | 1,07%  | 2,67%  | 4,31%  | 6,25%  | 3,09%  |
| Malo (2)              | 2,74%  | 1,22%   | 1,37%  | 1,96%  | 1,72%  | 1,44%  | 2,32%  |
| Ni bueno ni malo (3)  | 11,68% | 8,45%   | 7,33%  | 7,47%  | 5,60%  | 3,37%  | 5,02%  |
| No sabe / No responde | 0,61%  | 1,14%   | 1,37%  | 0,53%  | 0,86%  | 0,48%  | 0,39%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción

El tiempo de espera reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 89,19% registrando un aumento del 0,73%. Por otro lado, el ítem de Muy malo aumento en 1,56% respecto al mes anterior.

Tabla 43 Satisfacción Canal Chat, tiempo de atención

| Calificación          | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|-----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5)         | 47,31% | 55,24%  | 56,03% | 57,12% | 60,34% | 64,42% | 56,37% |
| Bueno (4)             | 35,94% | 33,87%  | 34,05% | 30,43% | 28,45% | 23,56% | 35,52% |
| Muy malo (1)          | 3,96%  | 1,54%   | 0,92%  | 2,67%  | 3,66%  | 5,77%  | 1,93%  |
| Malo (2)              | 2,34%  | 0,81%   | 0,92%  | 0,71%  | 1,08%  | 0,96%  | 3,09%  |
| Ni bueno ni malo (3)  | 9,95%  | 7,31%   | 6,56%  | 6,94%  | 6,03%  | 5,29%  | 2,70%  |
| No sabe / No responde | 0,51%  | 1,22%   | 1,53%  | 2,14%  | 0,43%  | 0,00%  | 0,39%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el tiempo de atención en Muy bueno y Bueno 87,98% disminuyendo 3.91 puntos porcentuales respecto al período anterior.

Tabla 44 Satisfacción canal chat, conocimiento del tema por parte del asesor

| Calificación          | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|-----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5)         | 55,13% | 61,01%  | 61,68% | 61,03% | 62,28% | 59,62% | 54,83% |
| Bueno (4)             | 27,82% | 25,83%  | 23,82% | 22,24% | 25,86% | 24,04% | 29,34% |
| Muy malo (1)          | 4,26%  | 2,27%   | 1,83%  | 3,20%  | 4,31%  | 7,21%  | 3,86%  |
| Malo (2)              | 3,45%  | 2,19%   | 1,83%  | 1,78%  | 2,16%  | 3,37%  | 3,09%  |
| Ni bueno ni malo (3)  | 7,82%  | 6,58%   | 8,85%  | 9,79%  | 4,74%  | 4,81%  | 7,34%  |
| No sabe / No responde | 1,52%  | 2,11%   | 1,98%  | 1,96%  | 0,65%  | 0,96%  | 1,54%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Conocimiento por parte del asesor: en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 84,17% disminuyendo en 0,52%, los ítems de Malo y Muy malo aumento 2,25% respecto al mes anterior.

Tabla 45 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio

| Calificación          | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|-----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5)         | 64,97% | 71,08%  | 71,30% | 67,97% | 68,32% | 67,31% | 54,83% |
| Bueno (4)             | 24,87% | 21,28%  | 22,75% | 21,00% | 22,63% | 20,67% | 29,34% |
| Muy malo (1)          | 3,35%  | 2,03%   | 0,92%  | 3,02%  | 3,66%  | 6,73%  | 3,86%  |
| Malo (2)              | 0,91%  | 0,65%   | 0,31%  | 0,53%  | 1,72%  | 2,40%  | 3,09%  |
| Ni bueno ni malo (3)  | 4,67%  | 3,57%   | 2,90%  | 4,98%  | 3,23%  | 2,88%  | 7,34%  |
| No sabe / No responde | 1,22%  | 1,38%   | 1,83%  | 2,49%  | 0,43%  | 0,00%  | 1,54%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas, se tiene que la actitud de servicio con un 90.73% aumentó en 2,75% respecto al mes anterior.

Tabla 46 Satisfacción canal chat, calidad de la información recibida

| Calificación          | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|-----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5)         | 52,69% | 60,52%  | 57,25% | 58,72% | 63,36% | 57,69% | 50,19% |
| Bueno (4)             | 29,14% | 25,51%  | 27,63% | 25,62% | 24,35% | 25,96% | 31,27% |
| Muy malo (1)          | 3,76%  | 2,52%   | 2,14%  | 2,49%  | 2,59%  | 2,88%  | 3,86%  |
| Malo (2)              | 5,28%  | 3,01%   | 1,68%  | 3,38%  | 4,96%  | 8,65%  | 3,86%  |
| Ni bueno ni malo (3)  | 7,72%  | 6,82%   | 8,85%  | 8,36%  | 4,31%  | 4,33%  | 8,88%  |
| No sabe / No responde | 1,42%  | 1,62%   | 2,44%  | 1,42%  | 0,43%  | 0,48%  | 1,93%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 81,47% en los ítems: muy bueno y bueno disminuyó en 2,19% con relación al mes anterior.

Tabla 47 Satisfacción canal chat, respuesta efectiva a la solicitud

| Calificación | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|--------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| No           | 20,91% | 17,95%  | 21,53% | 20,63% | 15,73% | 18,75% | 20,08% |
| Si           | 79,09% | 82,05%  | 78,47% | 79,37% | 84,27% | 81,25% | 79,92% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también que el 79,92% de los ciudadanos manifiestan que se dio respuesta efectiva a su solicitud.

En junio se presentaron modificaciones 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 48 Satisfacción canal chat, variables de procesos julio

| Calificación | ¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta? | ¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida? | ¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión? | ¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite? | ¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud? |
|--------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 10           | 63,06%                                      | 53,93%                                                   | 75,00%                                          | 73,51%                                                         | 65,54%                                            |
| 9            | 18,28%                                      | 14,98%                                                   | 13,81%                                          | 9,33%                                                          | 13,11%                                            |
| 8            | 14,93%                                      | 13,48%                                                   | 5,97%                                           | 7,09%                                                          | 8,61%                                             |
| 7            | 2,24%                                       | 8,99%                                                    | 2,61%                                           | 5,22%                                                          | 5,62%                                             |
| 6            | 0,75%                                       | 1,87%                                                    | 0,37%                                           | 1,12%                                                          | 0,75%                                             |
| 5            | 0,75%                                       | 4,87%                                                    | 1,49%                                           | 2,99%                                                          | 2,62%                                             |
| 4            | 0,00%                                       | 0,37%                                                    | 0,00%                                           | 0,37%                                                          | 0,00%                                             |
| 3            | 0,00%                                       | 0,00%                                                    | 0,37%                                           | 0,00%                                                          | 0,00%                                             |
| 2            | 0,00%                                       | 0,00%                                                    | 0,00%                                           | 0,00%                                                          | 0,00%                                             |
| 1            | 0,00%                                       | 1,50%                                                    | 0,37%                                           | 0,37%                                                          | 3,75%                                             |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Este canal reportó una satisfacción general del 90,13% disminuyendo en un 3,59% 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 julio

## 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 02 encuestas, ya que para este mes se realizó modificación en los formularios de encuestas.

Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad

| Calificación          | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|-----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5)         | 43.84% | 44.67%  | 57.50% | 36.96% | 40,00% | 56,14% | 50,00% |
| Bueno (4)             | 21.92% | 22.00%  | 15.00% | 17.39% | 23,33% | 29,82% | 0,00%  |
| Malo (2)              | 2.74%  | 4.00%   | 2.50%  | 10.87% | 8,33%  | 3,51%  | 0,00%  |
| Muy malo (1)          | 16.44% | 10.67%  | 10.00% | 30.43% | 20,00% | 3,51%  | 50,00% |
| Ni bueno ni malo (3)  | 12.33% | 14.67%  | 10.00% | 4.35%  | 8,33%  | 5,26%  | 0,00%  |
| No sabe / No responde | 2.74%  | 4.00%   | 5.00%  | 0.00%  | 0,00%  | 1,75%  | 0,00%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El correo electrónico dentro de sus características evaluadas se tiene que la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad con una calificación de 50% con calificación Muy bueno

Tabla 50 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento

| Calificación          | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|-----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5)         | 35.62% | 48.00%  | 61.25% | 39.13% | 35,00% | 26,32% | 50,00% |
| Bueno (4)             | 28.77% | 19.33%  | 17.50% | 10.87% | 28,33% | 57,89% | 0,00%  |
| Malo (2)              | 5.48%  | 3.33%   | 3.75%  | 8.70%  | 8,33%  | 3,51%  | 25,00% |
| Muy malo (1)          | 17.81% | 10.67%  | 7.50%  | 30.43% | 20,00% | 3,51%  | 25,00% |
| Ni bueno ni malo (3)  | 10.96% | 14.67%  | 6.25%  | 8.70%  | 8,33%  | 3,51%  | 0,00%  |
| No sabe / No responde | 1.37%  | 4.00%   | 3.75%  | 2.17%  | 0,00%  | 5,26%  | 0,00%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 50% con calificación Muy bueno.

Tabla 51 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida

| Calificación          | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio |
|-----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 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.

Tabla 52 Tabla 51 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada

| Calificación          | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio |
|-----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 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.

Tabla 53 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espera la información recibida

| Calificación          | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio |
|-----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 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 54 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud

| Calificación | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|--------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| No           | 26.03% | 42.67%  | 42.50% | 41.30% | 25,00% | 12,28% | 50,00% |
| Si           | 73.97% | 57.33%  | 57.50% | 58.70% | 75,00% | 87,72% | 50,00% |

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de proceso en las que se evaluaron:” claridad de la información recibida, acceso a la información suministrada, tiempo que espera, no fueron calificados por los dos ciudadanos, respecto a “se dio respuesta efectiva a su solicitud” correspondió al 50%

Tabla 55 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio

| Calificación | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|--------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1            | 19.18% | 10.67%  | 8.75%  | 41.30% | 26,67% | 7,02%  | 50,00% |
| 2            | 2.74%  | 1.33%   | 0.00%  | 4.35%  | 1,67%  | 3,51%  | 0,00%  |
| 3            | 2.74%  | 1.33%   | 0.00%  | 2.17%  | 1,67%  | 1,75%  | 0,00%  |
| 4            | 4.11%  | 2.67%   | 1.25%  | 0.00%  | 3,33%  | 0,00%  | 0,00%  |
| 5            | 1.37%  | 4.00%   | 3.75%  | 4.35%  | 1,67%  | 0,00%  | 0,00%  |
| 6            | 2.74%  | 2.00%   | 5.00%  | 0.00%  | 0,00%  | 3,51%  | 0,00%  |
| 7            | 5.48%  | 4.00%   | 3.75%  | 4.35%  | 6,67%  | 14,04% | 0,00%  |
| 8            | 30.14% | 20.67%  | 11.25% | 13.04% | 21,67% | 38,60% | 0,00%  |
| 9            | 12.33% | 10.67%  | 22.50% | 10.87% | 18,33% | 21,05% | 25,00% |
| 10           | 19.18% | 42.67%  | 43.75% | 19.57% | 18,33% | 10,53% | 25,00% |

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 01 encuesta

Tabla 56 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, claridad de la información recibida

| Calificación  | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio   |
|---------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|---------|
| Muy bueno (5) | 23.62% | 32.68%  | 28.57% | 46.88% | 47,41% | 39,18% | 100,00% |
| Bueno (4)     | 34.65% | 26.77%  | 35.29% | 26.34% | 34,05% | 31,96% | 0,00%   |

| Calificación          | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo  | Junio  | Julio |
|-----------------------|--------|---------|--------|--------|-------|--------|-------|
| Malo (2)              | 8.27%  | 8.66%   | 5.04%  | 5.36%  | 3,45% | 7,22%  | 0,00% |
| Muy malo (1)          | 16.93% | 11.81%  | 14.29% | 12.05% | 8,19% | 14,43% | 0,00% |
| Ni bueno ni malo (3)  | 14.57% | 18.50%  | 15.13% | 7.59%  | 6,47% | 7,22%  | 0,00% |
| No sabe / No responde | 1.97%  | 1.57%   | 1.68%  | 1.79%  | 0,43% | 0,00%  | 0,00% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 57 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado

| Calificación          | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio   |
|-----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|---------|
| Muy bueno (5)         | 26.38% | 35.04%  | 30.25% | 39.29% | 31,47% | 35,05% | 100,00% |
| Bueno (4)             | 34.65% | 30.71%  | 37.82% | 37.95% | 49,14% | 40,21% | 0,00%   |
| Malo (2)              | 11.42% | 7.09%   | 7.56%  | 3.57%  | 4,31%  | 4,12%  | 0,00%   |
| Muy malo (1)          | 12.20% | 11.42%  | 10.92% | 8.93%  | 8,19%  | 8,25%  | 0,00%   |
| Ni bueno ni malo (3)  | 12.99% | 13.39%  | 10.92% | 8.93%  | 6,47%  | 12,37% | 0,00%   |
| No sabe / No responde | 2.36%  | 2.36%   | 2.52%  | 1.34%  | 0,43%  | 0,00%  | 0,00%   |

Fuente: Encuestas de satisfacción

En las variables de información se evalúan la claridad de la información recibida y la de informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado fueron calificados con un 100% .

Tabla 58 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud

| Calificación          | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio |
|-----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Muy bueno (5)         | 29.13% | 34.25%  | 33.61% | 45.09% | 40,95% | 37,11% | 100%  |
| Bueno (4)             | 34.65% | 33.07%  | 32.77% | 29.46% | 38,79% | 39,18% | 0,00% |
| Malo (2)              | 9.06%  | 7.48%   | 10.92% | 4.91%  | 2,59%  | 4,12%  | 0,00% |
| Muy malo (1)          | 13.78% | 12.60%  | 10.92% | 7.59%  | 9,05%  | 11,34% | 0,00% |
| Ni bueno ni malo (3)  | 11.42% | 11.02%  | 10.92% | 11.16% | 8,19%  | 8,25%  | 0,00% |
| No sabe / No responde | 1.97%  | 1.57%   | 0.84%  | 1.79%  | 0,43%  | 0,00%  | 0,00% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 59 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud

| Calificación | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio   |
|--------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|---------|
| No           | 33.46% | 29.92%  | 33.61% | 17.86% | 15,09% | 20,62% | 0,00%   |
| Si           | 66.54% | 70.08%  | 66.39% | 82.14% | 84,91% | 79,38% | 100,00% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 60 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio

| Calificación | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio   |
|--------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1            | 19.69% | 12.99%  | 15.97% | 12.95% | 10,34% | 13,40% | 0,00%   |
| 2            | 3.54%  | 4.33%   | 3.36%  | 2.23%  | 2,59%  | 2,06%  | 0,00%   |
| 3            | 4.33%  | 4.72%   | 4.20%  | 1.79%  | 1,29%  | 6,19%  | 0,00%   |
| 4            | 3.94%  | 3.54%   | 1.68%  | 1.34%  | 1,72%  | 1,03%  | 0,00%   |
| 5            | 7.87%  | 4.72%   | 9.24%  | 5.80%  | 1,72%  | 5,15%  | 0,00%   |
| 6            | 6.69%  | 3.54%   | 6.72%  | 2.23%  | 1,29%  | 2,06%  | 0,00%   |
| 7            | 6.30%  | 5.12%   | 3.36%  | 8.04%  | 15,09% | 9,28%  | 0,00%   |
| 8            | 12.60% | 16.54%  | 18.49% | 31.70% | 29,74% | 15,46% | 0,00%   |
| 9            | 13.78% | 14.17%  | 11.76% | 15.63% | 19,83% | 13,40% | 0,00%   |
| 10           | 21.26% | 30.31%  | 25.21% | 18.30% | 16,38% | 31,96% | 100,00% |

Fuente: Encuestas de satisfacción

En junio se presentó 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 61 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variables de Procesos julio

|   | ¿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 | 8,89%                                                                            | 11,27%                                          | 14,75%                                                   | 13,43%                                                         |
| 2 | 24,44%                                                                           | 15,49%                                          | 19,67%                                                   | 35,82%                                                         |
| 3 | 48,89%                                                                           | 67,61%                                          | 59,02%                                                   | 44,78%                                                         |
| 4 | 13,33%                                                                           | 0,00%                                           | 0,00%                                                    | 0,00%                                                          |
| 5 | 0,00%                                                                            | 0,00%                                           | 0,00%                                                    | 0,00%                                                          |
| 6 | 0,00%                                                                            | 0,00%                                           | 0,00%                                                    | 0,00%                                                          |
| 7 | 0,00%                                                                            | 0,00%                                           | 0,00%                                                    | 0,00%                                                          |

|           | ¿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? |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>8</b>  | 0,00%                                                                            | 0,00%                                           | 0,00%                                                    | 0,00%                                                          |
| <b>9</b>  | 0,00%                                                                            | 0,00%                                           | 0,00%                                                    | 0,00%                                                          |
| <b>10</b> | 4,44%                                                                            | 5,63%                                           | 6,56%                                                    | 5,97%                                                          |

*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 76,00% incrementando en 1% 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 62 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma**

| <b>Enero</b> | <b>Febrero</b> | <b>Marzo</b> | <b>Abril</b> | <b>Mayo</b> | <b>Junio</b> | <b>Julio</b> |
|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| 80,33%       | 86,67%         | 75,79%       | 79,22%       | 90,37%      | 91,51%       | 92,00%       |

*Fuente: Encuestas de satisfacción*

Para este período, 50 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se dio respuesta efectiva al requerimiento en 94,00%; según la clasificación Net Promoter Score el 82,00% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al tiempo de respuesta a su solicitud en el ítem Muy Bueno y Bueno 92,00%, en la calidad de la respuesta en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 92,00% y la claridad de la información en el ítem Muy Bueno y Bueno reporto un 88,00%.

Se registró un indicador de satisfacción general en 92,00%% generando un aumento del 0,49%. Es preciso indicar se estableció como plataforma de envío de encuestas Lime Survey, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

Tabla 63 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud

| Calificación         | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5)        | 59.02% | 42.78%  | 51.58% | 51.95% | 51,85% | 64,15% | 74.00% |
| Bueno (4)            | 26.23% | 34.44%  | 26.32% | 22.08% | 36,30% | 24,53% | 18.00% |
| Ni bueno ni malo (3) | 4.92%  | 8.33%   | 12.63% | 10.39% | 4,44%  | 9,43%  | 4.00%  |
| Muy malo (1)         | 1.64%  | 4.44%   | 8.42%  | 9.09%  | 4,44%  | 0,94%  | 2.00%  |
| Malo (2)             | 8.20%  | 10.00%  | 1.05%  | 6.49%  | 2,96%  | 0,94%  | 2.00%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 64 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida

| Calificación         | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5)        | 55.74% | 52.78%  | 55.79% | 50.65% | 60,00% | 65,09% | 66.00% |
| Bueno (4)            | 32.79% | 32.78%  | 23.16% | 29.22% | 31,11% | 26,42% | 26.00% |
| Ni bueno ni malo (3) | 4.92%  | 5.56%   | 7.37%  | 5.19%  | 1,48%  | 4,72%  | 4.00%  |
| Muy malo (1)         | 3.28%  | 3.33%   | 9.47%  | 10.39% | 4,44%  | 1,89%  | 2.00%  |
| Malo (2)             | 3.28%  | 5.56%   | 4.21%  | 4.55%  | 2,96%  | 1,89%  | 2.00%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 65 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida

| Calificación         | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5)        | 52.46% | 47.78%  | 54.74% | 49.35% | 58,52% | 64,15% | 64.00% |
| Bueno (4)            | 31.15% | 35.56%  | 24.21% | 28.57% | 31,11% | 27,36% | 24.00% |
| Ni bueno ni malo (3) | 8.20%  | 8.89%   | 8.42%  | 5.19%  | 4,44%  | 5,66%  | 2.00%  |
| Muy malo (1)         | 3.28%  | 2.78%   | 8.42%  | 9.09%  | 2,96%  | 0,94%  | 2.00%  |
| Malo (2)             | 4.92%  | 5.00%   | 4.21%  | 7.79%  | 2,96%  | 1,89%  | 8.00%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 66 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud

| Nota | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  |
|------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| No   | 8.20%  | 11.11%  | 15.79% | 17.53% | 6,67%  | 5,66%  | 6.00%  |
| Si   | 91.80% | 88.89%  | 84.21% | 82.47% | 93,33% | 94,34% | 94.00% |

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 julio de las encuestas aplicadas en los canales de atención tan solo a 2.025 fue posible conocer el dato de la satisfacción de la Ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que 1.614 encuestas pertenecen al género Femenino y de estas muestran satisfacción el 89,71% que corresponden a 1.448 encuestas. Para el género masculino se encontraron 406 encuestas identificando una satisfacción del 88,18% que corresponden a 358 encuestas en los Servicios prestados

Tabla 67 Datos de gestión satisfacción con criterios de género julio

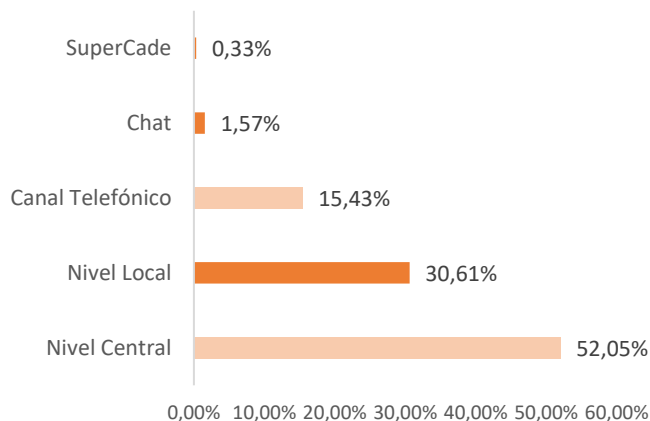
| Concepto            | Femenino | Masculino | No binario | Total, general |
|---------------------|----------|-----------|------------|----------------|
| Encuestas Aplicadas | 1.614    | 406       | 5          | 2.025          |
| Satisfacción        | 89,71%   | 81,18%    | 60%        | 89,33%         |

Fuente: Encuestas de satisfacción

## 3.Partes interesadas

### 3.1 Caracterización

#### Gráfica 10 Categorización Distribución Canales

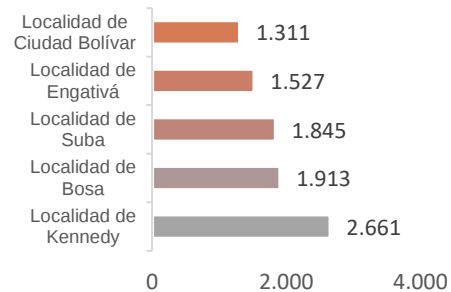


Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de julio de 2024, se realizaron 16.484 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 83.00% de la información fue registrada a través del Canal Presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con un 15.43% de las atenciones.

Fuente: Formulario de caracterización

## Gráfica 11 Categorización Distribución Demográfica

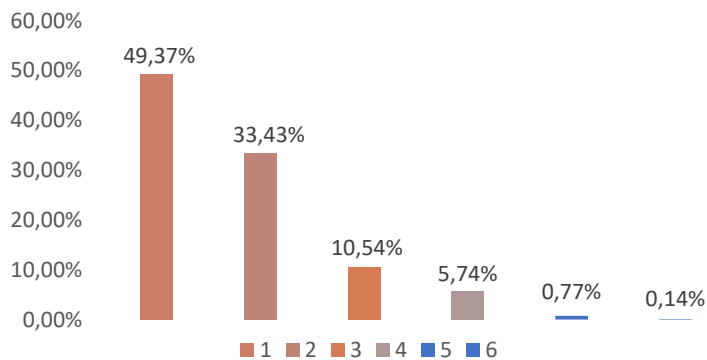
Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, mostrando claramente que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Siendo las de mayor participación en la zona norte (Suba y Engativá) con un 36.43% en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa) con un 59.54% de la participación. Frente a la muestra total estas cinco localidades representando el 63.57% de la información capturada.



Fuente: Formulario de caracterización

Cabe anotar que para el mes de julio contamos con 844 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%.

## Gráfica 12 Categorización Estratificación

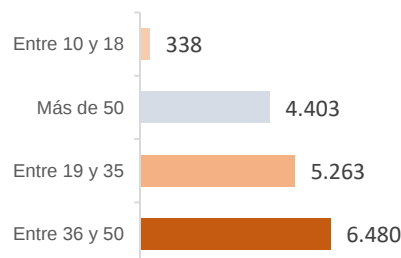


Respecto a la distribución socioeconómica por estratos en la ciudad, la ciudadanía atendida en un 49.37% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 33.43% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 17.20%.

Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 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 71.24%, seguido por la población demás 50 años con una participación del 26.71%.

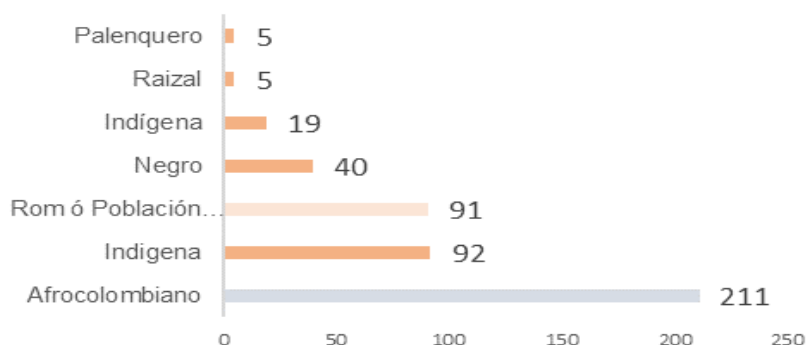


Fuente: Formulario de caracterización

La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento dejando evidente que la población se concentra entre 19 y 50 años representando un 71.24%, seguido por la población demás 50 años con una participación del 26.71%.

Respecto a los grupos étnicos atendidos representan el 2.81% de la muestra seleccionada, y se tiene una representación de la comunidad afrocolombiana del 45.57%, seguida de la indígena con una participación del 19.87%.

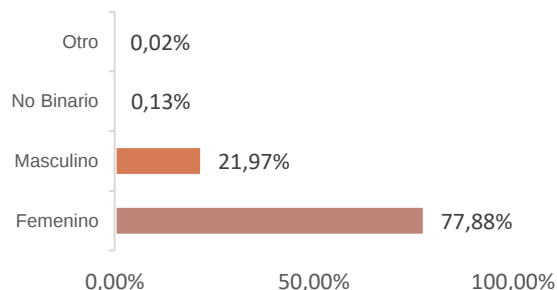
Gráfica 14 Categorización Grupo Étnico



Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 15 Categorización Género

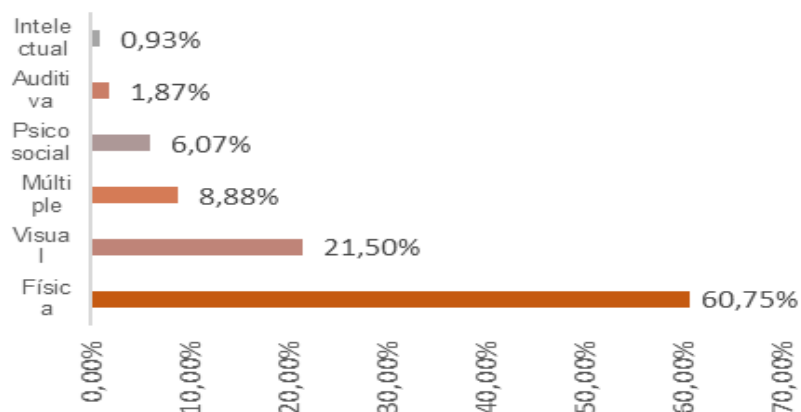
En la información recolectada durante el mes de julio en los diferentes canales de atención se evidencia que el 77.88% de la ciudadanía que se acerca a la atención corresponde al género femenino.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible solo el 1.30% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica, mostrando que la discapacidad física corresponde al 60.75% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención, seguida de la discapacidad visual con un 21.50% de participación.

Gráfica 16 Categorización Discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

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

Tabla 68 Atención Telefónica – Virtual

| ATENCIÓN TELEFÓNICA - VIRTUAL |       |               |
|-------------------------------|-------|---------------|
| Tipo Discapacidad             | Julio | Total general |
| Discapacidad Física           | 3     | 50%           |
| Discapacidad Visual           | 1     | 17%           |
| Discapacidad Múltiple         | 2     | 33%           |
| total                         | 6     | 100%          |

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Sin embargo, para julio se ejecutó la estrategia de contacto por teléfono, alcanzando un 100% de contactabilidad con la ciudadanía.

Tabla 69 Atención accesible temática

| Contactabilidad   | Cantidad | % Participación |
|-------------------|----------|-----------------|
| Contacto Efectivo | 276      | 50,64%          |
| Sin Contacto      | 269      | 49,36%          |
| total             | 545      | 100,00%         |

Fuente: Control de accesibilidad Telefónico Ciudadano

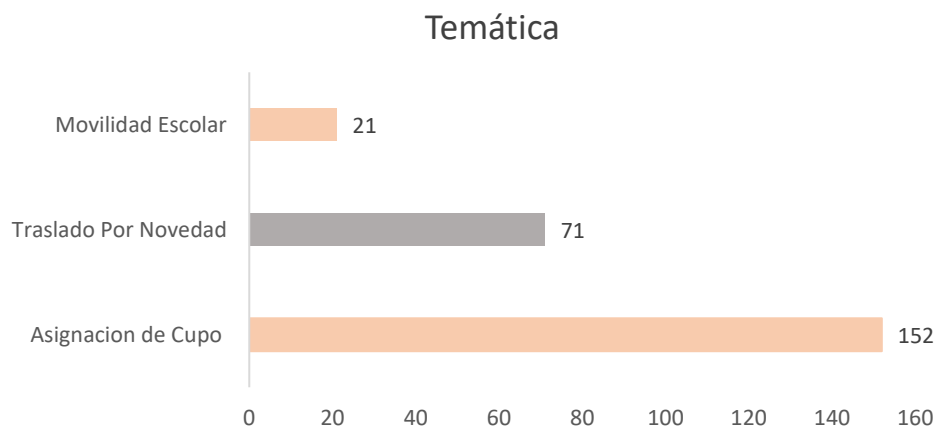
Con relación al contacto se evidenciaron las tres principales temáticas:

Tabla 70 Temáticas Telefónica – Virtual

| Temática             | Cantidad | % Participación |
|----------------------|----------|-----------------|
| Asignación de Cupo   | 152      | 62,30%          |
| Traslado Por Novedad | 71       | 29,10%          |
| Movilidad Escolar    | 21       | 8,61%           |
| Total                | 244      | 100,00%         |

Fuente: Control de accesibilidad Telefónico Ciudadano

## Gráfica 17 Temáticas Telefónica – Virtual



Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

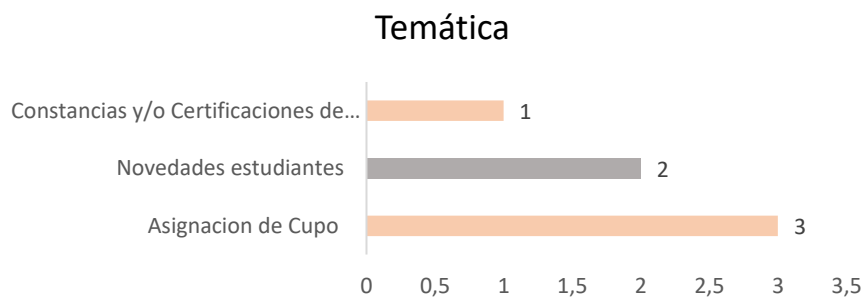
Con relación a las discapacidades atendidas el motivo de consulta corresponde a:

Tabla 71 Atención accesible temática

| Temática                                   | Cantidad | % Participación |
|--------------------------------------------|----------|-----------------|
| Asignación de Cupo                         | 3        | 50,00%          |
| Novedades estudiantes                      | 2        | 33,33%          |
| Constancias y/o Certificaciones de Estudio | 1        | 16,67%          |
| total                                      | 6        | 100,00%         |

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

## Gráfica 18 Atención accesible temática



Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

### 3.3.2 Atención Presencial

De manera presencia durante el mes de julio de 2024 se atendieron seis (06) personas distribuidas con algún tipo de discapacidad.

Tabla 72 Atención accesible discapacidades

| Tipo Discapacidad | Cantidad | % participación |
|-------------------|----------|-----------------|
| Auditiva          | 4        | 66,67%          |
| Física            | 1        | 16,67%          |
| Visual            | 1        | 16,67%          |

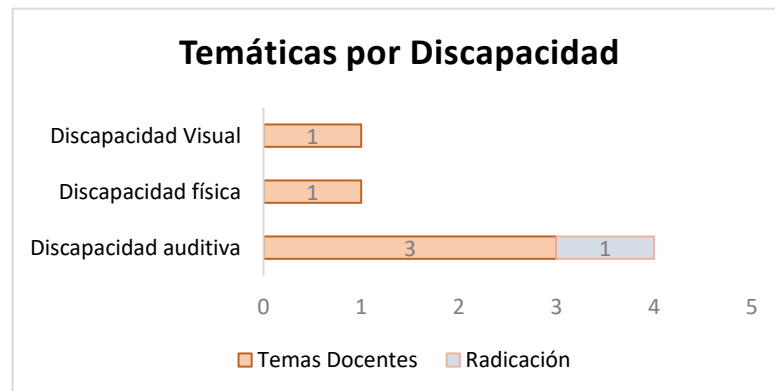
Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 73 Atención accesible discapacidades

| Temática       | Discapacidad auditiva | Discapacidad física | Discapacidad Visual | Total | % participación |
|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|-------|-----------------|
| Temas Docentes | 3                     | 1                   | 1                   | 5     | 83,33%          |
| Radicación     | 1                     |                     |                     | 1     | 16,67%          |
| Total          | 4                     | 1                   | 1                   | 6     | 100,00%         |

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 19 Temáticas Presencial



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 Plan Padrino”, a través del registro y asignación del correo [oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto: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 julio de 2024, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 877 las cuales se discriminan en:

- 705 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 83 solicitudes ingresan para Notificaciones.
- 89 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial).

#### 4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 74 Histórico de Gestión

| Año  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio |
|------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| 2024 | 666   | 766     | 563   | 804   | 872  | 508   | 705   |

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

Tabla 75 Avance de cierre de gestión

|             | Julio      | % cierre       |
|-------------|------------|----------------|
| Completado  | 674        | 95,60%         |
| En progreso | 31         | 4,40%          |
| Total       | <b>705</b> | <b>100.00%</b> |

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

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación. Encontrando que el avance en la gestión de correo para el mes de julio está en el 95,60%.

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

Tabla 76 Tipología Plan Padrino

| TEMA                                                                       | Julio | PARTICIPACIÓN |
|----------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|
| Modificación a radicados en aplicativo SIGA                                | 276   | 39,15%        |
| Modificación usuarios                                                      | 168   | 23,83%        |
| Creación de Usuarios                                                       | 71    | 10,07%        |
| Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha                           | 49    | 6,95%         |
| Creación de Tramites                                                       | 44    | 6,24%         |
| Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia                            | 19    | 2,70%         |
| Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento                   | 15    | 2,13%         |
| Solicitudes Base de Datos                                                  | 11    | 1,56%         |
| Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar                           | 11    | 1,56%         |
| Apoyo Soportes Dexon                                                       | 9     | 1,28%         |
| Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha                            | 6     | 0,85%         |
| Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad                                 | 5     | 0,71%         |
| Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia | 5     | 0,71%         |
| Aclaración Informe de Vencidos                                             | 5     | 0,71%         |
| Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES                                 | 4     | 0,57%         |
| Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite                       | 3     | 0,43%         |
| Comité Local de Cobertura                                                  | 3     | 0,43%         |
| Informativo (Seguimientos Plan Padrino)                                    | 1     | 0,14%         |
| Total general                                                              | 705   | 100,00%       |

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

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como por ejemplo Grupo de Certificados Laborales (29), Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (13) y la Oficina de Nómina; estas 3 dependencias generan el 52,13% 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:

Tabla 77 Volumetría de solicitudes asignadas

| Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo  | Junio | Julio |
|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1.618 | 1.806   | 1.145 | 1.144 | 1.031 | 687   | 816   |

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 78 Seguimiento ANS

| FECHA DE SUSCRIPCION | FECHA DE CIERRE | PROCESO/OFICINA                                                                                                       | SERVICIO                                                                                                        | INDICADOR                                                                                                   | FORMULA DEL INDICADOR                                                                                                                                                                   | CUMPLIDO | JULIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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<br><br>Efectividad tiempo de Respuesta.<br><br>Cantidad casos presentados | Solicitudes resueltas / Solicitudes presentadas en el periodo de evaluación<br><br>Tiempo respuesta / Tiempo esperado de respuesta (Promedio)<br><br>Sumatoria de los casos presentados | NO       | Para el mes de julio de 2024, se registraron 60 solicitudes discriminadas de la siguiente manera: 13 fallas (Aplicación Dexon, FUT, SIGA, Chat) con un cumplimiento del 77%, 5 mejoras (Mejoras a trámite, aplicativos), con un cumplimiento del 40% y 42 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 julio de 2024 no se recibió ninguna solicitud en el Nivel Central.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| FECHA DE SUSCRIPCION | FECHA DE CIERRE | PROCESO/OFICINA                                                                          | SERVICIO                                                                                                                                                                                                | INDICADOR                                                                                                                                                                                                                                 | FORMULA DEL INDICADOR                                                  | CUMPLIDO | JULIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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       | <p>Para julio en la atención integral se asignaron un total de 4.723 turnos y se atendieron 4.688 con una efectividad en la atención del 99,26%, donde el promedio de espera fue de 06:30 minutos, con un promedio tiempo de atención de 11:00 minutos.</p> <p>En cuanto la OSC, se asignaron 3.991 turnos, atendidos 3.980 para una efectividad en la atención del 99,72%, con un tiempo promedio de espera de 06:32 minutos, promedio tiempo de atención de 10:35 minutos</p> |

Fuente: Datos Canales OSC

## 6. Servicios OSC

### 6.1 Notificaciones

Tabla 79 Seguimiento Notificaciones

| Tipo solicitud           | No Cumple |                | Si Cumple |                | Total |
|--------------------------|-----------|----------------|-----------|----------------|-------|
|                          | Cant      | % Cumplimiento | Cant      | % Cumplimiento |       |
| Citación                 | 0         | 0,00%          | 838       | 100%           | 838   |
| Notificación Electrónica | 0         | 0,00%          | 652       | 100%           | 652   |
| Notificación por aviso   | 0         | 0,00%          | 226       | 100%           | 226   |
| Publicación Cartelera NC | 0         | 0,00%          | 113       | 100%           | 113   |
| Notificación presencial  | 0         | 0,00%          | 346       | 100%           | 346   |
| Página web               | 0         | 0,00%          | 72        | 100%           | 72    |
| Total, general           | 0         | 0,00%          | 2247      | 100%           | 2247  |

Fuente: Indicadores de la operación

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 79,93% en el periodo de julio.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 2.03% 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%, 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%, con un faltante de 0.04%. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100%, con un faltante de 0.95%.

Se registraron un total de 2317 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos una disminución del 3,62%.

Tabla 80 Seguimiento Notificaciones

| Tipo solicitud          | Faltante de ejecución |
|-------------------------|-----------------------|
| Citación                | 0,95%                 |
| Notificación Presencial | 2,03%                 |
| Notificación por aviso  | 0.04%                 |

Fuente: Datos Canales OSC

## 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 81 Estadística Legalizaciones y registro de diploma

| MES     | 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 |
| Julio   | 4.392                                             | 123                                | 4.515 |

Fuente: SIGA

En julio se recibieron 4.392 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 123 solicitudes de registro de diploma.

Para julio 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 50 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma se registraron: 41 son promotores, 4 detractores y 5 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 82 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico

| Error Crítico     | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  | Acumulado |
|-------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|
| Sin error Crítico | 84,92% | 90,73%  | 81,84% | 93,40% | 94,00% | 94,88% | 87,34% | 89,94%    |
| Con error Crítico | 15,08% | 9,27%   | 18,16% | 6,60%  | 6,00%  | 5,12%  | 12,66% | 10,06%    |

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 83 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico

| Error No Crítico     | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  | Acumulado |
|----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|
| Sin error No Crítico | 98,20% | 94,71%  | 90,80% | 91,87% | 96,73% | 98,23% | 97,81% | 96,18%    |
| Con error No Crítico | 1,80%  | 5,29%   | 9,20%  | 8,13%  | 3,27%  | 1,77%  | 2,19%  | 3,82%     |

Fuente: Datos Canales OSC

El cumplimiento del indicador anual acumulado de sin error crítico está por encima del 88% y indicador anual de error no crítico se evidencia por encima del 95%, manteniendo un estándar durante el año.

Para julio se continua con los monitoreos al servicio de legalización de documentos al exterior y al servicio validación de documentos para los procesos de fondo prestacional, donde se evidencia un incumplimiento en las metas ya mencionadas, por falencias en la gestión, sin embargo, en el cumplimiento anual se encuentra por encima de la meta establecida.

Tabla 84 Línea de tiempo acumulado monitoreos Fondo Prestacional y Legalización Error Crítico

| Error Crítico     | Mayo   | Junio  | Julio  | Acumulado |
|-------------------|--------|--------|--------|-----------|
| Sin error Crítico | 93,67% | 96,98% | 83,08% | 90,72%    |
| Con error Crítico | 6,33%  | 3,02%  | 16,92% | 9,23%     |

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 85 Línea de tiempo acumulado monitoreos Fondo Prestacional y Legalización Error No Crítico

| Error No Crítico     | Mayo   | Junio  | Julio  | Acumulado |
|----------------------|--------|--------|--------|-----------|
| Sin error No Crítico | 98,88% | 99,62% | 99,23% | 99,25%    |
| Con error No Crítico | 1,12%  | 0,38%  | 0,77%  | 0,75%     |

Fuente: Datos Canales OSC

## 7.1 Seguimiento Canales de Atención

En julio se generaron 2.828 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 de los canales radicación y fondo prestacional 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 86 Seguimiento canales de atención Error Crítico julio

| Valores    | Error Crítico     | Chat     | Fondo  | Legalización | Presencial | Radicación | Telefónico |
|------------|-------------------|----------|--------|--------------|------------|------------|------------|
| Porcentaje | Sin Error Crítico | 100,00 % | 80,52% | 99,53%       | 97,59%     | 84,33%     | 94,37%     |
|            | Con Error Crítico | 0,00%    | 19,48% | 0,47%        | 2,41%      | 15,76%     | 5,63%      |
| Cantidad   | Sin Error Crítico | 75       | 1091   | 210          | 527        | 366        | 201        |
|            | Con Error Crítico |          | 264    | 1            | 13         | 68         | 12         |

Fuente: Consolidado Monitoreos

Tabla 87 Seguimiento canales de atención Error No Crítico julio

| Valores           | Error Crítico        | Chat   | Fondo  | Legalización | Presencial | Radicación | Telefónico |
|-------------------|----------------------|--------|--------|--------------|------------|------------|------------|
| <b>Porcentaje</b> | Sin Error No Crítico | 98,67% | 99,11% | 100,00%      | 94,07%     | 96,54%     | 99,06%     |
|                   | Con Error No Crítico | 1,33%  | 0,89%  | 0,00%        | 5,93%      | 3,46%      | 0,94%      |
| <b>Cantidad</b>   | Sin Error No Crítico | 74     | 1343   | 211          | 508        | 419        | 211        |
|                   | Con Error No Crítico | 1      | 12     |              | 32         | 15         | 2          |

Fuente: Consolidado Monitoreos

## 8. Cualificación y promoción

Tabla 88 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                 |
| Julio        | 29          | 357                 |
| <b>TOTAL</b> | <b>153</b>  | <b>2166</b>         |

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 29 socializaciones de las 29 programadas, teniendo un total de 357 asistentes.

Durante julio 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 julio 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 de julio 2024 finalizó cumpliendo el 100%, desarrollando las actividades programadas y respondiendo oportunamente a las necesidades del servicio en lo relacionado con la retroalimentación de conocimientos para el personal que atiende los canales.

A partir del mes de agosto como acción de mejora en el procedimiento de Gestión de Formación, aprendizaje y conocimiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano y con el objetivo de tener una medición exacta del indicador Sensibilizaciones realizadas/Sensibilizaciones programadas, se tendrán en cuenta aquellas socializaciones que se solicitaron pero no se programaron y por ende no se realizaron, esto con el fin de contar con información más específica sobre los temas que se requiere socializar al interior de la oficina .

A continuación, se presentan las actividades programadas y desarrolladas y las de promoción de 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**

En julio de 2024 se planearon y desarrollaron 29 actividades de capacitación, socialización, sensibilización según 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 357 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:

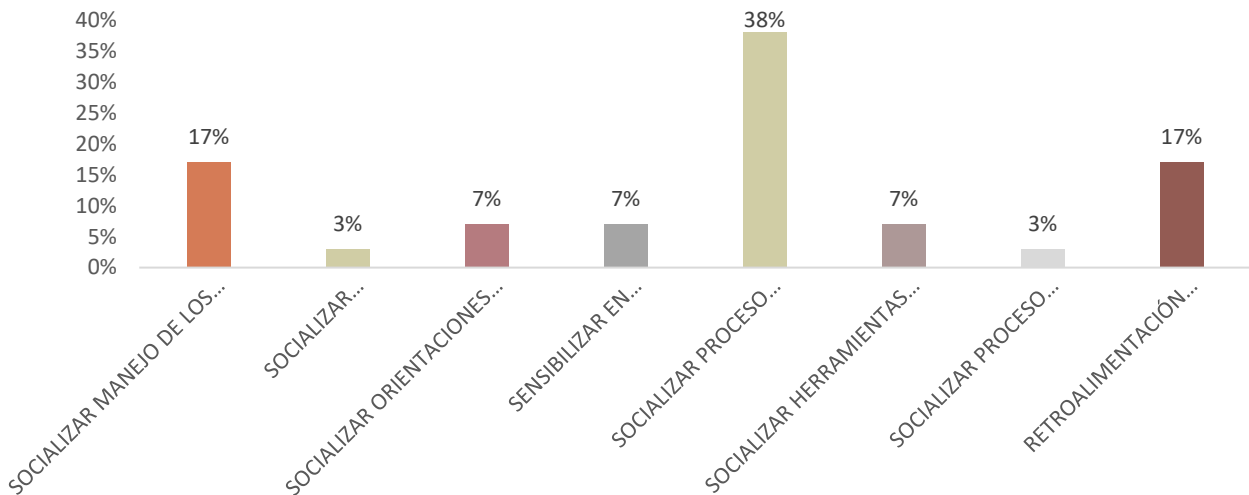
- a) Socializar proceso servicio integral a la ciudadanía
- b) Retroalimentación conocimientos
- c) Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención
- d) Socializar orientaciones gestión correspondencia
- e) Sensibilizar en habilidades blandas
- f) Socializar herramientas lenguaje claro
- g) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC
- h) Socializar proceso interno OSC

Tabla 89 Actividades desarrolladas vs asistentes

| N.º Socializaciones | N.º Asistentes |
|---------------------|----------------|
| 29                  | 357            |

*Fuente: Actas, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia*

Gráfica 20 Cualificación Participación por Objetivos



*Fuente: Actas, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia*

#### a) Socializar proceso servicio integral a la ciudadanía

En el mes de julio se trabajó articuladamente con el equipo de Plan Padrino en la organización y presentación a los nuevos directores locales de educación el proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía espacios donde se socializaron los temas de acompañamiento que ofrece la oficina como: capacitaciones, seguimiento a informes de calidad en la respuesta, digitalizados, vencidos y nivel de oportunidad, trámite de legalización de documentos de estudios al exterior, manejo de digiturno y gestión de correspondencia de entrada y salida.

Durante el mes de julio se realizaron 11 socializaciones en las Direcciones locales y se contó con una asistencia de 67 servidores públicos en total, siendo el objetivo con mayor porcentaje de socializaciones realizadas en el mes con un 38% en total.

#### **b) Retroalimentación conocimientos**

Para 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 radicarse según la competencia para reducir los redireccionamientos y mejorar la gestión de la correspondencia que ingresa a la entidad.

En julio se realizaron 5 actividades de retroalimentación de conocimientos sobre funciones de la Dirección de Inclusión (estrategias flexibles, víctimas conflicto armado), Dirección de Talento Humano y Oficina de personal.

En julio se realizaron 5 actividades de socialización en los temas descritos y se contó con la asistencia y participación de 78 servidores públicos, contratistas y colaboradores de la entidad.

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

En julio, para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron 5 actividades de socialización relacionadas con el manejo de los sistemas de SIGA, Bogotá te Escucha y CRM, FUT, Digiturno, con 79 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.

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.

#### **d) Socializar orientaciones de gestión correspondencia**

En el mes de julio se desarrollaron 2 actividades de socialización de los lineamientos definidos por la entidad para gestionar adecuadamente la correspondencia.

Se realizó reunión con la Veeduría Distrital, espacio en el que se dio a conocer el estado actual a nivel distrital de la Secretaría de Educación en la adecuada gestión de peticiones cumpliendo los parámetros de calidad a través del canal de Bogotá te Escucha. En esta

actividad se contó con la participación de personal de las dependencias de la entidad con mayor número de peticiones vencidas como son la Oficina de Personal, Dirección de Talento Humano. Se contó con la asistencia de 23 personas.

#### **e) Sensibilizar en habilidades blandas**

En julio, la Oficina de Servicio al Ciudadano realizó 2 actividades de actitud de servicio orientadas a fortalecer al personal que atiende en los canales, considerando los protocolos de atención de la entidad y las observaciones y sugerencias de la Alcaldía Mayor de Bogotá en las visitas de cliente incognito realizadas. Se contó con la asistencia y participación de 24 agentes que trabajan en atención en los canales presencial, virtual y telefónico.

#### **f) Socializar herramientas lenguaje claro**

En julio, la Oficina de Servicio al Ciudadano participó en 2 actividades de fortalecimiento de herramientas de lenguaje claro para mejorar la comunicación empática y asertiva con la ciudadanía. En uno de estos espacios se participó en el Taller de fundamentos de lenguaje claro e incluyente dirigido por la Veeduría Distrital y adicional se realizó un taller de comunicación asertiva con los gestores de movilidad de la Dirección de Bienestar Estudiantil. En estas actividades se contó con la asistencia y participación de 22 servidores públicos de la entidad y personal que brinda atención en los canales.

#### **g) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC**

En este periodo desde el equipo de formación de la Oficina de Servicio al Ciudadano se brindó acompañamiento e inducción a dos funcionarios de planta que ingresaron nuevos a la entidad. Se realizó el proceso de inducción en los temas referentes a la atención y servicio al Ciudadano e inducción específica en los temas asignados como coordinación de correspondencia y seguimiento a informes y políticas públicas.

#### **h) Socializar procesos internos OSC**

Durante julio, se realizó una actividad presencial con agentes que brindan atención en los canales para socializar aspectos importantes relacionados con el Sistema de Gestión de la oficina para fortalecer conocimientos del Servicio Integral a la Ciudadanía previo a las auditorias del proceso de julio y agosto. A esta actividad asistieron y participaron 42 agentes que hacen parte del centro de contacto BPM de los canales presencial nivel central y Direcciones Locales de Educación.

### **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 julio se realizaron 5 evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 90 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

| Evaluación                      | Nro. de Asistentes | Nro. de Evaluados | %Nota promedio | %Evaluados * |
|---------------------------------|--------------------|-------------------|----------------|--------------|
| Inclusión-estrategias flexibles | 31                 | 31                | 100,00%        | 100,00%      |
| Evaluación semana 1             | 56                 | 56                | 94,00%         | 100,00%      |
| Evaluación semana 2             | 59                 | 54                | 92,00%         | 91,53%       |
| Evaluación semana 3             | 59                 | 55                | 96,00%         | 93,22%       |
| Evaluación final conocimientos  | 70                 | 70                | 97,00%         | 100,00%      |
| Resultados                      | 275                | 266               | 95,80%         | 96,95%       |

Fuente: Aula virtual y Forms

\*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para julio fue del 96,95% teniendo en cuenta que de 275 personas que participaron en las jornadas de socialización 266 realizaron las evaluaciones.

La Oficina de Servicio al Ciudadano, actualmente, tiene 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 julio 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 91 Publicaciones estrategias de comunicación

| TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN                                   | RESPONSABLE                   | FECHA DE LA PUBLICACIÓN | CANAL DE SOCIALIZACIÓN |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|------------------------|
| Tip de calidad - Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía | Oficina Servicio al Ciudadano | 03/07/2024              | Correo electrónico     |
| Tip # 2 Calidad                                            | Oficina Servicio al Ciudadano | 03/07/2024              | Correo electrónico     |
| Alerta - Correo radicaciones Agencia ATENEA                | Oficina Servicio al Ciudadano | 04/07/2024              | Correo electrónico     |
| Consolidado de pagos 07072024                              | Oficina Servicio al Ciudadano | 08/07/2024              | Correo electrónico     |
| Alerta operativa notificación peticionario Dexon           | Oficina Servicio al Ciudadano | 24/07/2024              | Correo electrónico     |
| Alerta Traslado por Competencia 531002                     | Oficina Servicio al Ciudadano | 24/07/2024              | Correo electrónico     |
| Socialización Gestión Actas Tabla Ayuda OSC                | Oficina Servicio al Ciudadano | 24/07/2024              | Correo electrónico     |
| Alerta Dependencia 5310 y 531002                           | Oficina Servicio al Ciudadano | 24/07/2024              | Correo electrónico     |
| Consolidado de pagos c1_c2 24072024                        | Oficina Servicio al Ciudadano | 24/07/2024              | Correo electrónico     |
| Base de conocimiento - reporte de actualizaciones          | Oficina Servicio al Ciudadano | 31/07/2024              | Correo electrónico     |
| Resolución matriculas 2024-2025                            | Oficina Servicio al Ciudadano | 31/07/2024              | 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 julio se realizaron 29 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos y nota de prensa.

Tabla 92 Publicaciones estrategias de comunicación

| ID   | TEMA                                                                                                | FECHA      | ESTADO    |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|
| 5183 | Solicitud cambio de información actualizada de archivos publicados en la intrased                   | 2/07/2024  | Publicado |
| 5184 | Publicación notificación de actos administrativos                                                   | 4/07/2024  | Publicado |
| 5196 | Solicitud cambio información encuestas de satisfacción y percepción página web botón transparencia  | 4/07/2024  | Publicado |
| 5198 | Solicitud publicación nota de prensa en Intrased Jornada desinfección dependencias de nivel central | 4/07/2024  | Publicado |
| 5207 | Publicación notificación de actos administrativos                                                   | 8/07/2024  | Publicado |
| 5214 | Publicación informe PQRS mes de junio en la página web botón transparencia                          | 8/07/2024  | Publicado |
| 5216 | Publicación informe operaciones junio 2024                                                          | 8/07/2024  | Publicado |
| 5217 | Publicaciones informes de acceso a la información pública mayo y junio 2024                         | 8/07/2024  | Publicado |
| 5224 | Publicación notificación de actos administrativos                                                   | 9/07/2024  | Publicado |
| 5229 | Solicitud apoyo elaboración piezas graficas para feria de servicios "OSC FEST"                      | 10/07/2024 | Publicado |
| 5237 | Publicación notificación de actos administrativos                                                   | 12/07/2024 | Publicado |
| 5243 | Publicación notificación de actos administrativos                                                   | 16/07/2024 | Publicado |
| 5260 | Publicación informe (pdf) nivel oportunidad mes de junio y reporte junio (Excel)                    | 18/07/2024 | Publicado |
| 5261 | Publicación informe calidad en la respuesta mes de junio archivos PDF y Excel                       | 18/07/2024 | Publicado |
| 5266 | Publicación informe cualificación y promoción junio 2024                                            | 19/07/2024 | Publicado |
| 5267 | Publicación notificación de actos administrativos                                                   | 19/07/2024 | Publicado |
| 5279 | Publicación notificación de actos administrativos                                                   | 22/07/2024 | Publicado |
| 5282 | Diseño Campaña Próxima Innovación en Comunicación Interna telefonía interna                         | 22/07/2024 | Publicado |
| 5287 | Publicación notificación de actos administrativos                                                   | 22/07/2024 | Publicado |
| 5289 | Solicitud elaboración diseño encuesta de satisfacción para imprimir                                 | 23/07/2024 | Publicado |

| ID   | TEMA                                                                                                  | FECHA      | ESTADO    |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|
| 5293 | Publicación notificación de actos administrativos                                                     | 23/07/2024 | Publicado |
| 5305 | Publicación notificación de actos administrativos                                                     | 25/07/2024 | Publicado |
| 5319 | Publicación notificación de actos administrativos                                                     | 29/07/2024 | Publicado |
| 5320 | Traslado de información informes de racionalización de tramites de la intrased al botón transparencia | 29/07/2024 | Publicado |
| 5327 | Solicitud publicación informe Defensor de la Ciudadanía primer semestre 2024                          | 30/07/2024 | Publicado |
| 5328 | Publicación notificación de actos administrativos                                                     | 30/07/2024 | Publicado |
| 5333 | Publicación notificación de actos administrativos                                                     | 31/07/2024 | Publicado |
| 5344 | Solicitud remplazo instructivo interno gestión de respuestas a requerimientos                         | 31/07/2024 | Publicado |
| 5345 | Solicitud remplazar instructivo interno Instructivo Monitoreo canales de atención en la intrased      | 31/07/2024 | Publicado |

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

## 8.5 Lenguaje Claro (lc).

Para este periodo del mes de julio se participó en el Taller de fundamentos de lenguaje claro e incluyente realizado por la Veeduría Distrital y se realizó el taller de comunicación asertiva con la participación de gestores de movilidad de la Dirección de Bienestar Estudiantil con el objetivo de fortalecer la comunicación con la ciudadanía en los canales de atención presencial en las Direcciones Locales de Educación.

## 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.

En el mes de julio de 2024, se realizó reporte del primer semestre de 2024, del seguimiento a la ejecución de los controles de responsabilidad de nivel central, que tienen incidencia en el nivel local e institucional en las apps destinadas para tal fin:

- App Institucional:

<https://apps.powerapps.com/play/e/default-371179b5-c8a0-43be-8083-95bab26bc650/a/cc29d6df-83fc-4e84-8b8c-fe1fa89704b4?tenantId=371179b5-c8a0-43be-8083-95bab26bc650>

[95bab26bc650&hint=36761de0-c2e0-4cb1-a1d2-91f22b6f6099&sourcetime=1721399723538](https://apps.powerapps.com/play/e/default-371179b5-c8a0-43be-8083-95bab26bc650/a/f4ab8ab0-45e6-4008-8651-4014151b7f22?tenantId=371179b5-c8a0-43be-8083-95bab26bc650&hint=978ac2c6-a9eb-48c5-b37d-0e7e3c862e46&sourcetime=1721399723538)

- App Local:

<https://apps.powerapps.com/play/e/default-371179b5-c8a0-43be-8083-95bab26bc650/a/f4ab8ab0-45e6-4008-8651-4014151b7f22?tenantId=371179b5-c8a0-43be-8083-95bab26bc650&hint=978ac2c6-a9eb-48c5-b37d-0e7e3c862e46&sourcetime=1721399811204>

En dicho aplicativo se reportó cumplimiento del porcentaje máximo a obtener ( 50% - primer semestre de 2024), indicando que no se materializaron los riesgos y con los siguientes efectos logrados:

“En el I Semestre del 2024, se realizaron 29.079 seguimientos de la muestra seleccionada de 29.0793 solicitudes, dando un cumplimiento del 100%. Cuya fuente es generada por SIGA y Bogotá te escucha, aplicando la 05-MG-005 Valoración de la Calidad en las Respuestas, de las cuales del 86% cumplió los criterios de calidad, frente a un 14% de no cumplimiento, evidenciado en la Matriz de Seguimientos Muestra Acumulado. De igual manera, el equipo responsable de la OSC genera los reportes mensuales y socializa los informes de Validación Calidad en las Respuestas con los tres niveles respecto al porcentaje de cumplimiento e incumplimiento mensual de acuerdo con los criterios de calidad definidos en la metodología en mención y solicitud de la generación de acciones de mejora. Posteriormente, se realizan los Informes de Gestión PQRS, los cuales contienen un apartado con el análisis de los resultados”.

Para el mes de julio 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 93 Seguimiento al riesgo de operación Control 1

| MES     | Indicador Control 1*: <i>Seguimientos realizados al incumplimiento en la atención prestada/Seguimientos programados</i> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enero   | 21 seguimientos: 100%                                                                                                   |
| Febrero | 18 seguimientos: 100%                                                                                                   |
| Marzo   | 17 seguimientos: 100%                                                                                                   |
| Abril   | 04 seguimientos: 100%                                                                                                   |
| Mayo    | 02 seguimientos: 50%                                                                                                    |
| Junio   | 04 seguimientos: 100%                                                                                                   |
| Julio   | 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 julio 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 julio se desarrollaron 29 actividades con 257 asistentes de las 29 programadas para el periodo.

Tabla 94 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%                                                                                    |
| Julio        | 100%                                                                                    |
| <b>Total</b> | <b>100%</b>                                                                             |

Fuente: Plataforma estratégica OSC

A partir de agosto de 2024 como acción de mejora en el procedimiento de Gestión de Formación, aprendizaje y conocimiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano y con el objetivo de tener una medición exacta del indicador Sensibilizaciones realizadas / Sensibilizaciones programadas, se tendrán en cuenta aquellas socializaciones que se solicitaron pero no se programaron y por ende no se realizaron, esto con el fin de contar con información más específica sobre los temas que se requiere socializar al interior de la oficina.

- 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 95 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%                                                                                    |
| Julio        | 97%                                                                                     |
| <b>Total</b> | <b>97%</b>                                                                              |

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 julio se realizaron 5 evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 96 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

| Evaluación                      | Nro. de Asistentes | Nro. de Evaluados | %Nota promedio | %Evaluados *  |
|---------------------------------|--------------------|-------------------|----------------|---------------|
| Inclusión-estrategias flexibles | 31                 | 31                | 100,00%        | 100,00%       |
| Evaluación semana 1             | 56                 | 56                | 94,00%         | 100,00%       |
| Evaluación semana 2             | 59                 | 54                | 92,00%         | 91,53%        |
| Evaluación semana 3             | 59                 | 55                | 96,00%         | 93,22%        |
| Evaluación final conocimientos  | 70                 | 70                | 97,00%         | 100,00%       |
| <b>Resultados</b>               | <b>275</b>         | <b>266</b>        | <b>95,80%</b>  | <b>96,95%</b> |

Fuente: Aula virtual y forms

\*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de julio fue del 96,95% teniendo en cuenta que de 275 personas que participaron en las jornadas de socialización 266 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 97 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%           |
| Julio        | 3.468                                                                                              | 3.468            | 100%           |
| <b>Total</b> | <b>32.544</b>                                                                                      | <b>32.544</b>    | <b>100%</b>    |

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 3.468 respuestas, el 14% (476) 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 julio 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 mejor 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.

Tabla 98 Seguimiento al riesgo de Corrupción

| Causas                                                                                                                                                                         | Control                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Seguimiento julio                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ofrecimiento de dadivas 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 julio se realizó 1 socialización al personal que ingresa nuevo de la Oficina de Servicio al Ciudadano.  |
| Presentación de documentos falsos para trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior por parte del solicitante.                                           | Implementar el procedimiento de Legalización de documentos para estudios en el exterior, realizar los monitoreos mensuales aleatorios a una muestra de las solicitudes de gestión de legalización de trámites, con el fin de identificar posibles casos que incumplan con los requisitos. | Durante julio fueron reportados 6 documentos a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos. |

Fuente: Datos OSC

## 10. Reconocimiento de la prestación del servicio



En el marco del Proceso de Servicio Integral a la ciudadanía, se cuenta con el procedimiento de Seguimiento y Reconocimiento de la Prestación del Servicio en los Canales de Atención de la Secretaría de Educación Distrital con el fin resaltar el buen desempeño de los agentes y colaboradores de la Oficina de Servicio al Ciudadano, según los criterios establecidos en este.

Resultado de la consolidación de la información sobre cada uno de los indicadores evaluados: tiempo de atención, Calidad, cumplimiento de lineamientos, quejas, redireccionamientos y conocimientos, se realiza un evento donde se hace el reconocimiento de los ganadores.

Para el año 2.024 se realizó la premiación del primer semestre en la Oficina de Servicio al Ciudadano y que permite el cumplimiento de los indicadores establecidos, al igual el día 12 de julio se generó el evento de cierre, con el reconocimiento de un agente por cada canal de atención por cada trimestre del período.

En dicha sesión por parte de la jefatura de la OSC se realizó el reconocimiento a cada integrante del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía ya que cada uno desde su labor aporta al reconocimiento de la calidad, igualmente se invitó a seguir en la mejora continua y cumpliendo de las labores según los lineamientos internos y la política de calidad con el fin de obtener resultados óptimos.

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

Teniendo en cuenta que, para el 2024 la meta proyectada para el mantenimiento de la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía del proyecto 7818 “Fortalecimiento a la Gestión Educativa” es del 10%, se avanza a corte de junio (fecha de finalización del proyecto) con un Acumulado Anual del 10%, cumpliendo con la meta establecida. Adicionalmente, al contar con plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad con actividades programadas hasta el mes de diciembre de 2024, se continúa reportando la información de la gestión realizada en meses posteriores hasta el momento en que sea solicitada, sin incluirlas en el acumulado.

Tabla 99 Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7818)

| Ene  | Feb  | Mar  | Abr  | May  | Jun  | Jul  | ACUMULADO<br>(HASTA JUNIO DE 2024) |
|------|------|------|------|------|------|------|------------------------------------|
| 0,8% | 0,8% | 0,8% | 2,8% | 2,7% | 2,0% | 1,5% | 10%                                |

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

Conforme al cronograma establecido se gestionaron las siguientes actividades:

- Acompañar la formulación del Plan de Trabajo Relación Estado Ciudadano. Se elabora resolución para creación de mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, pendiente por aprobación y firmas para iniciar implementación.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de los objetivos de la calidad y generar las alertas de ser el caso. Se realiza capacitación a los responsables de los indicadores en registro oportuno y análisis de información. Se evidencia cumplimiento de los indicadores asociados a los objetivos de calidad y se realiza monitoreo.
- Acompañar los seguimientos periódicos de la operación y generar las recomendaciones de acciones de mejora de ser el caso. Se generan acciones correctivas, preventivas y de mejora en los procesos y se realiza monitoreo quincenal al grado de avance y cierre eficaz de los planes de acción planteados.
- Realizar los respectivos seguimientos al cumplimiento de los Acuerdos de Servicio establecidos por el proceso con otras dependencias y su vigencia. Se avanza en la

consolidación de un cuadro de mando de indicadores que reúna las métricas utilizadas en la OSC para facilitar el monitoreo, control y toma de decisiones.

- Realizar la sensibilización al personal en competencias básica en conjunto con Formación. Se realiza socialización durante todo el mes de julio de información del sistema de gestión de calidad como actividad de preparación para la auditoría interna y externa, mediante tips de calidad enviadas por correo electrónico y WhatsApp y concurso para evaluar apropiación de conocimientos.
- Realizar con Formación sensibilizaciones y socialización de la Cultura de la Calidad. Se realiza socialización durante todo el mes de julio de información del sistema de gestión de calidad como actividad de preparación para la auditoría interna y externa, mediante tips de calidad enviadas por correo electrónico y WhatsApp y concurso para evaluar apropiación de conocimientos.
- Realizar con los líderes de la Calidad sensibilización Servicio No Conforme y Acciones de Mejora. Se realiza acompañamiento permanente y seguimiento quincenal a la adecuada implementación del instructivo de mejoramiento continuo y de identificación y tratamiento de salidas no conformes, así como del grado de avance a los planes de acción definidos.
- Realizar el seguimiento, control, cargue y reporte de POA, MIPG, PAAC, Riesgo Anticorrupción y Mapa de Riesgos del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía según corresponda. Se elabora reporte de informes presentados por la OSC por solicitud de la Dirección de Servicios Administrativos con grado de avance y cumplimiento.
- Realizar el proceso de Contratación del Ente Certificador. Se firma acta de inicio de contrato con el ente certificados para ser ejecutado entre el 15 de julio y 15 de septiembre. Pendiente definir fecha exacta de segunda visita de seguimiento y plan y programa de auditoría. Para el mes de julio, se realiza la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad por parte del área de Control Interno.
- Finalmente, se avanza en la formulación de indicadores para medición de avances del nuevo proyecto de inversión 7701 "Prestación de los servicios administrativos para la operación del servicio educativo oficial y divulgación de la oferta educativa de Bogotá"

### 11.1 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 100 Seguimiento Objetivos de Calidad julio

| Objetivos                                                                                                                                                          | Indicador                                                                                                                                       | Seguimiento julio                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 87.34% Cumplimiento sin Error Crítico, es decir, quedando por debajo de la meta fijada del 88%.                                                                       |
|                                                                                                                                                                    | Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)                          | Indicador promedio mensual del 97,81% 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 29 actividades con 357 asistentes de las 29 programadas.                                                                            |
| Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.                                                 | Cumplimiento de las acciones definidas = Acciones de mejora cumplidas para el período evaluado / Acciones de mejora planteadas para el período. | Se identificaron 10 acciones de mejora, para cierre en el periodo, de las cuales se cerraron 10. Se identificó 1 salida no conforme la cual se gestionó y cumplió al 100% en las fechas programadas. |

Fuente: Base de datos Seguimiento objetivos de calidad

## 12. Seguimiento Salidas no conformes

A corte de 31 de julio de 2024, se gestionó una salida no conforme.

Tabla 101 Registro Salidas no conformes

| ID     | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IDM_38 | Durante el proceso de seguimiento a la operación en el servicio de radicación virtual (Buzones de correo y Ventanilla de Radicación virtual para la segunda quincena del mes de junio, se han presentado retrasos en la asignación de casos a las dependencias. |

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

### 13. Seguimiento acciones de mejora

A corte de julio de 2024, se gestionaron 10 planes de acción, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 102 Registro Acciones de mejora

| ID    | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID_27 | En la consolidación de los indicadores de operación y de la facturación del proveedor BPM, se encuentra la necesidad de identificar en el reporte del CHAT, la hora y segundo del paso de la atención por el BOT a la atención por el asesor, lo anterior para generar el ANS de la atención antes de los 60 segundos.                                                                                                                                                                                                                                         |
| ID_39 | En la reunión realizada el día 12 de junio de 2024, el staff del proveedor de canales de atención manifestó la intención de mejorar el proceso de monitoreo y los mecanismos de evaluación en el canal de atención presencial, con el fin de obtener resultados que se enfoquen de inicio a fin en la atención que realiza el agente. Como acción de mejora, se propone crear mesa de trabajo para revisar la documentación, los lineamientos y las herramientas utilizadas en el monitoreo, con el objetivo de identificar e implementar mejoras pertinentes. |
| ID_40 | Alto volumen de solicitudes vencidas en los años 2022 y 2023 que no se han cerrado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ID_41 | Desarrollar actividades que fortalezcan las habilidades, competencias, actividades y aptitudes en el personal que brinda la atención en los canales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ID_42 | No se está generando monitoreos de legalización desde el primero de febrero de 2024 incumpliendo con lo indicado en el instructivo de monitoreo, lo cual incumple con lo descrito en el instructivo de monitoreo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ID_44 | Evitar el riesgo de interrupción en la prestación del servicio mediante la realización con tiempo suficiente del contrato interadministrativo Centro de Contacto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ID_45 | La oficina de Servicio al Ciudadano actualmente cuenta con un contrato de envío de correspondencia física el cual tiene fecha de finalización el 31 de julio de 2024; por lo cual se debe realizar una planeación y ejecución de las actividades que permitan realizar una contratación antes de la finalización del contrato vigente.                                                                                                                                                                                                                         |

| ID    | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID_47 | Se están presentando reprocesos en el archivo de documentación de la OSC al momento del cargue y organización de los mismos.                                                                                                                                                                                                 |
| ID_48 | En el informe de calidad de las respuestas de mayo de 2024 emitido por la Alcaldía Mayor, se reporta un traslado por no competencia que fue realizado fuera de término de 5 días                                                                                                                                             |
| ID_49 | El día 25/06/2024 se recibe observación del jefe de la Oficina Asesora Jurídica respecto a la NO gestión de una petición remitida por parte de la Secretaría de Salud, el 03 de mayo a las 09:48 am con radicado No. 11001-2021, petición a la cual la SED no se pronunció dentro de los términos de ley, generando sanción. |

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

#### 14. Conclusiones y recomendaciones

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

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

Tabla 103 Nivel de Servicio julio

| Canal                 | Atenciones recibidas | Atenciones efectivas | Nivel de servicio |
|-----------------------|----------------------|----------------------|-------------------|
| Presencial            | 15.458               | 15.279               | 99%               |
| Virtual               | 33.876               | 33.876               | 100%              |
| Telefónico            | 4.132                | 4.095                | 99%               |
| <b>Total, general</b> | <b>53.466</b>        | <b>53.250</b>        | <b>99%</b>        |

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 julio con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se realizaron actividades de divulgación en página web y redes sociales dando a conocer los tramites y servicios de la entidad y se realizaron 29 solicitudes para publicar notificación de actos y los informes de gestión de la Oficina (nivel de oportunidad, operaciones, PQRS, acceso a la información pública y calidad en las respuestas.

En julio en los canales de atención los temas más impacto fueron Prestaciones sociales de docentes, con 20,62 % de participación reflejada en la gestión del aplicativo Humano en Línea validación de documentos reportando 3222 gestiones, Subsidio de transporte con un 22,54 % presenta disminución del 5,7% respecto al periodo anterior, Asignación de cupo escolar registra una participación del 19,25 % presentando un incremento del 5,38%, Solicitudes que requieren ampliación de información con un 0,45%

3. La apertura de agendamiento para las Direcciones locales continúa haciéndose únicamente a las 3:00pm sin novedad.
4. En julio se tuvo una eficacia del 98.78% en la atención a la Ciudadanía, donde se recibieron 5.400 turnos y se atendieron 5.334 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 DLE.
5. En julio se tuvo una eficacia del 98.78% en la atención a la Ciudadanía, donde se recibieron 5.400 turnos y se atendieron 5.334 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 DLE.
6. Durante julio se realizaron 12 visitas a las Direcciones Locales de Educación para presentar el proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía a los nuevos directores locales específicamente en los temas de: servicios de capacitaciones en el manejo de los aplicativos de SIGA, Bogotá te Escucha, Digiturno, seguimiento informes de calidad en la respuesta, vencidos, digitalizados y nivel de oportunidad, trámite de legalización de documentos de estudios al exterior y uso del digiturno y agendamiento de citas.

Las direcciones locales visitadas fueron: Antonio Nariño - Fontibón - Kennedy - Mártires - Puente Aranda - Rafael Uribe Uribe- Suba - Teusaquillo - Tunjuelito - Usaquén - Usme - Chapinero.

Tabla 104. Atención Direcciones Locales de Educación

| Oficina                           | 2   | 3   | 4   | 5   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 16  | 17  | 18  | 19  | 22  | 23  | 24  | 25  | 26  | 29  | 30  | 31  | Total |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 07 - DLE Bosa                     | 37  | 57  | 49  | 45  | 109 | 86  | 55  | 41  | 36  | 63  | 74  | 64  | 55  | 72  | 53  | 37  | 52  | 52  | 51  | 41  | 39  | 1168  |
| 08 - DLE Kennedy                  | 52  | 37  | 29  | 20  | 74  | 83  | 79  | 69  | 57  | 62  | 64  | 57  | 59  | 42  | 60  | 43  | 51  | 39  | 52  | 40  | 35  | 1104  |
| 19 - DLE Ciudad Bolívar           | 36  | 23  | 21  | 14  | 35  | 44  | 32  | 46  | 40  | 36  | 43  | 33  | 31  | 28  | 43  | 42  | 45  | 1   |     |     |     | 593   |
| 10 - DLE Engativá                 | 15  | 15  | 28  | 15  | 35  | 32  | 42  | 18  | 15  | 17  | 17  | 14  | 11  | 19  | 13  | 18  | 20  | 12  | 16  | 15  | 17  | 404   |
| 11 - DLE Suba                     | 17  | 12  | 22  | 4   | 14  | 20  | 25  | 20  | 22  | 17  | 24  | 28  | 20  | 20  | 18  | 24  | 25  | 17  | 10  | 21  | 22  | 402   |
| 05 - DLE Usme                     | 8   | 13  | 11  | 4   | 23  | 20  | 23  | 15  | 16  | 16  | 14  | 15  | 11  | 11  | 12  | 15  | 17  | 7   | 13  | 22  | 13  | 299   |
| 09 - DLE Fontibón                 | 17  | 10  | 4   | 9   | 20  | 30  | 11  | 13  | 13  | 20  | 11  | 15  | 19  | 10  | 11  | 11  | 13  | 20  | 15  |     | 13  | 285   |
| 18 - DLE Rafael Uribe Uribe       |     | 2   |     | 11  | 19  |     | 16  |     | 18  | 3   | 24  |     | 10  | 20  |     |     |     | 19  | 14  |     | 15  | 171   |
| 04 - DLE San Cristóbal            | 12  | 4   | 5   | 7   | 20  | 10  | 4   | 8   | 9   | 2   | 9   | 10  | 11  | 8   | 7   |     | 1   |     | 1   |     | 1   | 129   |
| 06 - DLE Tunjuelito               |     | 11  | 4   |     | 15  |     | 16  | 6   |     |     | 12  | 14  |     | 9   |     | 11  | 11  |     | 13  |     | 6   | 128   |
| 02 - 13 DLE Teusaquillo-Chap      | 3   |     | 6   |     |     | 10  |     | 6   |     | 9   |     | 7   |     |     | 12  |     |     |     |     | 3   |     | 56    |
| 01 - DLE Usaquén                  |     |     |     | 9   |     |     |     |     | 16  |     |     |     | 19  |     |     |     |     | 8   |     |     |     | 52    |
| 15 - DLE Antonio Nariño           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 13  | 13  | 1   | 3   |     | 4   | 4   | 2   | 4   |     | 44    |
| 03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria |     | 2   |     |     |     |     | 2   |     |     | 2   | 2   | 1   |     | 5   | 7   | 5   | 1   | 2   | 3   | 3   | 8   | 43    |
| 14 - DLE Mártires                 | 6   |     | 6   |     |     |     | 4   | 9   | 2   | 3   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 4   | 34    |
| Total                             | 203 | 186 | 185 | 138 | 364 | 335 | 309 | 251 | 244 | 250 | 294 | 271 | 259 | 245 | 239 | 206 | 240 | 181 | 190 | 149 | 173 | 4912  |

Fuente: Datos Canales OSC

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. Durante julio se realizó proceso de préstamo de ventanillas para la Oficina de Personal en el servicio de Posesiones
9. 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
10. Durante julio se realizó una reunión con la Dirección de Cobertura con el fin de dar continuidad con la planeación y ajustes al proceso de matrículas 2024-2025.
11. Durante julio 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 acompañamiento 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 realizada el 18 y 19 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.

12. El 18 y 19 de julio se realizó la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad en la cual se obtuvieron resultados satisfactorios ya que no se encontraron no conformidades; sin embargo, se dejaron algunas recomendaciones en el informe a las cuales se les genera plan de acción para su gestión. Dentro de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad se espera para el mes de agosto, realizar la revisión por la dirección y atender de forma eficaz y oportuna la segunda visita de seguimiento para mantenimiento del certificado del proceso de atención integral a la ciudadanía.
13. El 31 de julio de 2.024 fue publicada la Resolución No. 1432 la que dispone la gestión del proceso de Matriculas 2024 – 2025
14. El 31 de julio sobre el medio día se presentó una protesta por parte de SINTRASED en la Oficina de Servicio al Ciudadano, lo que obligo a activar todos los procesos de contingencia establecidos con el fin de mitigar el riesgo de no prestación del servicio.
15. El 15 de julio por orden del gobierno nacional se decretó día cívico por lo que no se prestó atención en los puntos de atención presencial, telefónico y chat, los servicios del formulario único de trámites y los buzones de correo se mantuvieron a disposición de la ciudadanía y se gestionaron durante la jornada por el proveedor.

## 15. Acciones de mejora

Durante julio se gestionaron e identificaron las siguientes acciones de mejora:

Tabla 105 Gestión de acciones de mejora

| FECHA | TÍTULO                                                                                            | TIPO DE ACCIÓN | PLAZO      |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
| ID_14 | Modificación de IVR                                                                               | ACCIÓN MEJORA  | 30/07/2024 |
| ID_26 | Unificar tipologías de PQRSD (SED y MINISTERIO)                                                   | ACCIÓN MEJORA  | 15/08/2024 |
| ID_27 | ANS atención antes de los 60 segundos en chat                                                     | ACCIÓN MEJORA  | 30/07/2024 |
| ID_35 | Elaboración de fichas técnicas de métricas utilizadas en OSC y revisión y/o ajuste de indicadores | ACCIÓN MEJORA  | 30/08/2024 |
| ID_36 | Definición de lineamientos de rendición de cuentas                                                | ACCIÓN MEJORA  | 30/08/2024 |

| FECH<br>A | TÍTULO                                                 | TIPO DE<br>ACCIÓN | PLAZO           |
|-----------|--------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|
| ID_37     | Definición de lineamientos de gestión del cambio       | ACCIÓN<br>MEJORA  | 30/08//202<br>4 |
| ID_39     | Mejoras al proceso de monitoreo de canales de atención | ACCIÓN<br>MEJORA  | 31/07/2024      |
| ID_46     | Mantener tiempos de respuesta de legalización          | ACCIÓN<br>MEJORA  | 30/08/2024      |

## 16. Servicios no conformes

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

Tabla 106 Meta estándar de satisfacción proyectado para julio 2024

| MES   | Presencial | Telefónico | Chat   | Correo | General |
|-------|------------|------------|--------|--------|---------|
| julio | 95.00%     | 92.00%     | 90.00% | 75.00% | 93.00%  |

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 92,55%, canal Chat 90,93%, Correo electrónico 76,00% y Canal presencial 94,28%, registrando incumplimiento en la proyección planteada en el canal presencial.