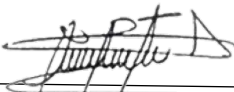


INFORME OPERACIONES AGOSTO 2024 OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló



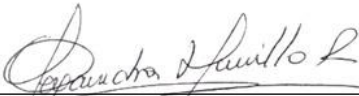
Yenny Paola Triana Cortés
Profesional OSC

Aprobó:



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

Revisó:



Alexandra Murillo Rodríguez
Contratista

Secretaría de Educación del Distrito

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



CSG-SM-202309-006-TR

BOGOTÁ
V1. 15/JUNIO/2023

Oficina de Servicio al Ciudadano Bogotá D.C.

Contenido

Introducción.....	7
1.1.1. Volumen de participación histórico acumulado	9
1.1.1 Volumen de participación mensual.....	10
1.2 La voz del ciudadano	11
1.2.1 Presencial	11
1.2.1.1 Nivel Central	13
1.2.1.2 Nivel Local	14
1.2.1.3 Super Cades	16
1.2.1.4 Personería de Bogotá D.C.	17
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía.....	17
1.2.2 Telefónico	18
1.2.2.2 Implementación IVR.....	20
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía.....	20
1.2.3 Virtual.....	21
1.2.3.1 Chat Institucional	22
1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía	22
1.2.3.2 Buzones de correo	23
1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual	23
1.2.3.4 Bogotá te Escucha.....	23
1.2.3.5 Humano en línea.....	23
1.2.3.5 Voz de la ciudadanía.....	24
1.2.3.6 Redes sociales.....	24
1.3 Nivel de servicio	25
2. Satisfacción	27
2.1 Canal presencial.....	28
2.2 Canal telefónico.....	29
2.3 Canal virtual – Chat institucional.....	30
2.4 Canal virtual – Correo electrónico.....	32
2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”	35
3.Partes interesadas.....	35
3.1 Caracterización.....	35
Gráfica 14 Categorización Grupo Étnico	37

Gráfica 16 Categorización Discapacidades	38
3.2 Gestión Atención Accesible	38
3.2.1 Acceso página web	38
3.3.2 Atención Presencial	40
4.Soluciones estratégicas Plan padrino.....	41
4.1 Gestión Correo Electrónico	41
4.2 Distribución PQRS.....	42
5. Seguimiento	43
6. Servicios OSC	46
6.1 Notificaciones	46
6.2 Legalizaciones y registro de diploma	46
7.Monitoreos y seguimiento.....	47
7.1 Seguimiento Canales de Atención	48
8. Cualificación y promoción.....	49
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos	50
8.2 Resultados evaluación de conocimientos	51
8.3 Refuerzo visual informativo.....	52
8.4 Promoción	53
8.5 Lenguaje Claro (lc).	53
9. Riesgos	53
9.1 Control de riesgos de gestión nivel central e institucional	54
11. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC	57
11.1 Seguimiento objetivos de calidad.....	58
12. Seguimiento Salidas no conformes	59
13. Seguimiento planes de acción.....	59
14. Conclusiones y recomendaciones	61
15. Acciones de mejora	62

Tabla de Contenido de Tablas

Tabla 1 Participación Canales acumulados a agosto	9
Tabla 2 Volúmenes de atención canales histórico agosto	10
Tabla 3 Comparativos volúmenes de atención canales julio vs agosto	11
Tabla 4 Comportamiento voz del ciudadano agosto	11
Tabla 5 Participación por puntos de atención agosto por año	11
Tabla 6 Volúmenes de atención presencial anual 2024	12
Tabla 7 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2024	13
Tabla 9 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central	14
Tabla 10 Comportamiento Direcciones Locales por servicio agosto	14
Tabla 11 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2024	15
Tabla 12 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2024	16
Tabla 13 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2024 (Promedio Ponderado)	17
Tabla 14 Requerimiento en Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá agosto	17
Tabla 15 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.....	18
Tabla 14 Volúmenes de atención comparativo por mes	19
Tabla 17 Envío de mensaje de texto.....	19
Tabla 18 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico.....	20
Tabla 17 Volúmenes de atención Virtual por mes.....	21
Tabla 20 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.....	22
Tabla 21 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.....	24
Tabla 22 Gestión Redes Sociales.....	24
Tabla 23 Gestión Acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa	24
Tabla 24 Tipo de radicado acumulado 2024	25
Tabla 25 Sistema de Radicación	25
Tabla 24 Nivel de Servicio acumulado anual histórico.....	25
Tabla 25 Indicador Nivel de Servicio enero a agosto de 2024.....	26
Tabla 26 Indicador Nivel de Servicio agosto Histórico	27
Tabla 27 Nivel de servicio detallado mensual agosto	27
Tabla 28 Nivel de servicio canal presencial y telefónico agosto	27
Tabla 31 Satisfacción detallado mensual 2024.....	28
Tabla 32 Satisfacción Canal Presencial, variables de procesos agosto	29
Tabla 33 Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones agosto	29
Tabla 34 Satisfacción canal Telefónico, variables de procesos agosto.....	30
Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido	30
Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, tiempo de atención.....	30
Tabla 37 Satisfacción canal chat, conocimiento del tema por parte del asesor	31
Tabla 38 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio	31
Tabla 55 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma.....	33

Tabla 56 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud	34
Tabla 57 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida	34
Tabla 58 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida	34
Tabla 59 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud	35
Tabla 61 Atención Telefónica – Virtual	39
Tabla 62 Atención accesible temática	39
Tabla 63 Temáticas Telefónica – Virtual	39
Tabla 64 Atención accesible temática	40
Tabla 65 Atención accesible discapacidades	40
Tabla 66 Atención accesible discapacidades	40
Tabla 67 Histórico de Gestión	41
Tabla 68 Avance de cierre de gestión	41
Tabla 69 Tipología Plan Padrino	42
Tabla 70 Volumetría de solicitudes asignadas	43
Tabla 71 Seguimiento ANS	44
Tabla 72 Seguimiento Notificaciones	46
Tabla 73 Seguimiento Notificaciones	46
Tabla 74 Estadística Legalizaciones y registro de diploma	47
Tabla 75 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico	47
Tabla 76 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico	47
Tabla 77 Línea de tiempo acumulado monitoreos Fondo Prestacional y Legalizacion Error Crítico	48
Tabla 78 Línea de tiempo acumulado monitoreos Fondo Prestacional y Legalizacion Error No Crítico	48
Tabla 79 Seguimiento canales de atención Error Crítico agosto	48
Tabla 80 Seguimiento canales de atención Error No Crítico agosto	49
Tabla 81 Acumulado socializaciones y participantes	49
Tabla 82 Actividades desarrolladas vs asistentes	50
Tabla 83 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales	51
Tabla 84 Piezas gráficas refuerzo visual informativo	53
Tabla 85 Seguimiento al riesgo de Corrupción	55
Tabla 86 Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7818)	57
Tabla 87 Seguimiento Objetivos de Calidad agosto	58
Tabla 88 Registro Salidas no conformes	59
Tabla 89 Registro Acciones de mejora	59

Tabla de Contenido de Gráficas

Gráfica 1 Participación Canales acumulado agosto	9
Gráfica 2 Volúmenes de atención canales histórico agosto	10
Gráfica 3 Comparativo volúmenes de atención canales julio vs agosto	10
Gráfica 4 Participación por puntos de atención agosto por año	12
Gráfica 5 Participación por puntos de atención agosto	13
Gráfica 6 Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	16
Gráfica 7 Comportamiento canal telefónico agosto	18
Gráfica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes	19
Gráfica 9 Comportamiento Canal Virtual agosto	22
Gráfica 10 Categorización Distribución Canales	36
Gráfica 11 Categorización Distribución Demográfica	36
Gráfica 12 Categorización Estratificación	37
Gráfica 13 Categorización Edad	37
Gráfica 14 Categorización Grupo Étnico	37
Gráfica 15 Categorización Género	38
Gráfica 16 Categorización Discapacidades	38
Gráfica 17 Temáticas Telefónica – Virtual	39
Gráfica 18 Atención accesible temática	40
Gráfica 19 Temáticas Presencial	41
Gráfica 20 Cualificación participación por objetivos	50

Introducción

Esta Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC de la Secretaría de Educación del Distrito realiza 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.

Las fuentes de información para la elaboración del presente son 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:**

- Los puntos de atención: nivel central y direcciones locales de educación, prestan sus servicios con agendamiento previo de cita a través del siguiente enlace: <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/educacionbogota.gov.co>.
- La atención en los SuperCade (Suba, Américas, Manitas y Bosa), se realiza acorde con los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Los Centros Intégrate que hacen parte de los puntos presenciales en conjunto con la Red Cade (Secretaría General) se encuentran en SuperCade CAD, Engativá y Suba, prestan sus servicios en horario de atención de 08:00 a.m 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
- Las solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distrital podrán hacerlo a través del correo electrónico 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

El horario para la recepción virtual de comunicaciones oficiales es de lunes a viernes, en horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

- Redes sociales: Instagram: [educacion_bogota](#), Facebook: Secretaría de Educación de Bogotá, Twitter: [@Educacionbogota](#)

- Chat Institucional: dispuesto en la página web de la Secretaría de Educación del Distrito en el enlace https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/.
- Humano en línea
- Legalización

1.1.1. Volumen de participación histórico acumulado

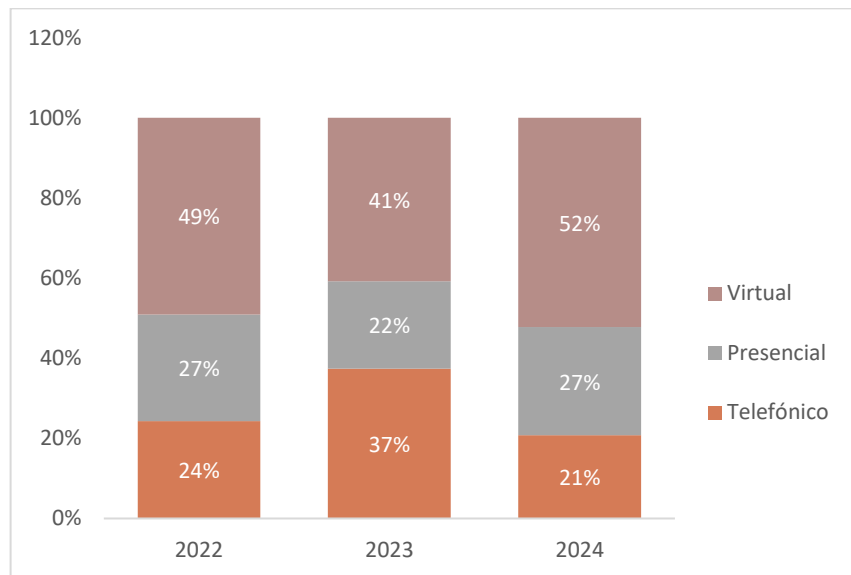
Tabla 1. Participación Canales acumulados a agosto

Año	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2022	199.167	218.405	402.442	820.014
2023	283.715	165.143	309.543	758.401
2024	135.292	175.890	340.569	651.751

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación Canales acumulado agosto

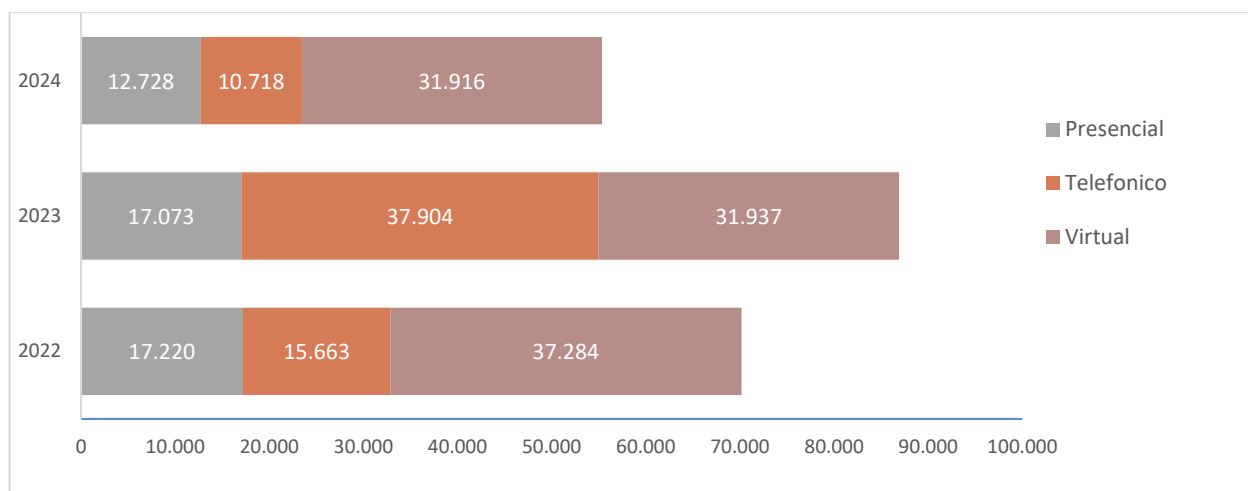


Fuente: Datos Canales OSC

La participación en los canales virtual y presencial aumentó en comparación con los dos años anteriores, la participación en el canal telefónico disminuyó respecto a agosto de los años 2022 y 2023.

1.1.1 Volumen de participación mensual

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico agosto



Fuente: Datos Canales OSC

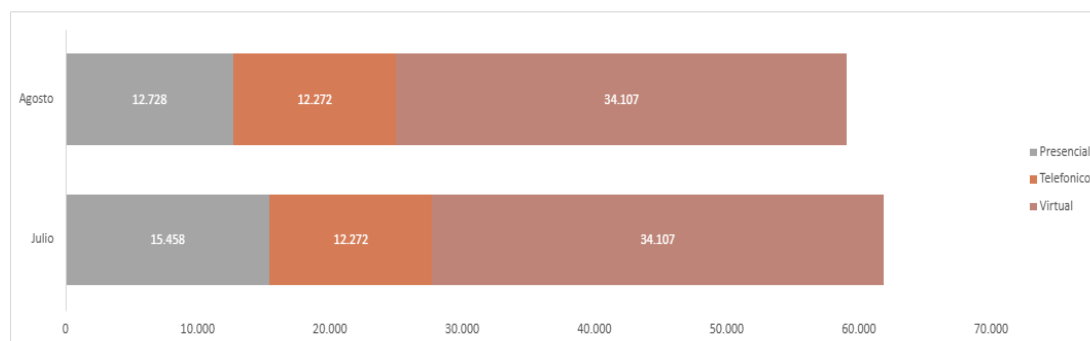
Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico agosto

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2022	17.220	15.663	37.284	70.167
2023	17.073	37.904	31.937	86.914
2024	12.728	10.718	31.916	55.362

Fuente: Datos Canales OSC

A través de sus canales de atención, la Secretaría de Educación del Distrito durante agosto presentó una disminución en el total de atenciones en 3,99% respecto al mismo mes en el año 2023. El canal presencial reportó disminución del 12,51%; asimismo, el canal telefónico disminuyó en 0,37%; es preciso resaltar que se tienen en cuenta las atenciones realizadas mediante IVR en el presente año. Por otro lado, el canal virtual disminuyó en 1,36%, con respecto a agosto de 2023.

Gráfica 3. Comparativo volúmenes de atención canales julio vs agosto



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales julio vs agosto

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Julio	15.458	12.272	34.107
Agosto	12.728	10.718	31.916
Total general	28.186	22.990	66.023

Fuente: Datos Canales OSC

1.2 La voz del ciudadano

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano agosto

Tema de consulta	Participación
Subsidio de transporte	21,51%
Prestaciones sociales de docentes	17,77%
Asignación de cupo escolar	15,52%
Solicitudes que requieren ampliación de información	8,38%
Traslado de estudiantes antiguos	6,23%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	5,13%
Consulta a solicitudes radicadas	4,54%
Información pago de nómina	2,85%
Escalafón Docente	2,63%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	2,09%

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

1.2.1 Presencial

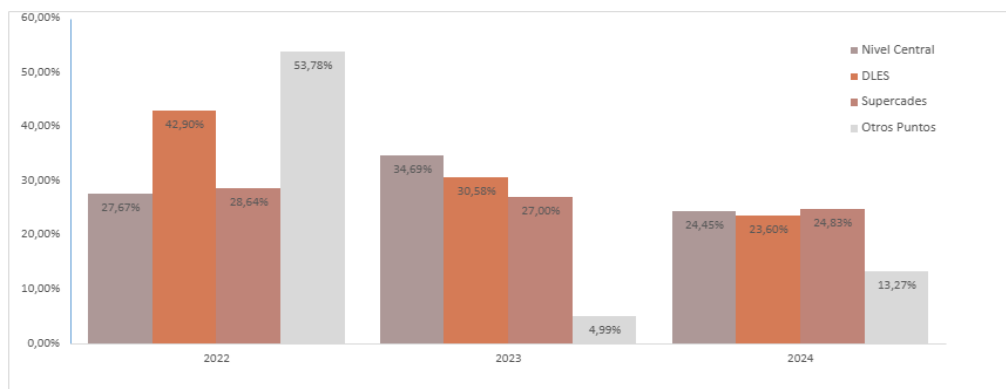
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2022 al 2024 para agosto:

Tabla 5. Participación por puntos de atención agosto por año

Año	Nivel Central	DLES	Super Cades	Otros Puntos	Total, general
2022	10.770	6.594	1.957	382	19.703
2023	7.958	5.064	1.511	15	14.548
2024	7.644	3.669	1.322	93	12.728
Total general	26.372	15.327	4.790	490	46.979

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación por puntos de atención agosto por año



Fuente: Datos Canales OSC

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

Tabla 6. 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
Agosto	7.644	3.669	1.322	93	69.609
Total, general	69.609	90.781	15.033	467	69.609

Fuente: Datos Canales OSC

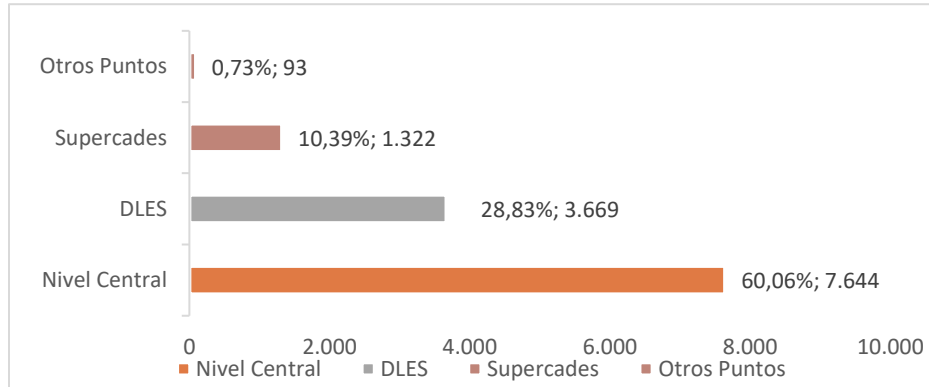
* Nota: Novedad datos de gestión SuperCades no incluye cifras desde el 22 enero por error de la plataforma.

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

El canal presencial disminuyó en 17,66% respecto al año anterior en este mismo período; el 67,83% de las atenciones correspondieron a nivel central, la atención en direcciones locales corresponde al 28,83% y el 10,39% a SuperCades.

Las Direcciones Locales de Educación disminuyeron su participación y pasaron de 5.400 atenciones en julio a 3.699 en agosto, por su parte la Red Cade registró un incremento del 0,53% con 1.315 atenciones en julio y 1.322 en agosto. Por último, nivel central aumentó en 11,46% su participación.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención agosto



Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.1 Nivel Central

En nivel central se atendieron 7.644 turnos, de los cuales el servicio de mayor participación fue Fondo de Prestaciones con 1.752 atenciones y participación del 22,92%, seguido de la atención personalizada con 1.639 atenciones, las cuales representan el 21,44%; radicación 1.594 atenciones con una contribución del 20,85% y 1.054 consultas a las dependencias con una participación del 13,79%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 13 minutos con 13 segundos. Finalmente, el TMO de 7 minutos 15 segundos, con un nivel de atención del 99%.

Tabla 7. 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
Agosto	7.644	0:13:13

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios Nivel Central

Servicio	Turnos	Tiempo atención
Fondo de Prestaciones	1752	0:08:28
Atención Personalizada	1639	0:04:56
Radicación	1594	0:04:10
Consulta a las dependencias	1054	0:14:41
Movilidad	752	0:08:53
Personal	714	0:03:51
Plan de Contingencia	100	
Cobertura	32	0:04:24
(G) Radicación Humano en Línea	2	1:00:08
(G) Estado tramite humano en línea	2	0:01:30
(G) Recepción Hojas de Vida	1	0:04:06
Control Disciplinario	1	0:00:15
Contratos	1	0:03:48
Total general	7.644	0:09:56

Fuente: Datos Canales OSC

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 agosto de 2024, en la cual se indicó que se gestionaron 90 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 3.669 solicitudes, con una atención del 96% y un tiempo de servicio de 20 minutos con 30 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 9 minutos con 18 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 13 segundos y el tiempo de atención fue de 11 minutos con 12 segundos (se incrementó en 18 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 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio agosto

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Atención Accesible	Total general
DLE Bosa	1	815			2			2	2		822
DLE Kennedy	2	496	1		7		88		3		597

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Atención Accesible	Total, general
DLE Ciudad Bolívar		79			3	253	10				345
DLE Suba		325			4						329
DLE Usme		167	2				32	36	68		305
DLE Engativá		253	5	7	28		2		3		298
DLE Fontibón		227		1	3		36			1	268
DLE Rafael Uribe Uribe		158			4		18	4	1		185
DLE San Cristóbal		52			40	37	2				131
DLE Mártires		82		1			15	2	1		101
DLE Teusaquillo Chapinero	8	31	8		7		15	8	4		81
DLE Tunjuelito		65	5								70
DLE Antonio Nariño		55			1	6	4	1			67
DLE Santafé - Candelaria		29		1			17	13	3		63
DLE Usaquén		47	2		1						50
DLE Barrios Unidos						24					24
DLE Puente Aranda						4					4
Total, general	2881	23	10	100	324	239	66	85	1	3740	2881

Fuente: Datos Canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 822, seguida de Kennedy con 597y Ciudad Bolívar con 345

Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2024

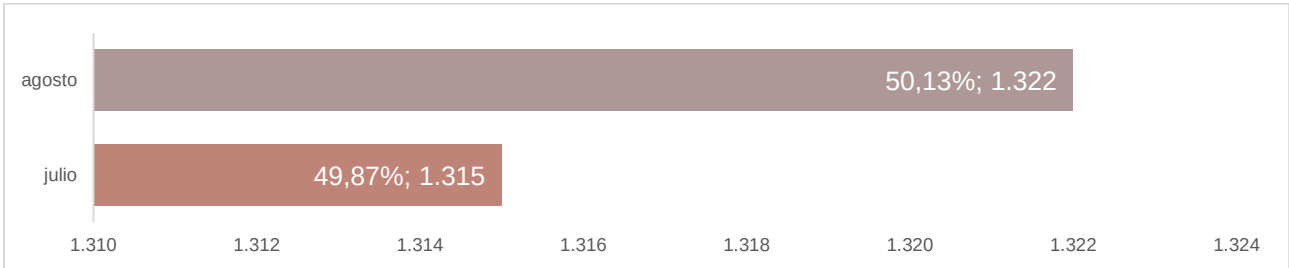
Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Enero	28.652	0:11:25
Febrero	30.011	0:17:43
Marzo	7.616	0:11:52
Abril	6.415	0:09:37
Mayo	5538	0:06:58
Junio	3.480	0:07:17

Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Julio	5.400	0:07:12
Agosto	3.669	0:09:18

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 agosto de 2024 se recibieron 1.322 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 30 segundos.

Tabla 11. Participación por punto de atención SuperCades por mes 2024

Punto Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total general
SuperCade Suba	1.865	1.248	516	663	659	438	591	482	6.462
SuperCade Manitas	1.045	733	308	94	109	289	225	265	2.938
SuperCade Bosa	909		300	317	206	65	111	132	1.677
SuperCade Américas	582	399	153		172	128	111	254	2.051
SuperCade Engativá		347	74	152	106	76		84	839
SuperCade CAD		176	10	21	149	87	100	105	648
Total, general	4.401	2.903	1.361	1.247	1.401	1.083	1.027	1.322	14.745

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 Suba registró una participación del 36,46% y el SuperCade Manitas del 20,04% 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 12. 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
Agosto	1.322	0:04:20

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 agosto de 2024.

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

Tabla 13. Requerimiento en Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá agosto

Mes	Requerimientos
Enero	11
Febrero	9
Marzo	2
Abril	3
Mayo	4
Junio	2
Julio	2
Agosto	2
Total general	35

Fuente: Base de Gestión OSC

1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

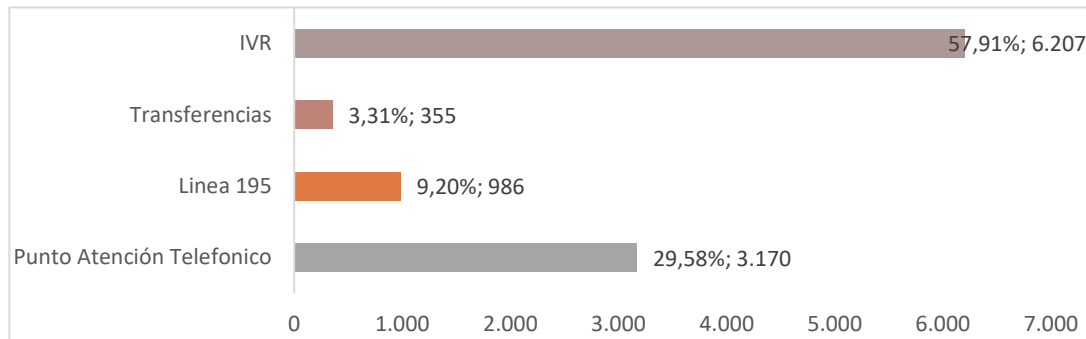
Tabla 14. Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	28,38%
Subsidio de transporte	18,74%
Traslado de estudiantes antiguos	11,12%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	9,67%
Consulta a solicitudes radicadas	5,74%
Prestaciones sociales de docentes	4,58%
Información pago de nómina	3,43%
Solicitudes que requieren ampliación de información	2,80%
Escalafón Docente	2,13%
Finalización de labores de docentes provisionales	1,23%

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

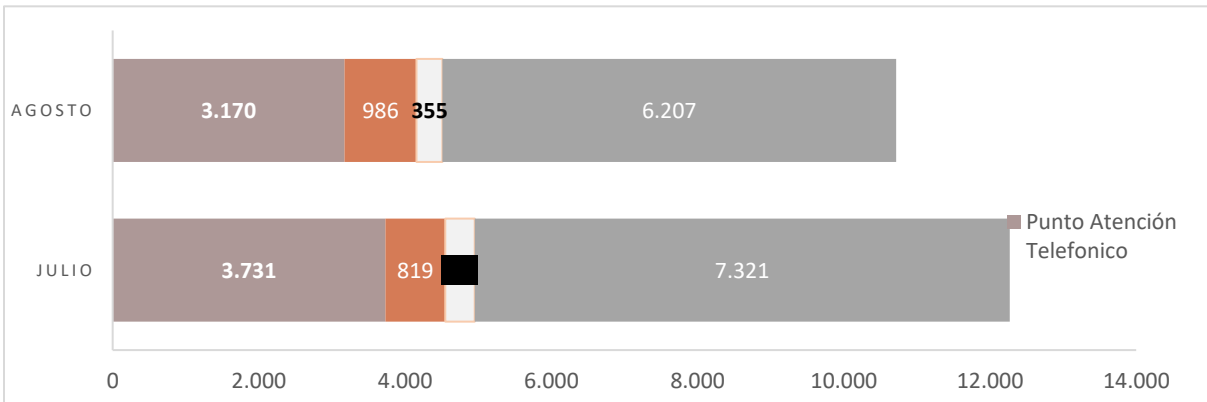
1.2.2 Telefónico

Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico agosto



A través del canal telefónico en agosto de 2024 se recibieron 10.718 llamadas, es decir que se presentó una disminución del 12,66% respecto al mes anterior. El cual arrojó los siguientes datos de gestión: 6.207 gestiones en el IVR, 3.170 correspondieron a la línea 3241000 (de la Secretaría de Educación del Distrito), la cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto y 355 correspondieron a transferencias a extensiones de la entidad.

Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 15. Volúmenes de atención comparativo por mes

Mes	Punto atención telefónico	Línea 195	Transferencias	IVR	Total general
julio	3.731	819	401	7.321	12.272
agosto	3.170	986	355	6.207	10.718

Fuente: Datos Canales OSC

En agosto de 2024 se presentó respecto al mes anterior, un aumento del 15,04% en la gestión del punto de atención telefónico, así como las transferencias disminuyeron en un 11,47%: La línea 195, recibió 986 llamadas con una participación del 0,09%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 11,76% aproximadamente.

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

1. Envío de mensaje de texto (13.422)

Tabla 8 Envío de mensaje de texto

Dependencia	Fecha de solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	8/08/2024	SMS_PERSONALIZACION SITP (4181)	4.181
Dirección de Bienestar Estudiantil	9/08/2024	SMS_CITA_PINES_AGOSTO_2024	431
Dirección de Bienestar Estudiantil	9/08/2024	SMS_COBRO_CICLO_II_TU_LLAVE_AGOSTO	4.179
Dirección de Bienestar Estudiantil	14/08/2024	SMS_PINES_14080024	225

Dirección de Bienestar Estudiantil	15/08/2024	SMS_PINES_15080024	225
Dirección de Bienestar Estudiantil	22/08/2024	Base de mensajes de cobro(86)	86
Dirección de Bienestar Estudiantil	22/08/2024	Base de mensajes (4095) personalización.	4.095

Fuente: Datos Canales OSC

2. Labores adicionales trámite Legalización de documentos para el exterior: se realizó la revisión y gestión de 1.592 casos del proceso.
3. Seguimiento de valoración de la calidad de las respuestas: se realizaron 4.813 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 correspondió a 1 caso, se generó contacto con la ciudadanía y se brindó respuesta.

1.2.2.2 Implementación IVR

En agosto de 2024 se registraron 9.732 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 71 personas de lunes a viernes y de 5 los fines de semana.

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 17. Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

Trámite de Consulta	%
Subsidio de transporte	32,96%
Solicitudes que requieren ampliación de información	18,56%
Prestaciones sociales de docentes	8,32%
Asignación de cupo escolar	4,89%
Escalafón Docente	4,34%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4,34%
Información pago de nómina	3,70%
Matoneo bullying y o violencia escolar	2,63%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	2,32%
Traslado de estudiantes antiguos	2,14%

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

1.2.3 Virtual

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

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

Tabla 18. Volúmenes de atención Virtual por mes

Mes	FUT	Redes	Chat	SD QS	Soluciones cobertura	Contactos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Redes prensa	Humano	Total, General
Ene	33.078	22	13.298	1.498	2.093	9.526	35	726	504	78	1.658	1.966	64.482
Feb	34.504	26	6.310	913	4.915	9.506	51	1.178	740	10	860	3.028	62.041
Mar	23.060	2	3.838	1.114	565	6.916	20	563	590	3	337	2.279	39.287
Abr	21.560	12	4.586	1.115	454	8.527	13	532	809	0	269	4.945	42.822
May	17.952	10	4.927	954	0	8.291	10	726	955	0	350	3.756	37.931
Jun	13.001	2	3.171	661	0	6.144	10	644	727	4	332	3.287	27.983
Jul	17.541	5	3.956	816	0	7.709	7	725	584	2	231	2.531	34.107
Agos	15.201	6	4.213	1.000	0	7.252	13	755	702	2	332	2.440	31.916
Total, general	175.897	85	44.299	8.071	8.027	63.871	159	5.849	5.611	99	4.369	24.232	175.897

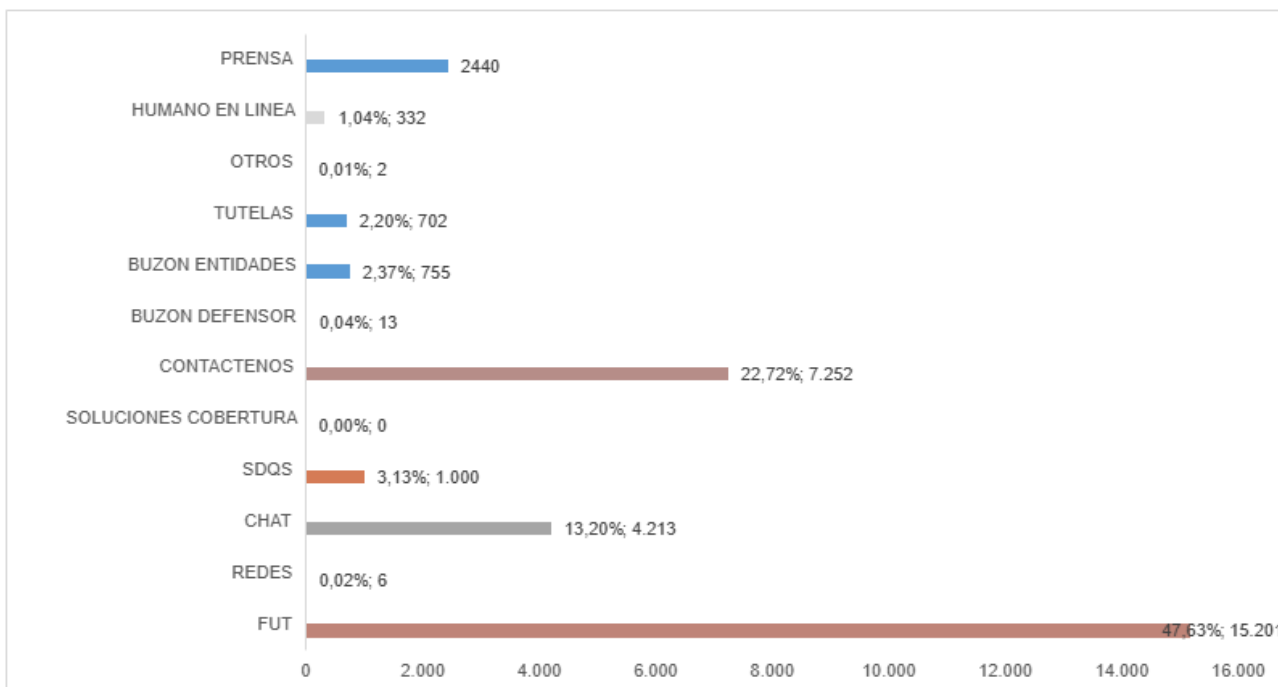
Fuente: Datos Canales OSC

* 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 agosto



Fuente: Datos Canales OSC

1.2.3.1 Chat Institucional

El chat institucional durante agosto recibió 4.213 solicitudes de atención, lo cual representa un aumento del 6,50% frente al mes anterior, este canal es atendido por tres 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 2.243 solicitudes y el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal.

Para agosto al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7 x 24 se registraron 304 ciudadanos durante los fines de semana y 475 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 9 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional

Trámite de Consulta	Participación
Subsidio de transporte	26,81%
Solicitudes que requieren ampliación de información	12,85%
Asignación de cupo escolar	11,51%

Trámite de Consulta	Participación
Consulta a solicitudes radicadas	10,68%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	6,73%
Traslado de estudiantes antiguos	5,06%
Escalafón Docente	3,17%
Prestaciones sociales de docentes	2,67%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	2,56%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	2,11%

Fuente: Datos CRM.

* Se toman los primeros 10 trámites de consulta

1.2.3.2 Buzones de correo

En agosto de 2024, los buzones de correo recibieron 8.724 solicitudes (disminuyó en 0,034% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de esta cifra 7.252 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 755 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 702 corresponden a tuteladas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica) y 13 al Defensor del Ciudadano y el buzón personeria@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 agosto de 2024, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 17.201 solicitudes (disminuyó en 13,34% 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; 4.078 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 agosto de 2024, se recibieron 1.000 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 2022¹, las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A., a partir del 20 de febrero de

¹ "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"

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 agosto se gestionaron 2.440 solicitudes remitidas a través de la plataforma Humano en Línea.

1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico

Trámite de Consulta	Participación
Prestaciones sociales de docentes	99,87%
Registro de libros de fundaciones corporaciones y o asociaciones de utilidad común y o sin ánimo de lucro	0,07%
Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes.	0,07%

Fuente: Datos CRM

1.2.3.6 Redes sociales

Durante agosto del 2024, el equipo digital dio respuesta a 332 mensajes privados en redes sociales y 5 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 21. Gestión redes sociales

Red	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.
Facebook	1.336	605	253	189	172	183	134	182
X DM	130	113	39	14	21	23	17	32
Instagram	192	142	45	66	63	56	34	53
Comentarios en Posts Red social SED					94*	61	1	1
Tik Tok						9*	5	6
Total	1.658	860	337	269	350	332	191	274

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC

*Esta red inicio en este periodo

Tabla 22. Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa

Red	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Facebook	12	9	0	10	6	2	4	4
Instagram	2	1	1	2	3	0	0	0
Otro	6	5	0	0	0	0	0	0
Twitter	2	11	1	0	0	0	1	2
Total	22	26	2	12	9	2	5	6

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC

Tabla 23. Tipo de radicado acumulado 2024

Red	Derecho Petición	Queja	Reclamo	Felicitaciones	Total
Facebook	34	6	7	1	48
Instagram	4	1	3	1	9
Otro	9	1	1		11
Twitter	13		4		17
Total, general	60	8	15	2	85

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

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

Tabla 24. Sistema de Radicación

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Bogotá te Escucha	3	1	0	0	2	0	2	2
SIGA	19	25	2	8	7	2	3	4
Total, general	22	26	2	8	9	2	5	6

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

1.3 Nivel de servicio

Para el nivel de servicio del año 2024, se tiene 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 25. Nivel de Servicio acumulado anual histórico

Mes	Total, atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio	Presencial	Telefónico	Chat	Buzón
ene-22	259.731	240.623	93%	97%	82%	91%	100%
feb-22	196.253	183.778	94%	87%	91%	100%	100%
mar-22	117.375	112.910	96%	95%	89%	100%	100%
abr-22	81.742	79.541	97%	95%	93%	100%	100%
may-22	94.746	90.349	95%	96%	86%	100%	100%
jun-22	70.167	68.309	97%	95%	93%	100%	100%
jul-22	67.680	64.061	95%	95%	81%	100%	100%

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

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 11 Indicador Nivel de Servicio enero a agosto de 2024

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

Fuente: Canales OSC

Tabla 27. Indicador Nivel de Servicio agosto Histórico

Año	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio agosto
2022	64.262	61.760	96%
2023	53.543	52.952	99%
2024	47.837	47.570	99%

Fuente: Canales OSC

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

Tabla 28. Nivel de servicio detallado mensual agosto

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	16.201	16.201	100%
DLES	3.669	3.537	96%
Centro de Contacto	3.525	3.497	99%
Chat institucional	4.213	4.213	100%
OSC	9.059	8.952	99%
Email OSC	8.722	8.722	100%
Redes Sociales	6	6	100%
Email EDUPRIVADOS	2	2	100%
Humano en Línea	2.440	2.440	100%
Total general	47.837	47.570	99%

Fuente: Canales OSC

Tabla 29. Nivel de servicio canal presencial y telefónico agosto

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	12.728	12.489	98%
Telefónico	3.525	3.497	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 agosto fue de 93.00% y se obtuvo una satisfacción general para este período del 92,58%, por debajo del estándar establecido para el mes.

Tabla 12 Satisfacción detallado mensual 2024

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total mes
Enero	94.47%	91.79%	85.89%	55.66%	91.00%
Febrero	84.18%	91.99%	94.23%	70.05%	87.00%
Marzo	92.85%	90.73%	95.88%	70.50%	91.87%
Abril	95.18%	88.15%	90.00%	70.37%	91.60%
Mayo	94,56%	93,01%	87,50%	75,34%	92,48%
Junio	94,14%	93,49%	993,73%	75,00%	93,00%
Julio	94,28%	92,55%	90,13%	76,00%	
Proyectado agosto	95.00%	92.00%	90.00%	75.00%	93.00 %
Obtenido agosto	94,17%	93,49%	92,48%	75,39%	93,24%

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 agosto se evidenció que en el 93,24%, se aplicaron un total de 5.284 encuestas, de las cuales 4.892 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal telefónico 93,49%, que incrementó en 0,94%, correo electrónico 75,39% que incrementó en 0,61%, canal presencial 94,17% que disminuyó en 0,11% y el canal chat 92.48% que disminuyó en 2,35% 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.

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 13 Satisfacción Canal Presencial, variables de procesos agosto

Calificación	¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	3.96%	9.69%	7.05%	8.81%	7.05%
2	1.32%	1.32%	1.32%	1.76%	0.88%
3	0.88%	0.44%	1.32%	0.44%	0.88%
4	0.44%	0.44%	0.00%	0.00%	0.44%
5	2.20%	2.20%	0.44%	1.76%	1.76%
6	1.32%	1.76%	1.32%	1.76%	2.20%
7	2.20%	2.64%	2.20%	3.08%	0.44%
8	7.49%	5.73%	2.20%	5.73%	9.25%
9	9.69%	10.13%	11.01%	8.81%	8.81%
10	70.48%	65.64%	73.13%	67.84%	68.28%

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 14 Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones agosto

Calificación	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Excelente	63.88%	8.84%	60.79%	66.08%	63.00%
Bueno	29.07%	3.64%	36.12%	29.96%	33.92%
Regular	6.17%	0.58%	2.64%	2.64%	2.64%
Malo	0.88%	0.06%	0.44%	1.32%	0.44%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.2 Canal telefónico

Durante 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 de 5 a 1, donde 5 es excelente y 1 es malo, los cuales capturaron 1.398 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 33. Satisfacción canal Telefónico, variables de procesos agosto

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	91,73%	70,91%	79,59%	71,98%	76,18%
4	7,04%	15,94%	11,75%	12,19%	12,61%
3	1,23%	5,24%	1,71%	5,45%	3,42%
2	100,00%	1,82%	0,96%	2,89%	1,50%
1	0,00%	6,10%	5,98%	7,49%	6,30%

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 452 encuestas.

Tabla 154. Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Muy bueno (5)	46,60%	53,53%	56,49%	54,80%	60,13%	62,98%	63,71%	65,49%
Bueno (4)	33,50%	33,71%	32,37%	32,56%	27,37%	25,48%	25,48%	27,43%
Muy malo (1)	4,87%	1,95%	1,07%	2,67%	4,31%	6,25%	3,09%	3,54%
Malo (2)	2,74%	1,22%	1,37%	1,96%	1,72%	1,44%	2,32%	0,88%
Ni bueno ni malo (3)	11,68%	8,45%	7,33%	7,47%	5,60%	3,37%	5,02%	2,65%
No sabe / No responde	0,61%	1,14%	1,37%	0,53%	0,86%	0,48%	0,39%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El tiempo de espera reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 92,92% registrando un aumento del 3,73%.

Tabla 35. Satisfacción Canal Chat, tiempo de atención

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Muy bueno (5)	47,31%	55,24%	56,03%	57,12%	60,34%	64,42%	56,37%	65,04%
Bueno (4)	35,94%	33,87%	34,05%	30,43%	28,45%	23,56%	35,52%	28,32%

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Muy malo (1)	3,96%	1,54%	0,92%	2,67%	3,66%	5,77%	1,93%	3,10%
Malo (2)	2,34%	0,81%	0,92%	0,71%	1,08%	0,96%	3,09%	1,33%
Ni bueno ni malo (3)	9,95%	7,31%	6,56%	6,94%	6,03%	5,29%	2,70%	2,21%
No sabe / No responde	0,51%	1,22%	1,53%	2,14%	0,43%	0,00%	0,39%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el tiempo de atención en Muy bueno y Bueno 93,36% disminuyendo 1,47 puntos porcentuales respecto al período anterior.

Tabla 36. Satisfacción canal chat, conocimiento del tema por parte del asesor

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Muy bueno (5)	55,13%	61,01%	61,68%	61,03%	62,28%	59,62%	54,83%	66,37%
Bueno (4)	27,82%	25,83%	23,82%	22,24%	25,86%	24,04%	29,34%	22,57%
Muy malo (1)	4,26%	2,27%	1,83%	3,20%	4,31%	7,21%	3,86%	5,75%
Malo (2)	3,45%	2,19%	1,83%	1,78%	2,16%	3,37%	3,09%	1,33%
Ni bueno ni malo (3)	7,82%	6,58%	8,85%	9,79%	4,74%	4,81%	7,34%	3,98%
No sabe / No responde	1,52%	2,11%	1,98%	1,96%	0,65%	0,96%	1,54%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Conocimiento por parte del asesor: en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 88,94% incrementó en 4,77%, los ítems de Malo y Muy malo disminuyó 0,13% respecto al mes anterior.

Tabla 37. Satisfacción canal chat, actitud de servicio

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Muy bueno (5)	64,97%	71,08%	71,30%	67,97%	68,32%	67,31%	54,83%	68,58%
Bueno (4)	24,87%	21,28%	22,75%	21,00%	22,63%	20,67%	29,34%	21,68%
Muy malo (1)	3,35%	2,03%	0,92%	3,02%	3,66%	6,73%	3,86%	4,87%
Malo (2)	0,91%	0,65%	0,31%	0,53%	1,72%	2,40%	3,09%	0,88%
Ni bueno ni malo (3)	4,67%	3,57%	2,90%	4,98%	3,23%	2,88%	7,34%	3,54%
No sabe / No responde	1,22%	1,38%	1,83%	2,49%	0,43%	0,00%	1,54%	0,44%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas, se tiene que la actitud de servicio con un 90.27% disminuyó en 0,46% respecto al mes anterior.

Tabla 38. Satisfacción canal chat, calidad de la información recibida

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Muy bueno (5)	52,69%	60,52%	57,25%	58,72%	63,36%	57,69%	50,19%	61,06%
Bueno (4)	29,14%	25,51%	27,63%	25,62%	24,35%	25,96%	31,27%	26,55%
Muy malo (1)	3,76%	2,52%	2,14%	2,49%	2,59%	2,88%	3,86%	1,77%
Malo (2)	5,28%	3,01%	1,68%	3,38%	4,96%	8,65%	3,86%	4,87%
Ni bueno ni malo (3)	7,72%	6,82%	8,85%	8,36%	4,31%	4,33%	8,88%	5,31%
No sabe / No responde	1,42%	1,62%	2,44%	1,42%	0,43%	0,48%	1,93%	0,44%

Fuente: Encuestas de satisfacción

La calidad de la información recibida obtuvo 87,61% en los ítems: muy bueno y bueno que incrementó en 6,14% con relación al mes anterior.

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 39. Satisfacción canal chat, variables de procesos agosto

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	63,52%	48,74%	73,58%	63,52%	61,64%
9	15,72%	17,92%	9,75%	15,09%	11,32%
8	16,35%	15,09%	7,55%	9,12%	12,89%
7	2,52%	7,23%	5,03%	5,66%	4,09%
6	0,94%	2,83%	1,57%	1,89%	1,89%
5	0,94%	4,09%	0,94%	2,20%	2,83%
4	0,00%	0,31%	0,00%	0,31%	0,94%
3	0,00%	0,63%	0,31%	0,31%	0,00%
2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
1	0,00%	3,14%	1,26%	1,89%	4,40%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Este canal reportó una satisfacción general del 92,48% presentando un incremento del 2,35% respecto al mes anterior.

2.4 Canal virtual – Correo electrónico

En mayo de 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 agosto

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 40. Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variables de Procesos agosto

Evaluación	¿cómo evaluaría la amabilidad de la respuesta recibida en el correo electrónico?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	17.65%	23.33%	20.00%	23.08%
2	20.59%	10.00%	10.00%	7.69%
3	38.24%	46.67%	46.67%	42.31%
4	5.88%	0.00%	0.00%	0.00%
5	0.00%	0.00%	0.00%	3.85%
6	0.00%	0.00%	3.33%	3.85%
7	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
8	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
9	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
10	17.65%	20.00%	20.00%	19.23%

Fuente: Encuestas de satisfacción

De acuerdo con la unificación de la información de los formularios anteriormente mencionados se puede concluir que el indicador de satisfacción en la cual califica en una escala de 1 a 10, donde "1" significa "Muy insatisfecho" y "10" "Muy satisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el Correo Electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 75,39% el que disminuyó en 0,61% respecto al período anterior.

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

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía en el marco de la certificación del Proceso Integral de Servicio a la Ciudadanía en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, implementó a partir del 25 de mayo de 2020 la medición de la satisfacción en el trámite de legalización de documentos para el exterior y registro de diploma, mediante una encuesta virtual en la cual se evalúa la calidad de las respuestas, claridad de la información, respuesta efectiva y la recomendación del servicio.

Tabla 41. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
80,33%	86,67%	75,79%	79,22%	90,37%	91,51%	92.00%	91,58%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 297 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de los trámites en mención. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 93,27%; 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 91,58%, en la calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvieron 92,59% y la claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reporto un 89,90%.

Se registró un indicador de satisfacción general de 91,58% con evidencia de decrecimiento con respecto al mes anterior del 0,42%. Es preciso indicar que se estableció como plataforma de envío de encuestas Lime Survey, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

Tabla 42. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Muy bueno (5)	59.02%	42.78%	51.58%	51.95%	51,85%	64,15%	74.00%	61.95%
Bueno (4)	26.23%	34.44%	26.32%	22.08%	36,30%	24,53%	18.00%	30%
Ni bueno ni malo (3)	4.92%	8.33%	12.63%	10.39%	4,44%	9,43%	4.00%	4.04%
Muy malo (1)	1.64%	4.44%	8.42%	9.09%	4,44%	0,94%	2.00%	2.36%
Malo (2)	8.20%	10.00%	1.05%	6.49%	2,96%	0,94%	2.00%	2.02%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 16 Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Muy bueno (5)	55.74%	52.78%	55.79%	50.65%	60,00%	65,09%	66.00%	64.65%
Bueno (4)	32.79%	32.78%	23.16%	29.22%	31,11%	26,42%	26.00%	27.95%
Ni bueno ni malo (3)	4.92%	5.56%	7.37%	5.19%	1,48%	4,72%	4.00%	3.03%
Muy malo (1)	3.28%	3.33%	9.47%	10.39%	4,44%	1,89%	2.00%	3.03%
Malo (2)	3.28%	5.56%	4.21%	4.55%	2,96%	1,89%	2.00%	1.35%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 44. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	agosto
Muy bueno (5)	52.46%	47.78%	54.74%	49.35%	58,52%	64,15%	64.00%	63.64%
Bueno (4)	31.15%	35.56%	24.21%	28.57%	31,11%	27,36%	24.00%	26.26%
Ni bueno ni malo (3)	8.20%	8.89%	8.42%	5.19%	4,44%	5,66%	2.00%	4.71%
Muy malo (1)	3.28%	2.78%	8.42%	9.09%	2,96%	0,94%	2.00%	3.37%
Malo (2)	4.92%	5.00%	4.21%	7.79%	2,96%	1,89%	8.00%	2.02%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 45. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud

Nota	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
No	8.20%	11.11%	15.79%	17.53%	6,67%	5,66%	6.00%	6.73%
Si	91.80%	88.89%	84.21%	82.47%	93,33%	94,34%	94.00%	93.27%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”

Según 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 agosto de las encuestas aplicadas en los canales de atención tan solo a 1.850 fue posible conocer el dato de la satisfacción de la Ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que 1.494 encuestas pertenecen al género femenino y de estas muestran satisfacción el 92,37% que corresponden a 1.380 encuestas. Para el género masculino se encontraron 352 encuestas identificando una satisfacción del 89,77% que corresponden a 316 encuestas en los Servicios prestados

Tabla 46. Datos de gestión satisfacción con criterios de género agosto

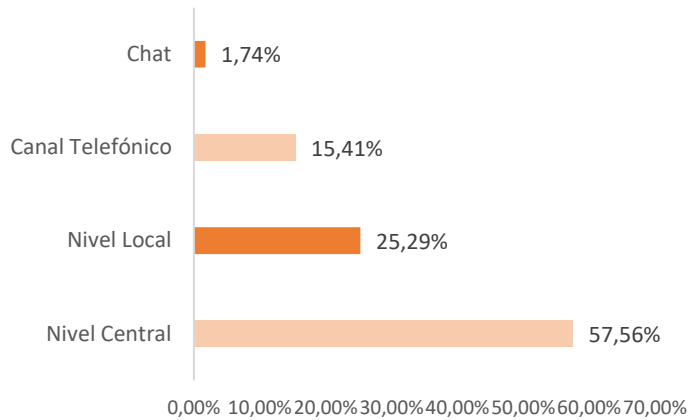
Concepto	Femenino	Masculino	No binario	Total, general
Encuestas Aplicadas	1.380	316	3	1.699
Satisfacción	92,37%	89,77%	75,00%	91,84%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.Partes interesadas

3.1 Caracterización

Gráfica 10 Categorización distribución canales

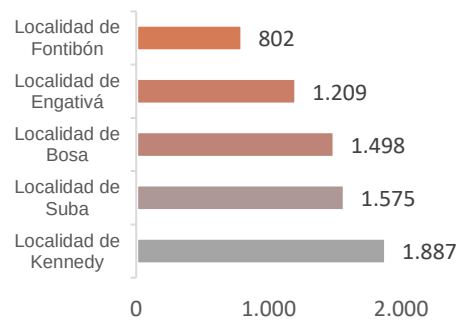


Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para agosto de 2024, se realizaron 12.979 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera: el 82.85% de la información fue registrada a través del Canal Presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con un 15.41% de las atenciones.

Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 10. Categorización distribución demográfica

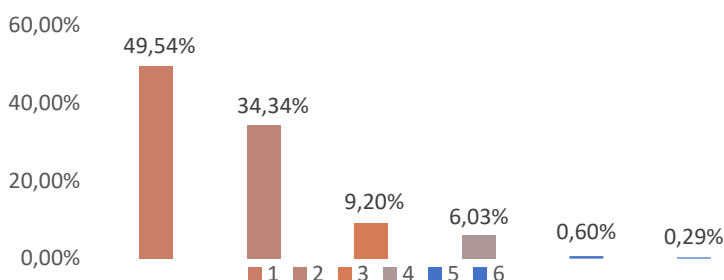
Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, mostrando claramente que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Siendo las de mayor participación en la zona norte (Suba y Engativá) con un 39.94% en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa) con un 48.56% de la participación. Frente a la muestra total estas cinco localidades representando el 53.71% de la información capturada.



Fuente: Formulario de caracterización

Para agosto contamos con 660 contactos con personas con ubicación actual de residencia es en otras ciudades o municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 5.09%.

Gráfica 11.11 Categorización estratificación

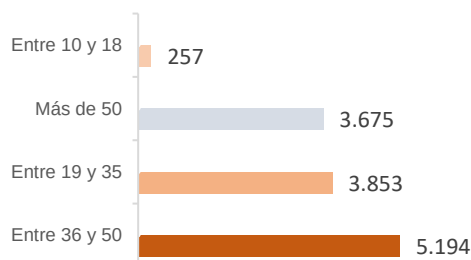


Respecto a la distribución socioeconómica por estratos en la ciudad, la ciudadanía atendida en un 49.54% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 34.34% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 16.12%.

Fuente: Formulario de caracterización

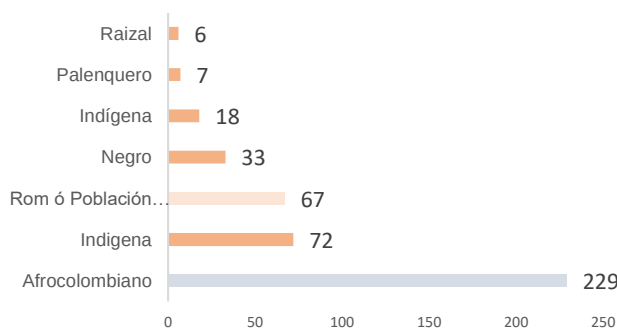
Gráfica 12 Categorización edad

La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento dejando evidente que la población se concentra entre 19 y 50 años representando un 69.70%, seguido por la población demás 50 años con una participación del 28.31%.



Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 132. Categorización grupo étnico

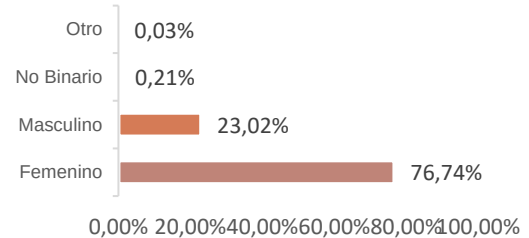


Respecto a los grupos étnicos atendidos representan el 3.33% de la muestra seleccionada, y se tiene una representación de la comunidad afrocolombiana del 53.01%, seguida de la indígena con una participación del 16.67%.

Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 13. Categorización género

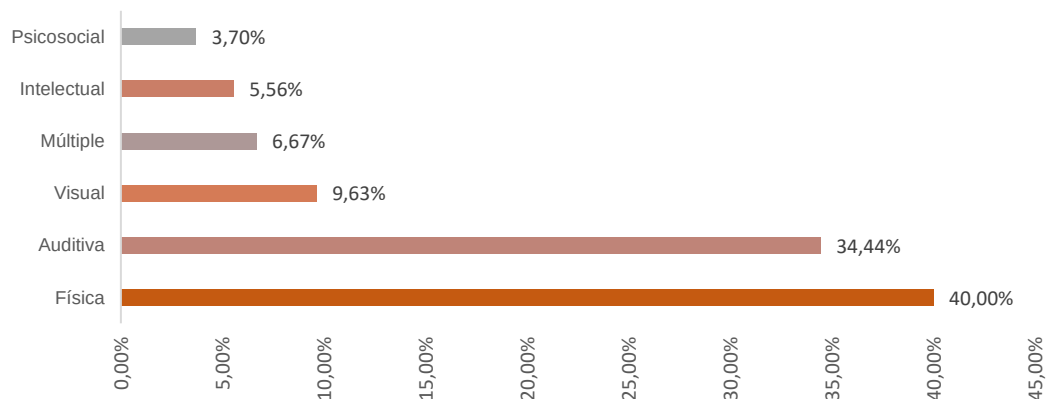
En la información recolectada durante agosto en los diferentes canales de atención se evidencia que el 76.74% de la ciudadanía que se acerca a la atención corresponde al género femenino.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible solo el 2.08% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica, mostrando que la discapacidad física corresponde al 40.00% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención, seguida de la discapacidad visual con un 34.43% de participación.

Gráfica 144. 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 de la página web en la sección de agendamiento <https://forms.office.com/r/qVtfRQC5PC/>, que se habilitó con el fin de poder brindar una respuesta oportuna y con calidez por medio del canal telefónico; en este corte se recibieron 425 solicitudes y se evidenció que de los ciudadanos que se registraron 4 presentan alguna discapacidad.

Tabla 47. Atención telefónica – virtual

Tipo Discapacidad	Agosto	Total general
Discapacidad Visual	1	25%
Discapacidad Múltiple	3	75%
total	4	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Sin embargo, para agosto se ejecutó la estrategia de contacto por teléfono, con la que se logró un 48,47% de contactabilidad con la ciudadanía.

Tabla 48. Atención accesible temática

Contactabilidad	Cantidad	% Participación
Contacto Efectivo	206	48,47%
Sin Contacto	219	51,53%
total	425	100,00%

Fuente: Control de accesibilidad telefónico ciudadano

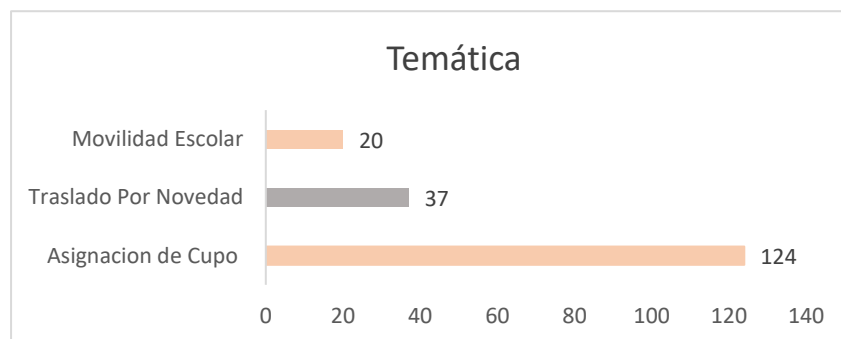
Con relación al contacto se evidenciaron las tres principales temáticas:

Tabla 49. Temáticas telefónicas – virtual

Temática	Cantidad	% Participación
Asignación de cupo	124	68,51%
Traslado por novedad	37	20,44%
Movilidad escolar	20	11,05%
Total	181	100,00%

Fuente: Control de accesibilidad Telefónico Ciudadano

Gráfica 15. Temáticas Telefónica – Virtual



Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

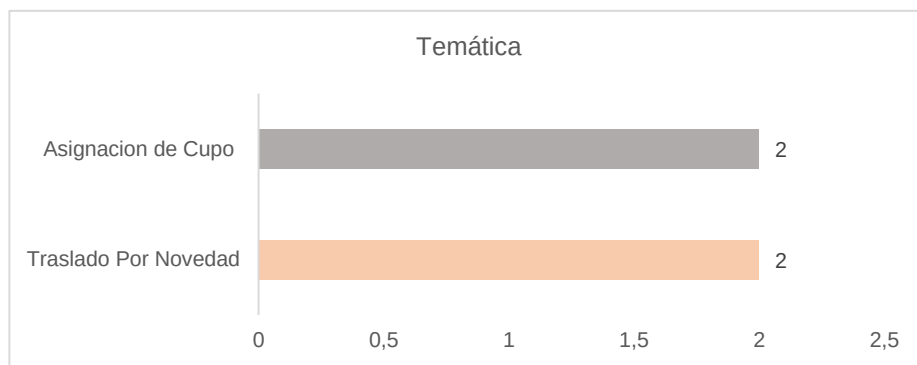
Con relación a las discapacidades atendidas el motivo de consulta corresponde a:

Tabla 50. Atención accesible temática

Temática	Cantidad	% Participación
Traslado por novedad	2	50,00%
Asignación de cupo	2	50,00%
total	4	100,00%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Gráfica 15 Atención accesible temática



Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

3.3.2 Atención presencial

De manera presencial en agosto de 2024 se atendieron 3 personas con algún tipo de discapacidad, así:

Tabla 51. Atención accesible discapacidades

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Auditiva	1	33,33%
Física	2	66,67%
Total	3	100,00%

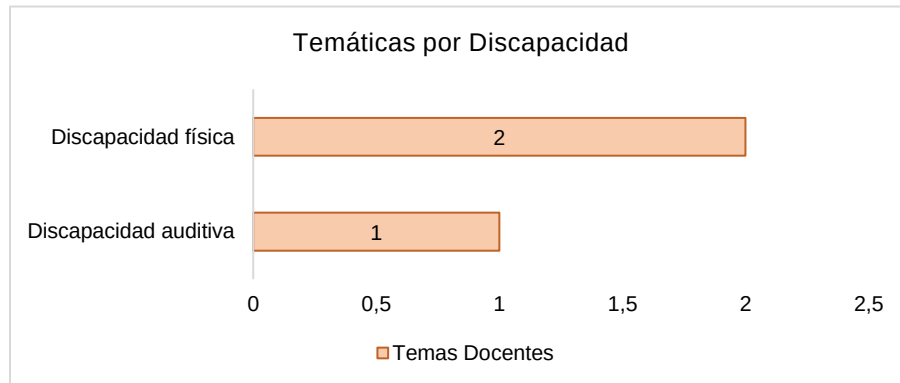
Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 52. Atención accesible discapacidades

Temática	Discapacidad auditiva	Discapacidad física	Total	% participación
Temas Docentes	1	2	3	100,00%
Total	1	2	3	100,00%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 16 Temáticas presencial



Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

4. Soluciones estratégicas Plan padrino

En 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 realizando actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico del personal idóneo en los diferentes temas de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

En agosto de 2024, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 664 las cuales se discriminan en:

- 572 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 67 solicitudes ingresan para Notificaciones.
- 25 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial).

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 17 Histórico de Gestión

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
2024	666	766	563	804	872	508	705	572

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

Tabla 54. Avance de cierre de gestión

Avance	Agosto	% cierre
Completado	542	94,76%
En progreso	30	5,24%
Total	572	100.00%

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

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación; el avance en la gestión de correo para agosto está en el 94,76%.

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

Tabla 55. Tipología Plan Padrino

Tipología	Agosto	Participación
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	249	43,53%
Modificación usuarios	93	16,26%
Creación de Usuarios	77	13,46%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	50	8,74%
Creación de Trámites	20	3,50%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	18	3,15%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	17	2,97%
Solicitudes Base de Datos	15	2,62%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	6	1,05%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	6	1,05%
Apoyo Soportes DEXON	5	0,87%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	5	0,87%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	4	0,70%
Aclaración Informe de Vencidos	4	0,70%
Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite	1	0,17%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0,17%
Solicitud de Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	1	0,17%
Total	572	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 (149), Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (122) y la Oficina Asesora Jurídica (14); estas 3 dependencias generan el 49,83% 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 56. Volumetría de solicitudes asignadas

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Solicitudes	1.618	1.806	1.145	1.144	1.031	687	816	1052

Fuente: Archivo de gestión PQRS

5. Seguimiento

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.

Esos acuerdos de servicio interno establecidos con otras dependencias pretenden asegurar las condiciones del servicio prestado a la ciudadanía, ofrecer lo requerido bajo atributos de calidad a través de los canales de atención de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 57. Seguimiento ANS

Fecha de suscripción	Fecha de cierre	Proceso/Oficina	Servicio	Indicador	Formula del indicador	Cumplido	Agosto
28/09/2023	27/09/2024	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención.	Soporte hardware de software y	Solución de solicitudes efectivas. Efectividad tiempo de Respuesta. Cantidad casos presentados	Solicitudes resueltas / Solicitudes presentadas en el periodo de evaluación Tiempo respuesta / Tiempo esperado de respuesta (Promedio) Sumatoria de los casos presentados	NO	Para agosto de 2024, se registraron 54 solicitudes discriminadas de la siguiente manera: 7 fallas (aplicación Dexon, FUT, SIGA, Chat) con un cumplimiento del 43%, 6 mejoras (mejoras a trámite, aplicativos), con un cumplimiento del 100% y 41 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 agosto de 2024 no se recibió ninguna solicitud en el Nivel Central.

Fecha de suscripción	Fecha de cierre	Proceso/Oficina	Servicio	Indicador	Formula del indicador	Cumplido	Agosto
Mayo 2023	Mayo 2024	Directora de la Dirección de Cobertura y Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención Integral (Dirección de Cobertura y Bienestar Estudiantil - Matrículas y Dirección de Bienestar Estudiantil - Programa de Movilidad escolar	Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención (TMO): El personal de apoyo de la Dirección de Cobertura y la Dirección de Bienestar Estudiantil, deberán cumplir mínimo al 95% del TMO establecido por la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para agosto en la atención integral se asignaron un total de 2.842 turnos y se atendieron 2.802 con una efectividad en la atención del 98,59%, donde el promedio de espera fue de 04:00 minutos, con un promedio tiempo de atención de 11:47 minutos. En cuanto la OSC, se asignaron 2.349 turnos, atendidos 2.349 para una efectividad en la atención del 100%, con un tiempo promedio de espera de 04:01 minutos, promedio tiempo de atención de 11:26 minutos

Fuente: Datos Canales OSC

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 58. Seguimiento notificaciones

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	0	0,00%	418	100%	418
Notificación electrónica	0	0,00%	515	100%	515
Notificación por aviso	0	0,00%	182	100%	182
Publicación cartelera NC	0	0,00%	48	100%	48
Notificación presencial	0	0,00%	251	100%	251
Página web	0	0,00%	41	100%	41
Total general	0	0,00%	1455	100%	1455

Fuente: Indicadores de la operación

Se tiene una gestión finalizada del 98.24% en agosto de 2024.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 0,81% 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%, con un faltante de 0,54 ya que aún no se cumple la fecha para la des fijación; en Notificación Electrónica se generó un 100% de cumplimiento, en el tema de publicación página web se tuvo un cumplimiento del 100%, notificación por aviso un cumplimiento de 100%. Por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100%, con un faltante de 0.41%.

Se registraron un total de 1481 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos una disminución del 36,08%.

Tabla 59. Seguimiento Notificaciones

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	0,41%
Notificación presencial	0,81%
Publicación cartelera NC	0,54%

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 de agosto se comportaron de la siguiente manera:

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



V1. 15/JUNIO/2023

Tabla 60. 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
agosto	4-605	115	4.720

Fuente: SIGA

En agosto se recibieron 4.720 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 115 solicitudes de registro de diploma.

En este mes se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma; con la metodología del Net Promotore Score, podemos clasificar a los 297 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma se registraron: 246 son promotores, 24 detractores y 27 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 61. Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico

Error Crítico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Acumulado
Sin error Crítico	84,92%	90,73%	81,84%	93,40%	94,00%	94,88%	87,34%	96,11%	91,07%
Con error Crítico	15,08%	9,27%	18,16%	6,60%	6,00%	5,12%	12,66%	3,89%	8,93%

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 18 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico

Error No Crítico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Acumulado
Sin error No Crítico	98,20%	94,71%	90,80%	91,87%	96,7%	98,23%	97,81%	97,90%	96,50%
Con error No Crítico	1.80%	5.29%	9,20%	8,13%	3,27%	1,77%	2,19%	2,10%	3,50%

Fuente: Datos Canales OSC

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

Para agosto 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 cumplimiento en las metas ya mencionadas. La ejecución anual se encuentra por encima de la meta establecida.

Tabla 62. Línea de tiempo acumulado monitoreos Fondo Prestacional y Legalizacion Error Crítico

Error Crítico	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Acumulado
Sin error Crítico	93,67%	96,98%	83,08%	98,76%	92,63%
Con error Crítico	6,33%	3,02%	16,92%	1,24%	7,37%

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 19 Línea de tiempo acumulado monitoreos Fondo Prestacional y Legalizacion Error No Crítico

Error No Crítico	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Acumulado
Sin error No Crítico	98,88%	99,62%	99,23%	100,00%	99,43%
Con error No Crítico	1,12%	0,38%	0,77%	100,00%	0,57%

Fuente: Datos Canales OSC

7.1 Seguimiento Canales de Atención

En agosto se generaron 2.572 monitoreos a los diferentes canales de atención, donde se evidencia que el cumplimiento para Error Crítico de los canales está por encima la meta a excepción del canal radicación que se encuentra por debajo de esta. Para Error No Crítico se evidencia cumplimiento de la meta a excepción del canal presencial el cual se encuentran por debajo de la meta.

Tabla 64. Seguimiento canales de atención Error Crítico agosto

Valores	Error Crítico	Chat	Fondo	Legalización	Presencia	Radicación	Telefónico
Porcentaje	Sin Error Crítico	98,89 %	98,40 %	99,71%	95,40%	87,85%	97,76%
	Con Error Crítico	1,11%	1,60%	0,29%	4,60%	12,15%	2,24%

Cantidad	Sin Error Crítico	89	923	349	394	412	305
	Con Error Crítico	1	15	1	19	57	7

Fuente: Consolidado Monitoreos

Tabla 65. Seguimiento canales de atención Error No Crítico agosto

Valores	Error Crítico	Chat	Fondo	Legalización	Presencial	Radicación	Telefónico
Porcentaje	Sin Error No Crítico	100,00 %	100,00 %	100,00%	91,53%	96,16%	99,68%
	Con Error No Crítico	0,00%	0,00%	0,00%	8,47%	3,84%	0,32%
Cantidad	Sin Error No Crítico	90	938	350	378	451	311
	Con Error No Crítico	0	0	0	35	18	1

Fuente: Consolidado Monitoreos

8. Cualificación y promoción

Tabla 66. 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
Agosto	23	489
TOTAL	176	2655

Fuente: Actas, formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 “Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano”. El cual se evalúa bajo las siguientes premisas: actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas). Se registró cumplimiento del 96%, se desarrollaron 23 socializaciones de las 24 programadas, con un total de 489 asistentes.

Durante agosto de 2024, el equipo de cualificación y promoción desarrolló las actividades de formación programadas acorde a las necesidades de la Oficina de Servicio al Ciudadano, solicitadas por las dependencias o por necesidades identificadas en la operación diaria que facilitan el fortalecimiento en la prestación del servicio a la ciudadanía y para cumplir las actividades programadas dentro de los Planes de la plataforma estratégica (PTEP, POA, MIPG, mapa de riesgo y FURAG).

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



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

A continuación, se presentan las actividades programadas y desarrolladas de cualificación y las de promoción realizadas con la colaboración de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para divulgar interna y externamente información sobre los programas y trámites de la entidad.

8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

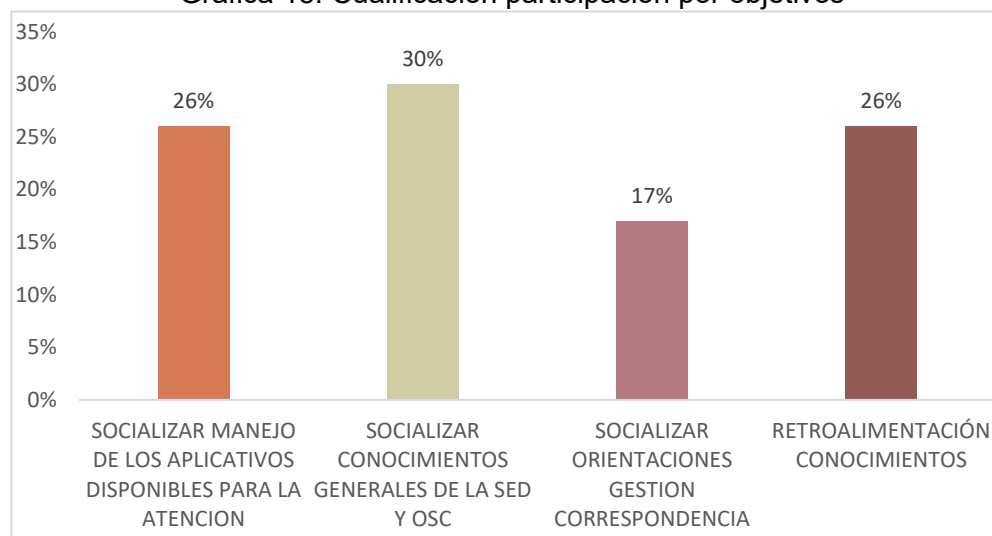
- a) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC
- b) Retroalimentación conocimientos
- c) Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención
- d) Socializar orientaciones gestión correspondencia

Tabla 67. Actividades desarrolladas vs asistentes

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
23	489

Fuente: Actas, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Gráfica 15. Cualificación participación por objetivos



Fuente: Actas, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

a) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC

En este periodo, el equipo de formación de la Oficina de Servicio al Ciudadano acompañó y ofreció la inducción al personal nuevo en la OSC. Las personas recibidas fueron el jefe de la oficina, un contratista y 32 embajadores, que prestarán atención en los canales desde el 2 de septiembre de 2024. Se realizó el proceso en los temas referentes a la atención y servicio al ciudadano con información específica de los trámites, servicios, manejo de los sistemas de gestión de correspondencia, aplicativos de atención y funciones de las dependencias.

Para el personal nuevo de los canales se programaron 5 días de capacitación en jornadas diarias de 8 horas. Desde septiembre se brindará apoyo diario al personal para fortalecer los conocimientos necesarios para la prestación del servicio.

b) Retroalimentación conocimientos

Para fortalecer el conocimiento del personal que brinda atención en los canales presenciales, virtuales y telefónicos, el equipo de formación trabajó 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 agosto, se realizaron 6 actividades de retroalimentación de conocimientos sobre funciones de la Dirección de Inclusión (grupos étnicos, género y diversidad), Humano en Línea, protocolos de atención y proceso de notificación de actos administrativos. Asistieron 115 participantes.

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

En agosto, para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron 6 actividades de socialización relacionadas con el manejo de los sistemas de SIGA, Bogotá te Escucha Digiturno, Dexon, con 77 asistentes, dirigidas al personal administrativo de las instituciones educativas, de las dependencias de nivel central (oficina de nómina y servicio al ciudadano) y Direcciones Locales.

d) Socializar orientaciones de gestión correspondencia

En agosto, se desarrollaron 4 actividades de socialización de los lineamientos definidos por la entidad para gestionar adecuadamente la correspondencia relacionada con los lineamientos de calidad en la respuesta y desistimiento tácito. Se contó con la asistencia de 119 personas.

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 establecidos, 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 agosto, se realizaron 9 evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 68. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

Temas	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
Evaluación semana 1: funciones dependencias y gestión en aplicativos de atención.	53	53	98,00%	100,00%
Evaluación semana 2: funciones dependencias.	55	55	96,00%	100,00%
Evaluación semana 3: funciones dependencias, ubicación documentos de consulta y Sistema de Gestión de Calidad.	56	56	99,00%	100,00%
Evaluación final agosto: funciones dependencias – direccionamientos, protocolos de atención, Sistema Gestión de Calidad.	51	51	98,00%	100,00%
Evaluación día 1 personal nuevo: visión, misión, trámites, servicios, canales de atención.	32	32	100,00%	100,00%
Evaluación día 2 personal nuevo: proceso cobertura – matriculas y movilidad escolar.	32	32	98,00%	100,00%
Evaluación día 3 personal nuevo: manejo sistemas de gestión correspondencia SIGA, BTE, CRM, Digiturno y Dexon	32	32	90,00%	100,00%
Evaluación día 4 personal nuevo: cesantías, instructivos canales de atención	32	32	83,00%	100,00%
Evaluación día 5 personal nuevo: funciones Dirección Talento Humano y trámite pensiones.	32	32	95,00%	100,00%
Resultados	375	375	95,22%	100,00%

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

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para agosto fue del 100,00% teniendo en cuenta que de 375 participantes en las jornadas de socialización 375 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 Refuerzo visual informativo

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



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

El equipo de cualificación y promoción en agosto reforzó con piezas gráficas información clave con los agentes que atienden los canales para mejorar la comprensión y retención de información importante. Se realizó refuerzo en los siguientes temas:

Tabla 69. Piezas gráficas refuerzo visual informativo

Tema piezas graficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Protección laboral	14/08/2024	Correo electrónico y grupos teams
Selección entes de control	14/08/2024	Correo electrónico y grupos teams
Actualización entes de control en SIGA – discriminación por dependencias	16/08/2024	Correo electrónico y grupos teams
Ruralidad – Subsecretaría Calidad y Pertinencia	22/08/2024	Correo electrónico y grupos teams
Convocatoria Distrito 5	22/08/2024	Correo electrónico y grupos teams
Actualización termino SIC en Bogotá te Escucha	26/08/2024	Correo electrónico y grupos teams

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

8.4 Promoción

Con la finalidad de “Divulgar información referente a los trámites y servicios de la entidad como, la carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo”, durante agosto con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se divulgó en los medios de comunicación externos (redes sociales, canal youtube) piezas gráficas y mensajes para posicionar los canales de atención y la figura del Defensor de la Ciudadanía.

8.5 Lenguaje Claro (lc).

En este periodo, junto a la Dirección de Talento Humano y la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se programó un taller para el 16 de septiembre 2024, en lenguaje claro e incluyente dirigido al personal de nivel central.

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.

9.1 Control de riesgos de gestión nivel central e institucional

Reporte semestral a la Oficina Asesora de Planeación en el aplicativo correspondiente realizada en julio de 2024. Para agosto se reporta como novedad la identificación de riesgos del nuevo proyecto de inversión 7701, los cuales quedan definidos de la siguiente manera

A Nivel Central:

Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional debido a Quejas o reclamaciones de la ciudadanía relacionadas con la prestación del servicio educativo y/o de la comunidad educativa en general ocasionado por Fallas o interrupción del servicio administrativo de apoyo, de gestión y de comunicaciones.

A Nivel Institucional

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.

Con respecto al riesgo del proyecto de inversión 7818 se realiza el siguiente reporte a la Oficina de Planeación:

Riesgo: Posibilidad de Impacto Reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa, debido a la atención de la ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos y políticas de servicio al ciudadano

Control 1. Realizan seguimiento al incumplimiento en la atención prestada según los lineamientos establecidos, con el fin de identificar la posible afectación en el nivel de servicio, para así generar alertas preventivas y acciones de mejora. Como evidencia de lo realizado se emitirán las actas de los seguimientos.

Seguimiento: Se cuenta con el indicador de nivel de servicio en el cual se mide el número de atenciones efectivas sobre el número de atenciones recibidas, información que se analiza y se toman acciones frente a las desviaciones encontradas como insumo para el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad. Esta información se evidencia en el informe mensual de operaciones y se cuenta con 7 informes (seguimientos) entre enero y julio de 2024 cumpliendo así con el 100%.

Control 2. 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.

Seguimiento: Se realizaron 176 sensibilizaciones de las 176 programadas de enero a agosto de 2024, dando cumplimiento al 100% en la ejecución del control. Los espacios de sensibilización contaron con la participación de 2655 asistentes, espacios donde se

fortalecieron los conocimientos y aptitudes del personal que brinda atención en los canales y servidores públicos de la entidad. Esta información se ve reflejada en los informes de cualificación y promoción.

Control 3: 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.

Seguimiento: Se realizaron 47 evaluaciones de actividades de conocimiento relacionadas con la adecuada prestación del servicio, para determinar la apropiación de las temáticas por parte del personal que brinda atención en los canales y contaron con la asistencia de 1182 personas de las cuales se evaluaron 1159 para un porcentaje de cumplimiento del 98,05%. Como evidencia de lo realizado se encuentran los informes de cualificación y promoción.

Control 4. Realiza seguimiento a 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.

Seguimiento: Se cuenta con el indicador de calidad en la respuesta en el cual se mide el número de respuestas que, si cumplen los criterios de calidad sobre el total de la muestra, información que se analiza y se toman acciones frente a las desviaciones encontradas como insumo para el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad y se ve reflejado en el informe mensual de PQRS. Entre enero a julio de 2024 se evaluaron 32544 muestras.

9.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024

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

Lo anterior, de conformidad con la Ley 2195 de 2022 y lineamiento de la Alcaldía Mayor se incorporan al PTEP 3 nuevos componentes: a) Apertura de Información y Datos Abiertos; b) Participación e Innovación en la Gestión Pública y, c) Medidas de debida diligencia, prevención y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

En el mes de agosto se realizó reporte parcial del PTEP correspondiente al primer cuatrimestre de 2024, de la siguiente manera:

Tabla 20 Seguimiento al riesgo de Corrupción

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



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

Causas	Control	Seguimiento parcial cuatrimestre
Ofrecimiento de dadas para gestionar el trámite, presentación de documentos presuntamente falsos para el trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior.	Capacitaciones o socializaciones realizadas en el marco de la Ley de Transparencia y Código de Ética de la entidad/capacitaciones o socializaciones programadas.	Durante el segundo cuatrimestre se desarrollaron 4 socializaciones de las 4 programadas en temas relacionados con la Ley de Transparencia y Código de Ética dirigidas al personal que brinda atención en los canales promoviendo buenas prácticas y transparencia en la prestación del servicio, cumpliéndose con lo programado, se contó con 4 asistentes
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 el segundo cuatrimestre 2024 (mayo, junio y julio) fueron recibidas 13189 solicitudes ciudadanas para el trámite de legalización de documentos para estudiar en el exterior, a las cuales se realizó el respectivo procedimiento de validación para el cumplimiento de requisitos, logrando evidenciar que 13 de estas solicitudes no reunían las condiciones para ser tramitadas y al contener presuntos datos no ajustados a la realidad fueron puestos en conocimiento de la autoridad competente según la normatividad vigente

Fuente: Datos OSC

Adicionalmente, se hace reportes de los siguientes riesgos:

Riesgos de Seguridad Digital

- Avería del hardware / Fallas de funcionamiento del hardware
- Falta de cifrado de información
- Fuga de información / Geolocalización / Copia ilegal de software
- Incendio

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



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

- Interrupción de otros servicios y suministros esenciales
- Perjuicios ocasionados por el agua
- Saturación del sistema informático

Riesgos Ambientales

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

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

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 71. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7818)

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Acumulado (hasta agosto de 2024)
0,6%	0,6%	0,6%	2,1%	2,0%	1,5%	1,1%	2,0%	10%

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

A continuación, se relacionan las actividades definidas en el cronograma de trabajo para agosto:

- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de los objetivos de la calidad y generar las alertas de ser el caso.
- Acompañar los seguimientos periódicos de la operación y generar las recomendaciones de acciones de mejora de ser el caso.
- Realizar los respectivos seguimientos al cumplimiento de los Acuerdos de Servicio establecidos por el proceso con otras dependencias y su vigencia.
- Generar los respectivos reportes de avance e implementación del SGC en las instancias necesarias, en los comités técnicos de MIPG. (Realizar las sesiones pertinentes de Revisión por la Dirección)
- Realizar la sensibilización al personal en competencias básica en conjunto con Formación.

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



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

- Realizar con Formación sensibilizaciones y socialización de la Cultura de la Calidad
- Realizar con los líderes de la Calidad sensibilización Servicio No Conforme y Acciones de Mejora
- Socializar los avances de la implementación del SGC al público interno y externo en las instancias pertinentes.
- 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.
- Auditoría externa de Calidad
- Registro y seguimiento de las No Conformidades identificados por el proceso, entes externos o auditorías.

En agosto se recibe la segunda visita de seguimiento al mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad y ratificación del certificado por parte de Servimeters (ente certificador) quien recomienda el mantenimiento del certificado y detecta 0 no conformidades, 1 oportunidad de mejora y 2 observaciones que relacionará en el informe correspondiente para posterior gestión.

11.1 Seguimiento objetivos de calidad

Los objetivos de calidad son el medio con el que el proceso encamina todos sus esfuerzos para cumplir con la política de calidad, de 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. Se muestra el cumplimiento a continuación:

Tabla 72. Seguimientos objetivos de calidad agosto

Objetivos	Indicador	Seguimiento agosto
Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva. *	Precisión error crítico (EC)= (Transacciones monitoreadas SIN errores críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 96,11% 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 97,90% Cumplimiento sin Error No Crítico quedando por encima de la meta fijada del 95%.

Objetivos	Indicador	Seguimiento agosto
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 23 actividades con 489 asistentes de las 23 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 14 acciones de mejora, para cierre en el periodo, de las cuales se cerraron 14. Se identificó 1 salida no conforme la cual se gestionó y cumplió al 100% en las fechas programadas.

Fuente: Base de datos de indicadores

12. Seguimiento salidas no conformes

En agosto de 2024, se gestionó una salida no conforme.

Tabla 73. Registro salidas no conformes

ID	Descripción
IDM_39	A continuación, se reporta la salida no conforme correspondiente a los radicados: E-2024-131825 y E-2024-132196, los cuales provienen del Juzgado 77 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, notificando el fallo de tutela en 2da instancia. Cabe anotar que el correo del Juzgado fue enviado el viernes 23 de agosto a las 10:31 am y los radicados mencionados tienen fecha del 28 agosto y por parte de la Oficina Asesora Jurídica radicarón con la entrada No. E-2024-130283 el mismo 23 de agosto.

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

13. Seguimiento planes de acción

En agosto de 2024, se gestionaron 14 planes de acción, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 74. Registro acciones de mejora

ID	Descripción
ID_26	En Ministerio de Educación cuenta con 87 Secretarías de Educación que tiene un mismo sistema para el manejo de las PQRSD para todo el país, en un único aplicativo de gestión SAC. En este sentido, sería de gran importancia poder alinear el esquema de tipologías a las de la SED con las que se utilizan en el

ID	Descripción
	Ministerio, de tal manera que para la consolidación de informes y reportes, se encuentre alineada con la información relevante para el país.
ID_35	Se evidencia que en la OSC existen mediciones tales como el TMO (Tiempo medio de operación) y TPS (Tiempo promedio de servicio) que no son llevados como indicadores y no cuentan con una ficha técnica que permita dar lineamientos claros en su aplicación, adicionalmente, se identifica como oportunidad de mejora, fortalecer los análisis y la utilización de los indicadores como herramienta de dirección y de toma de decisiones.
ID_36	Aunque en el manual de calidad se hace referencia a la rendición de cuentas y existen varios mecanismos tales como la publicación de informes en la página web, revisión por la dirección, informe PQRS y de operación, se considera importante realizar una revisión de los requisitos de las partes interesadas e identificar y documentar el mecanismo utilizado para rendir cuentas con respecto al cumplimiento de dichos requisitos a cada una de las partes, con el fin de que sirva de guía para su adecuada aplicación.
ID_38	Al hacer revisión de la documentación del proceso de atención integral a la ciudadanía se evidencia que existe documentación desactualizada y/o que no corresponde a las actividades realizadas en la oficina de servicio al ciudadano tales como el manual de calidad e instructivos propios de la prestación del servicio. Lo anterior incumple lo descrito en el numeral 7.5.3.1 (b) de la norma NTC ISO 9001:2015 "La información documentada se debe controlar para asegurarse de que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite".
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_46	Mantener los indicadores de respuesta y calidad en atención al ciudadano dando cumplimiento a las legalizaciones en aproximadamente 6 días.
ID_51	Revisar y en el caso que corresponda ajustar el Manual de Calidad especialmente en el aspecto asociado con la matriz de riesgos ambientales, a fin de establecer el alcance de la Oficina de Servicio al Ciudadano en este tema. Numeral 6.1 de la norma. Ajustar en el Manual de Calidad, aquella codificación de formatos que se pueda encontrar desactualizados, frente a los registrados en el aplicativo Isolucion. Lo anterior, al identificarse el formato "Metodología para la Elaboración de los Documentos del Sistema de Gestión correspondiente referenciado en el manual con otro código. Numeral 7.5 de la norma. Considerar en todos los formatos definidos en el sistema de gestión de calidad para el manejo, soporte y control del proceso, un estándar de encabezado, el cual contenga, entre otros aspectos, versión, fecha de creación, etc. Numeral 7.5 de la norma. Continuar con las gestiones adelantadas con la Oficina Asesora de Planeación,

ID	Descripción
	a fin de culminar satisfactoriamente con la actualización de los procedimientos y demás lineamientos del proceso de Servicio al Ciudadano, que requieran de actualización. Numeral 7.5. de la norma.
ID_52	Respecto a las salidas no conformes, se recomienda dejar documentado en bitácora definida para tal fin, las gestiones adelantadas, las revisiones efectuadas y los soportes validados, lo anterior, al observarse una acción correspondiente al mes de junio sin la totalidad de los campos documentados, aun cuando la misma ya estaba totalmente gestionada. Numeral 8.7 de la norma.
ID_55	La servidora María Fernanda Reyes no portaba carné
ID_56	Durante el monitoreo realizado por la Alcaldía dentro del seguimiento IDSC, se presentó el hallazgo "Se cuenta con encuesta de satisfacción, pero no se aplicó al cliente incógnito"
ID_60	La colaboradora muestra desconocimiento en Utilizar el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía.
ID_61	La colaboradora muestra desconocimiento en la ruta única de atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio.
ID_62	No cuenta con la opción de videollamada
ID_63	Se evidencia uso inadecuado del sello de Servimeters en correo electrónico de funcionarios y contratistas

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

14. Conclusiones y recomendaciones

1. Se registró un nivel de servicio consolidado para el periodo de agosto 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 75. Nivel de Servicio agosto

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	12.728	12.489	98%
Virtual	31.584	31.584	100%
Telefónico	3.525	3.497	99%
Total general	47.837	47.570	99%

Fuente: Datos Canales OSC

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

2. En agosto se realizó la capacitación al personal nuevo que ingresa como embajadores de marca a brindar atención en los canales en el marco del contrato suscrito con Outsourcing. Se capacitaron 32 personas durante 5 días en temas de programas y proyectos, trámites y servicios, manejo de sistemas de gestión de correspondencia y funciones de las dependencias.
3. Durante agosto se divulgó a través de los canales de comunicación externos (redes sociales y canal YouTube) piezas gráficas y mensajes promocionando los canales de atención y la figura del Defensor de la Ciudadanía
4. En agosto en los canales de atención los temas más impacto fueron Subsidio de transporte, con 22,97%, con un incremento del 0,07% frente al mes anterior, Asignación de cupo escolar registra una participación del 16,78% presentando una disminución de 37,42%.
5. La apertura de agendamiento para las Direcciones locales continúa haciéndose únicamente a las 3:00pm sin novedad.
6. 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.
7. Durante agosto se realizó proceso de préstamo de ventanillas para la Dirección de Bienestar Estudiantil para entrega de Pines.
8. 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.
9. En agosto se recibió la segunda visita de seguimiento al mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad y ratificación del certificado por parte de Servimeters (ente certificador) quien recomienda el mantenimiento del certificado y detecta 0 no conformidades, 1 oportunidad de mejora y 2 observaciones que relacionará en el informe correspondiente para posterior gestión.

15. Acciones de mejora

Los hallazgos evidenciados durante el período fueron el incumplimiento en el indicador de satisfacción cuya meta era por canal, la reflejada en la tabla siguiente.

Tabla 76. Indicador de satisfacción vs meta proyectada para agosto

Indicador	Presencial	Telefónico	Chat	Correo	Total mes
Proyectado agosto	95.00%	92.00%	90.00%	75.00%	93.00 %
Obtenido agosto	94,17%	93,49%	92,48%	75,39%	93,24%

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



V1. 15/JUNIO/2023

Fuente: Datos Canales OSC

De acuerdo con los resultados en el canal presencial el resultado de cierre corresponde a 0,83% del estándar establecido. En el canal presencial de Nivel Central el tiempo de espera general quedó en 13:13 minutos, con 01:13 minutos por encima de la meta propuesta que corresponde a 12 minutos.