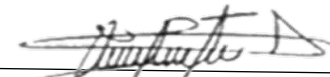


**INFORME OPERACIONES SEPTIEMBRE 2024
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Compiló



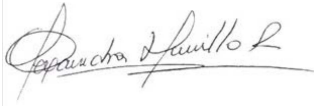
**Yenny Paola Triana Cortés
Profesional OSC**

Aprobó:



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

Revisó:



**Alexandra Murillo Rodríguez
Contratista**

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

Contenido

Introducción	6
1.1.1. Volumen de participación histórico acumulado	8
1.1.1 Volumen de participación mensual.....	8
1.2 La voz del ciudadano	10
1.2.1 Presencial	10
1.2.1.1 Nivel Central.....	12
1.2.1.2 Nivel local.....	13
1.2.1.3 Super Cades	15
1.2.1.4 Personería de Bogotá D.C.	16
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía.....	17
1.2.2 Telefónico	17
1.2.2.2 IVR.....	19
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía.....	19
1.2.3 Virtual.....	19
1.2.3.1 Chat Institucional.....	21
1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía.....	21
1.2.3.2 Buzones de correo	22
1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual	22
1.2.3.4 Bogotá te Escucha	22
1.2.3.5. Humano en línea.....	22
1.2.3.5 Voz de la ciudadanía.....	23
1.2.3.6 Redes sociales.....	23
1.3 Nivel de servicio	24
2. Satisfacción.....	26
2.1 Canal presencial.....	27
2.2 Canal telefónico.....	27
2.3 Canal virtual – Chat institucional.....	28
2.4 Canal virtual – Correo electrónico.....	30
2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”	32
2.6.1 Seguimiento Segundo Trimestre 2024 “Sello de Igualdad de Género”.....	33
3.Partes interesadas.....	33
3.1 Caracterización.....	33
3.2 Gestión Atención Accesible	36
3.2.1 Acceso página web	36
3.3.2 Atención presencial.....	36
4.Soluciones estratégicas Plan padrino.....	37

4.1 Gestión Correo Electrónico.....	37
4.2 Distribución PQRS.....	38
5. Seguimiento	39
6. Servicios OSC.....	42
6.1 Notificaciones	42
6.2 Legalizaciones y registro de diploma	42
7. Monitoreos y seguimiento	43
8. Redireccionamientos.....	44
9. Cualificación y promoción	45
9.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos	46
9.2 Resultados evaluación de conocimientos	48
9.3 Refuerzo visual informativo.....	49
9.4 Promoción	50
9.5 Lenguaje Claro (lc).	50
10. Riesgos	50
10.1 Control de riesgos de gestión nivel central e institucional	50
11. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC	53
11.1 Seguimiento objetivos de calidad.....	53
12. Seguimiento salidas no conformes.....	54
13. Seguimiento planes de acción.....	55
14. Conclusiones y recomendaciones.....	56
15. Acciones de mejora.....	57

Tabla de Contenido de Tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados a septiembre.....	8
Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico septiembre	9
Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales agosto vs septiembre.....	10
Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano septiembre	10
Tabla 5. Participación por puntos de atención septiembre por año.....	10
Tabla 6. Volúmenes de atención presencial anual 2024	11
Tabla 7. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2024	12
Tabla 8 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.....	13
Tabla 9 Comportamiento Direcciones Locales por servicio septiembre	14
Tabla 10 Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2024	14
Tabla 11 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2024	15

Tabla 12 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2024 (Promedio Ponderado	16
Tabla 13 Requerimiento en Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá Septiembre	16
Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial	17
Tabla 15 Volúmenes de atención comparativo por mes.....	18
Tabla 16 Envío de mensaje de texto	18
Tabla 17 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico	19
Tabla 18 Volúmenes de atención Virtual por mes.....	20
Tabla 19 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional	21
Tabla 20 Comportamiento voz del ciudadano canal correo electrónico	23
Tabla 21 Gestión redes sociales.....	23
Tabla 22 Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa	23
Tabla 23 Tipo de radicado acumulado 2024	23
Tabla 24 Sistema de radicación.....	24
Tabla 25 Nivel de Servicio acumulado anual histórico	24
Tabla 26 Indicador Nivel de Servicio enero a septiembre de 2024	25
Tabla 27 Indicador Nivel de Servicio septiembre Histórico	25
Tabla 28 Nivel de servicio detallado mensual septiembre.....	25
Tabla 29 Nivel de servicio canal presencial y telefónico septiembre	26
Tabla 30 Satisfacción detallado mensual 2024.....	26
Tabla 31 Satisfacción canal presencial, variables de procesos septiembre	27
Tabla 32 Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones septiembre	27
Tabla 33 Satisfacción canal Telefónico, variables de procesos septiembre	28
Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido	28
Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, tiempo de atención.....	29
Tabla 36 Satisfacción canal chat, conocimiento del tema por parte del asesor.....	29
Tabla 37 Satisfacción canal chat, actitud de servicio	29
Tabla 38 Satisfacción canal chat, calidad de la información recibida.....	30
Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variables de Procesos septiembre	30
Tabla 40 Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma	31
Tabla 41 Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud.....	31
Tabla 42 Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida	32
Tabla 43 Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida.....	32
Tabla 44 Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud	32
Tabla 45 Datos de gestión satisfacción con criterios de género septiembre	33
Tabla 46 Datos de gestión satisfacción con criterios de género Tercer Trimestre	33
Tabla 47 Atención accesible discapacidades.....	36
Tabla 48 Atención accesible discapacidades.....	36
Tabla 49 Histórico de Gestión	37
Tabla 50 Avance de cierre de gestión.....	37
Tabla 51 Tipología Plan Padrino.....	38
Tabla 52 Volumetría de solicitudes asignadas	39
Tabla 53 Seguimiento ANS.....	40
Tabla 54 Seguimiento notificaciones	42
Tabla 55 Seguimiento a notificaciones	42
Tabla 56 Estadística Legalizaciones y registro de diploma	43

Tabla 57 Indicador error critico 2024	43
Tabla 58 Indicador error no critico 2024	44
Tabla 59 Histórico mensual de redireccionamientos	45
Tabla 60 Tipología de redireccionamientos septiembre	45
Tabla 61 Acumulado socializaciones y participantes	45
Tabla 62 Actividades desarrolladas vs asistentes	46
Tabla 63 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales	49
Tabla 64 Piezas gráficas refuerzo visual informativo	49
Tabla 65 Seguimiento al riesgo de Corrupción	51
Tabla 66 Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701)	53
Tabla 67 Seguimientos objetivos de calidad septiembre	54
Tabla 68 Registro salidas no conformes	54
Tabla 69 Registro acciones de mejora	55
Tabla 70 Nivel de servicio septiembre	56
Tabla 71 Indicador de satisfacción vs meta proyectada para septiembre	57

Tabla de Contenido de Gráficas

Gráfica 1. Participación Canales acumulado septiembre	8
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico septiembre	9
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales agosto vs septiembre	9
Gráfica 4. Participación por puntos de atención septiembre por año	11
Gráfica 5. Participación por puntos de atención septiembre	12
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	15
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico septiembre	17
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes	18
Gráfica 9. Comportamiento Canal Virtual septiembre	21
Gráfica 10 Categorización distribución canales	34
Gráfica 11 Categorización distribución demográfica	34
Gráfica 12 Categorización estratificación	34
Gráfica 13 Categorización edad	35
Gráfica 14 Categorización grupo étnico	35
Gráfica 15 Categorización género	35
Gráfica 16 Categorización discapacidades	36
Gráfica 17 Temáticas presencial	37
Gráfica 18 Cualificación participación por objetivos	47

Introducción

La 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 de este informe son los sistemas de información, entre ellos: SIGA, Bogotá te Escucha, formularios web, CRM, Digiturno, Ucontact, aplicativo consulta cobertura y adicionalmente, los de elaboración propia de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

1. Canales de atención

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

- **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:**

- Líneas 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 notificacionesutelas@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

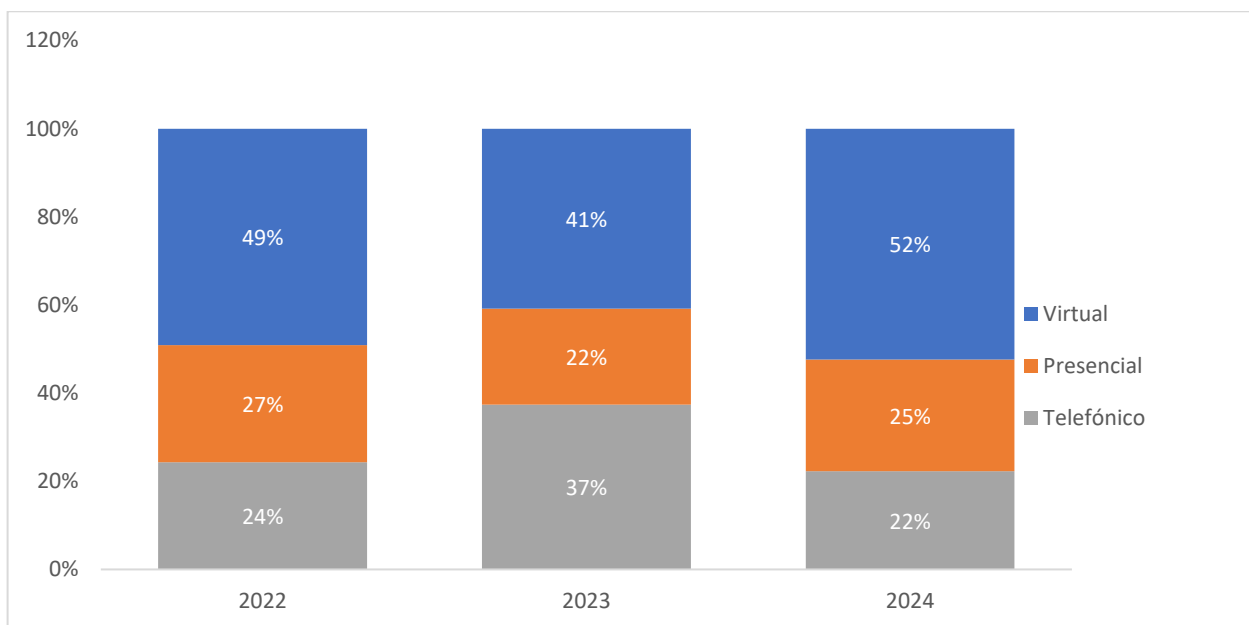
Tabla 1. Participación Canales acumulados a septiembre

Año	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2022	199.167	218.405	402.442	820.014
2023	283.715	165.143	309.543	758.401
2024	164.239	186.635	385.936	736.810

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación Canales acumulado septiembre

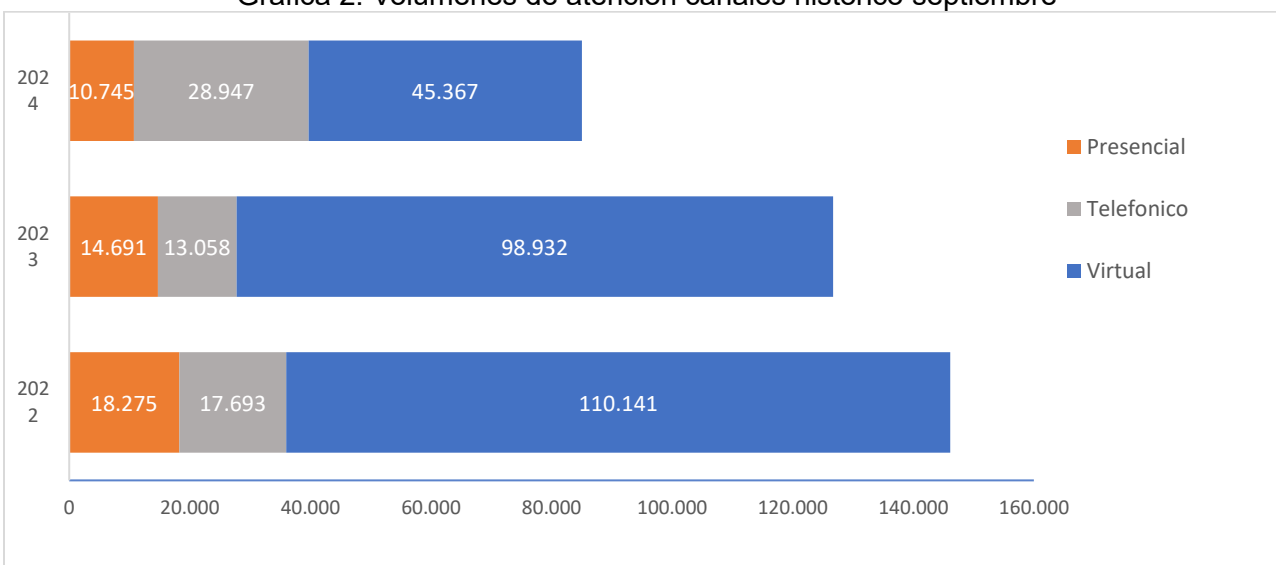


Fuente: Datos Canales OSC

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

1.1.1 Volumen de participación mensual

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico septiembre



Fuente: Datos Canales OSC

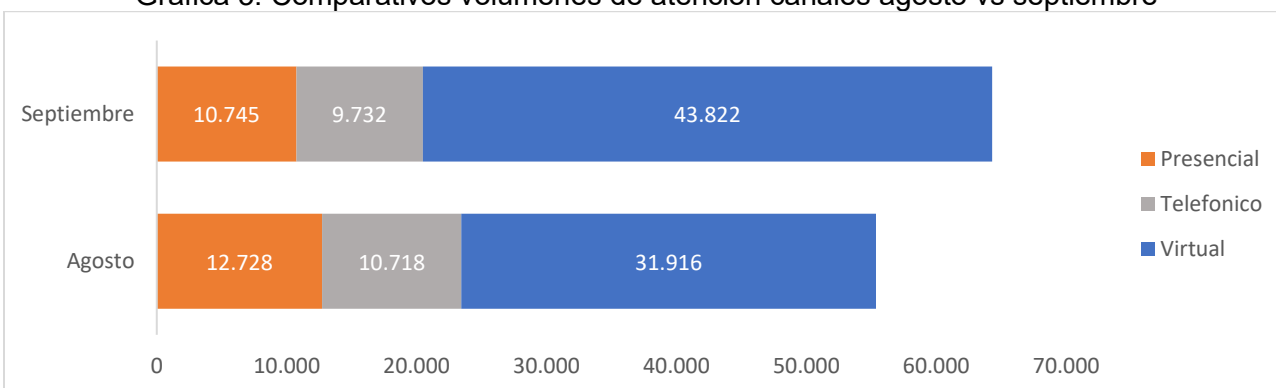
Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico septiembre

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2022	18.275	17.693	110.141	146.109
2023	14.691	13.058	98.932	126.681
2024	10.745	28.947	45.367	85.059

Fuente: Datos Canales OSC

A través de sus canales de atención, la Secretaría de Educación del Distrito durante septiembre presentó una disminución en el total de atenciones en 32,86% respecto al mismo mes en el año 2023. El canal presencial reportó disminución del 26,86%; mientras que, el canal telefónico aumentó en 121,68%; es preciso resaltar que, este aumento se debe a la inclusión de las interacciones atendidas mediante IVR en el presente año y, el canal virtual disminuyó en 54,14%, con respecto a septiembre de 2023.

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales agosto vs septiembre



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales agosto vs septiembre

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Agosto	12.728	10.718	31.916
Septiembre	10.745	9.732	43.822
Total general	23.473	20.450	75.738

Fuente: Datos Canales OSC

1.2 La voz del ciudadano

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano septiembre

Tema de consulta	Participación
Matrículas escolares	43,42%
Asignación de Cupo escolar	25,34%
Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes	18,11%
Al colegio en bici	4,01%
Prestaciones sociales de docentes	2,99%
Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	2,48%
Cesantías parciales para docentes	1,89%
Accidentes escolares (Reembolso de gastos médicos, quirúrgicos, hospitalarios, pólizas escolares)	0,71%
Certificación de funciones para administrativos	0,51%
Becas para acceso a educación superior	0,14%

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

1.2.1 Presencial

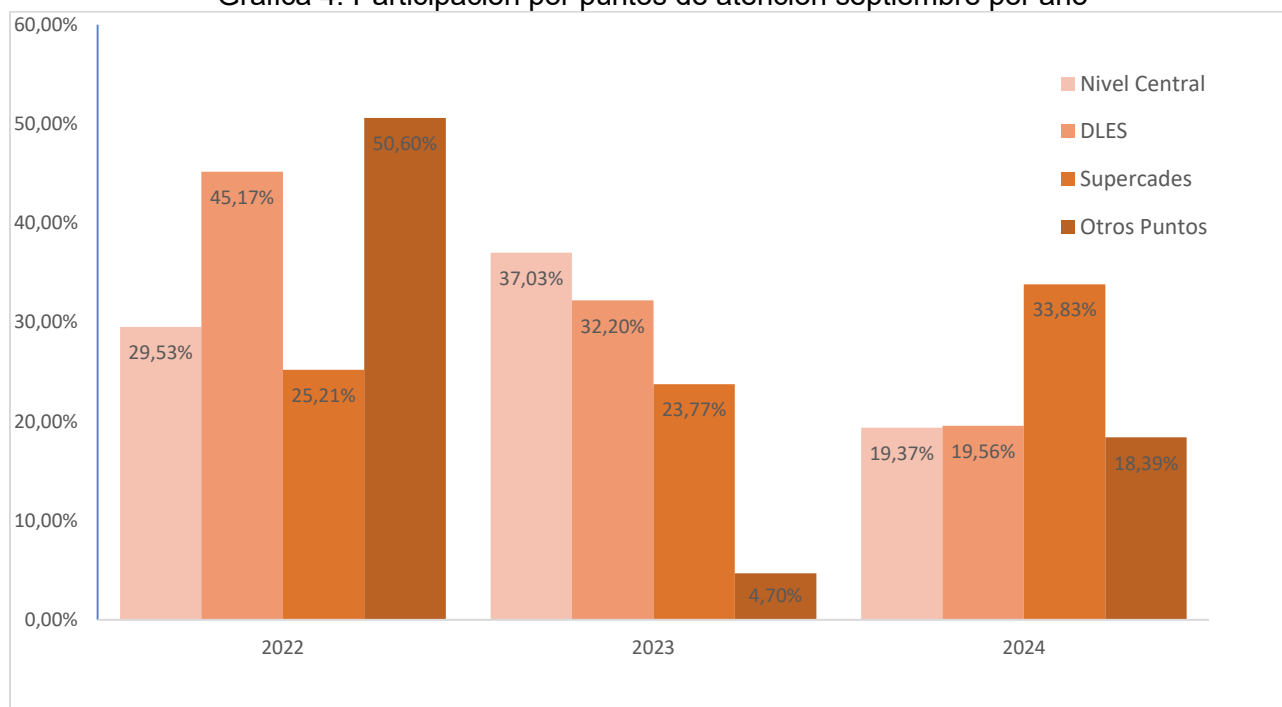
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2022 al 2024 para septiembre:

Tabla 5. Participación por puntos de atención septiembre por año

Año	Nivel Central	DLES	Super Cades	Otros Puntos	Total, general
2022	9.385	5.869	2.834	187	9.385
2023	8.461	4.312	1.896	22	8.461
2024	9.385	5.869	2.834	187	9.385
Total general	23.519	13.069	6.777	346	43.711

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación por puntos de atención septiembre por año



Fuente: Datos Canales OSC

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
Septiembre	5.673	2.888	2.047	137	10.745
Total, general	75.282	93.669	17.080	604	186.635

Fuente: Datos Canales OSC

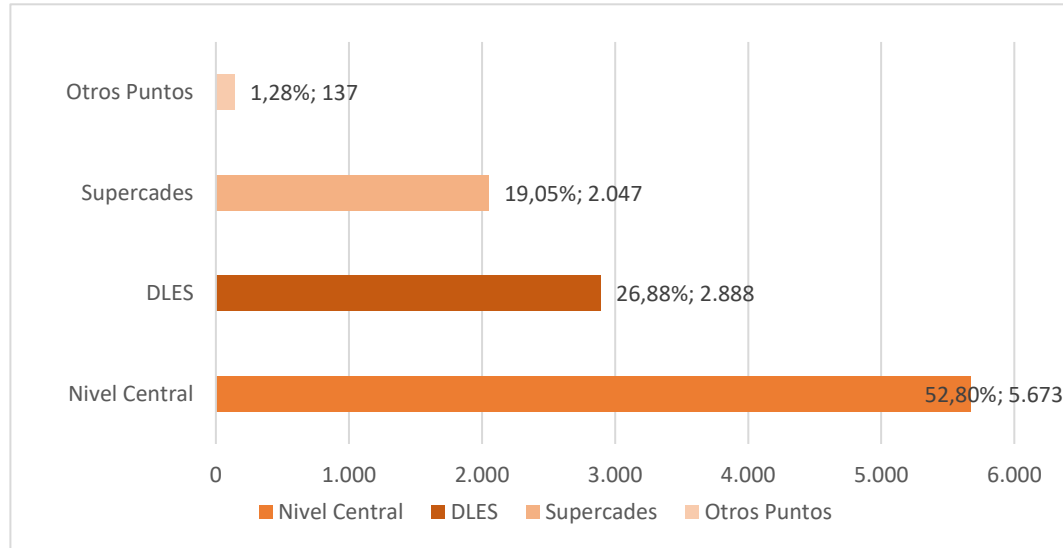
* Nota: Novedad datos de gestión SuperCades no incluye cifras desde el 22 enero por error de la plataforma.

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

El canal presencial disminuyó 26,86% respecto al año anterior en este mismo período; el 52,80% de las atenciones correspondieron a nivel central, la atención en direcciones locales corresponde al 26,88% el 19,05% a Super Cades y en otros puntos 1,28%.

Las Direcciones Locales de Educación disminuyeron su participación y pasaron de 3.669 atenciones en agosto a 2.888 en septiembre, por su parte la Red Cade registró un incremento del 54,84% con 1.322 atenciones en agosto y 2.047 en septiembre. Por último, nivel central disminuyó en 25,78% su participación.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención septiembre



Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.1 Nivel Central

En nivel central se atendieron 5.673 turnos, de los cuales el servicio de mayor participación fue fondo de prestaciones con 1.829 atenciones y participación del 32,24%, seguido del servicio de radicación con 1.594 atenciones con una participación del 28,10%, por último, se encuentra la atención personalizada con 1.512 atenciones, las cuales representan el 26,65

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 25 minutos con 46 segundos. Finalmente, el TMO de 9 minutos 44 segundos, con un nivel de atención del 97%.

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

Mes	Total atenciones	Tiempo de espera
Agosto	7.644	0:13:13
Septiembre	5.673	0:25:46

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 8 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central

Servicio	Turnos	Tiempo atención
Fondo de Prestaciones	1829	0:08:35
Radicación	1594	0:11:14
Atención personalizada	1512	0:09:17
Personal	276	0:11:08
Movilidad	156	0:11:53
Cobertura	60	0:10:47
(G) Radicación Humano en Línea	12	0:02:29
Consulta a las dependencias	12	0:09:21
(G) Novedad Radicación Humano	9	0:04:58
(G) Estado trámite Humano en Línea	6	0:01:10
(P) Estado trámite Humano en Línea	2	0:00:00
Talento Humano	2	0:01:04
(P) Radicación Humano en Línea	1	0:17:22
(G) Entrega de diplomas	1	0:03:22
(P) Bono sindicato	1	0:00:00
Entregas	1	0:05:19
Nombramiento docentes provisionales	1	0:00:00
Control Disciplinario	1	0:00:33
Total general	5476	0:06:02

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 septiembre de 2024, en la cual se indicó que se gestionaron 137 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 recibieron 2.888 solicitudes, con una atención del 96% y un tiempo de servicio de 22 minutos con 02 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 12 minutos con 23 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 13 segundos y el tiempo de atención fue de 09 minutos con 40 segundos (se disminuyó en 01:32 minutos 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 septiembre

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total general
07 - DLE Bosa		839	1		10		2	1		853
19 - DLE Ciudad Bolívar	1	129				224	18			372
05 - DLE Usme		176	1			17	38	24	29	285
10 - DLE Engativá		169	2	1	9	61	3			245
08 - DLE Kennedy	1	183	1		2		50			237
11 - DLE Suba		210			1					211
04 - DLE San Cristóbal		105			38	31	1		1	176
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		149					5		2	156
SUPERCADE AMERICAS						150				150
SUPERCADE SUBA						126				126
SUPERCADE BOSA						97				97
SUPERCADE MANITAS						91				91
15 - DLE Antonio Nariño		18				17	39			74
06 - DLE Tunjuelito		49			1	9				59
02 - 13 DLE Teusaquillo - Chapinero	1	15	3				17	19		55
09 - DLE Fontibón						48				48
14 - DLE Mártires		21				9	10			40
01 - DLE Usaquén		26						2	2	30

Fuente: Datos Canales OSC

La dirección local de educación con más atenciones fue Bosa con 853, seguida de Ciudad Bolívar con 372 y Usme con 285.

Tabla 10 Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2024

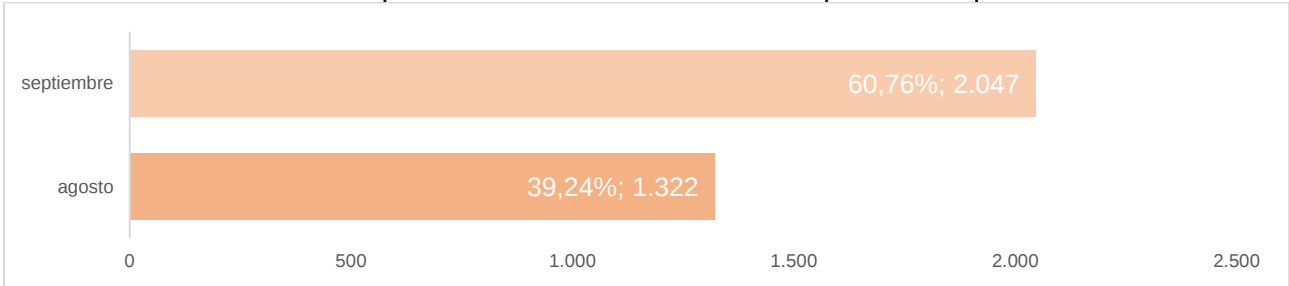
Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Enero	28.652	0:11:25
Febrero	30.011	0:17:43
Marzo	7.616	0:11:52
Abril	6.415	0:09:37
Mayo	5538	0:06:58
Junio	3.480	0:07:17

Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Julio	5.400	0:07:12
Agosto	3.669	0:09:18
Septiembre	2888	0:12:23

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 6 puntos de atención (Super Cade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá), en los que se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En septiembre de 2024 se recibieron 2.047 usuarios atendidos en su totalidad, dado que allí se brinda información general de cupos, el tiempo de atención fue de 9 minutos con 16 segundos.

Tabla 11 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2024

Punto Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
SuperCade Suba	1.865	1.248	516	663	659	438	591	482	1.241	7.703
SuperCade Manitas	1.045	733	308	94	109	289	225	265	420	3.488
SuperCade Bosa	909		300	317	206	65	111	132	408	2.448
SuperCade Américas	582	399	153		172	128	111	254	712	2.511
SuperCade Engativá		347	74	152	106	76		84	234	1.073
SuperCade CAD		176	10	21	149	87	100	105	224	872
Total, general	4.401	2.903	1.361	1.247	1.401	1.083	1.027	1.322	3369	18.114

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 37,08% y el SuperCade Américas con el 22,37%. Por fallas en el aplicativo de turnos no se obtuvieron los datos directamente de la plataforma, por lo que se reportaron 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
Septiembre	2047	0:06:43

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 septiembre de 2024.

Se recibieron tres 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 Septiembre

Mes	Requerimientos
Enero	11
Febrero	9
Marzo	2
Abril	3
Mayo	4
Junio	2
Julio	2
Agosto	2
Septiembre	3
Total general	38

Fuente: Base de Gestión OSC

1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

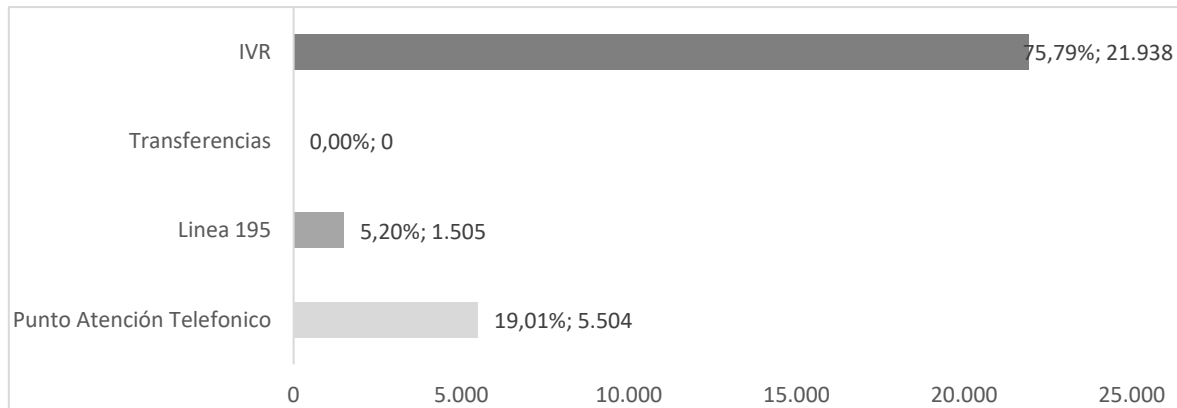
Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial

Trámite de Consulta	Participación
Solicitudes que requieren ampliación de información	740
Asignación de cupo escolar	624
Traslado de estudiantes antiguos	250
Subsidio de transporte	225
Prestaciones sociales de docentes	103
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	49
Consulta a solicitudes radicadas	38
Información pago de nómina	29
Escalafón Docente	22
Actualización de datos.	19

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

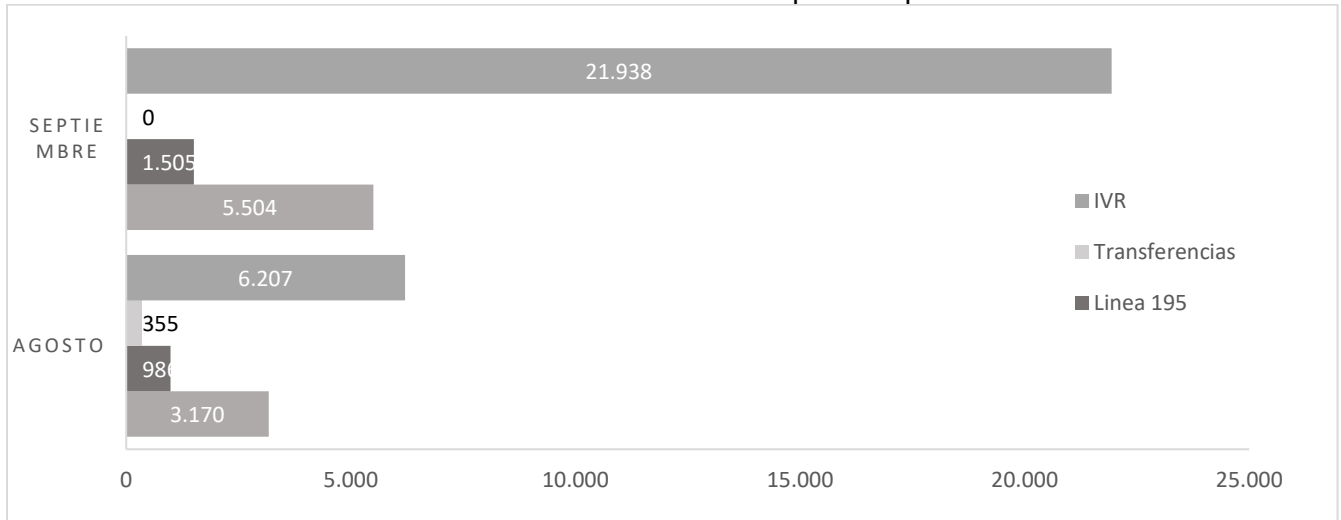
1.2.2 Telefónico

Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico septiembre



En septiembre de 2024, en el canal telefónico se recibieron 28.947 llamadas, es decir que se presentó un incremento del 170% respecto al mes anterior. Los siguientes son los datos: 21.938 gestiones en el IVR, 5.504 correspondieron a la línea 3241000 (de la Secretaría de Educación del Distrito), la cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto.

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
agosto	3170	986	355	6207	10718
septiembre	5504	1505	0	21938	28947

Fuente: Datos Canales OSC

En septiembre de 2024 respecto al mes anterior, hubo un aumento del 170% en la gestión del punto de atención telefónico, La línea 195, recibió 1.505 llamadas con una participación del 0,05%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 3,39% aproximadamente.

Para septiembre de 2024, el equipo de la estrategia Red Contacto apoyó las siguientes labores:

1. Envío de mensaje de texto (39.892)

Tabla 16 Envío de mensaje de texto

Dirección	Fecha de solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	3/09/2024	SMS_cobro_recordación_ciclo 2- 2024_ Tu llave(3993) 30 días	3.994
Dirección de Bienestar Estudiantil	3/09/2024	SMS_ Base Tu llave. cobro_(188)_15 días	188
Oficina de Personal	19/09/2024	SMS_EXAMENES_MEDICOS_CONVOCATORIA DISTRITO 5	36
Subsecretaría de Calidad	20/09/2024	SMS_FORO_EDUCATIVO	750
Dirección de Bienestar Estudiantil	25/09/2024	SMS_Base_Cobro_Davivienda_C3_2024 (11067)	11.067

Dirección	Fecha de solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Cobertura	27/09/2024	SMS_RETIRADOS_24092024_COBERTURA	23.857
Total			39.892

Fuente: Datos Canales OSC

1.2.2.2 IVR

En septiembre de 2024 se registraron 21.938 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 25,67% de los ciudadanos después de escuchar los audios – textos, al ingresar por las diferentes opciones en busca de ser atendidos por un agente, principalmente a la opción de matrículas y movilidad escolar.

Las personas que se comunican a la línea fuera del horario de atención habitual encuentran un audio informativo indicándoles cual es el horario de atención.

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 17 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

Trámite de Consulta	Participación
Subsidio de transporte	1078
Solicitudes que requieren ampliación de información	607
Prestaciones sociales de docentes	272
Asignación de cupo escolar	160
Escalafón Docente	142
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	142
Información pago de nómina	121
Matoneo bullying y o violencia escolar	86
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	76
Traslado de estudiantes antiguos	70

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
- defensoralciudadano@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	Re des	Cha t	SD QS	Soluci ones cobert ura	Contáct enos	Buzó n Defe nsor	Buzó n Entid ades	Buz ón Tute las	Otr os	Red es pre nsa	Hum ano
Ene	33.0 78	22	13. 298	1.4 98	2.093	9.526	35	726	504	78	1.6 58	1.96 6
Feb	34.5 04	26	6.3 10	913	4.915	9.506	51	1.178	740	10	860	3.02 8
Mar	23.0 60	2	3.8 38	1.1 14	565	6.916	20	563	590	3	337	2.27 9
Abr	21.5 60	12	4.5 86	1.1 15	454	8.527	13	532	809	0	269	4.94 5
May	17.9 52	10	4.9 27	954	0	8.291	10	726	955	0	350	3.75 6
Jun	13.0 01	2	3.1 71	661	0	6.144	10	644	727	4	332	3.28 7
Jul	17.5 41	5	3.9 56	816	0	7.709	7	725	584	2	231	2.53 1
Agos	15.2 01	6	4.2 13	1.0 00	0	7.252	13	755	702	2	332	2.44 0
Septiem bre	14.2 89	6	18. 119	1.0 02	0	7.544	9	371	665	3	880	2.47 9
Total, general	190. 186	91	62. 418	9.0 73	8.027	71.415	168	6.220	6.27 6	10 2	5.2 49	26.7 11

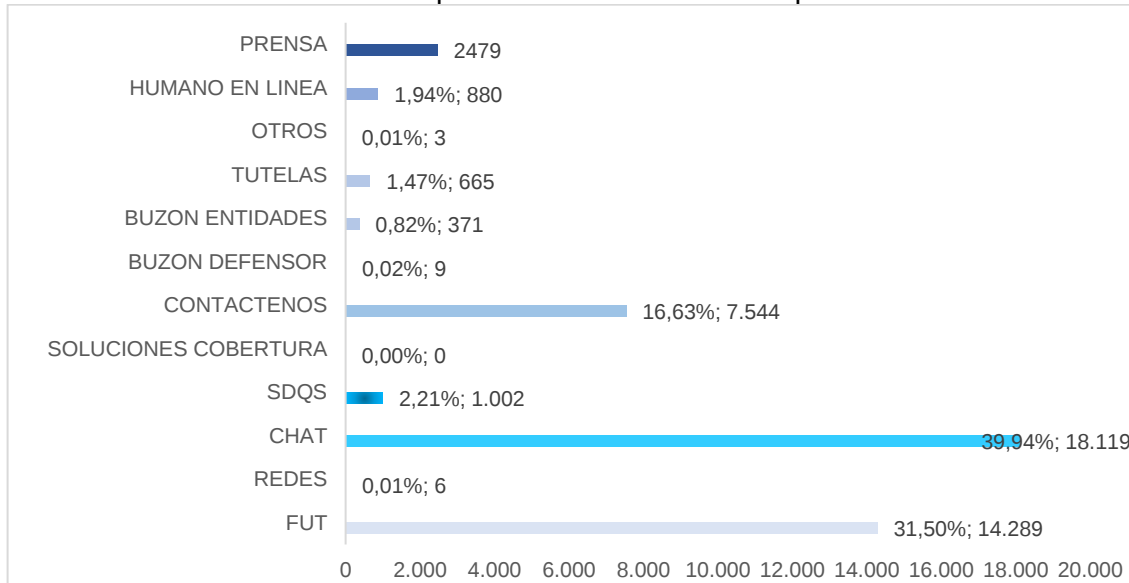
Fuente: Datos Canales OSC

* 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 septiembre



Fuente: Datos Canales OSC

1.2.3.1 Chat Institucional

El chat institucional durante septiembre recibió 18.119 solicitudes de atención, presenta un incremento significativo en la cantidad de interacciones 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 15.408 solicitudes y el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal.

Para septiembre al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7 x 24 se registraron 516 ciudadanos durante los fines de semana y 4.885 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 19 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de Cupo escolar	860
Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	159
Al colegio en bici	106
Accidentes escolares (Reembolso de gastos médicos, quirúrgicos, hospitalarios, pólizas escolares)	22
Certificación de funciones para administrativos	18
Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes	9
Becas para acceso a educación superior	5
Cesantías parciales para docentes	4

Trámite de Consulta	Participación
Licencias de funcionamiento (educación formal adultos, preescolar, básica, media, trabajo y desarrollo humano)	2
Asignación de Cupo escolar	860

Fuente: Datos CRM.

* Se toman los primeros 10 trámites de consulta

1.2.3.2 Buzones de correo

En septiembre de 2024, los buzones de correo recibieron 8.592 solicitudes (disminuyó en 1,51% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de esta cifra 7.544 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 371 correos del buzón entidades@educacionbogota.gov.co, 665 corresponden a tuteladas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica) y 9 al Defensor del Ciudadano y el buzón personeria@educacionbogota.gov.co presentó 3 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 septiembre de 2024, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 14.289 solicitudes (disminuyó en 16,93% 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; 4.187 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, en caso de no ser 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 septiembre de 2024, se recibieron 1.002 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 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 septiembre se gestionaron 2.479 solicitudes remitidas a través de la plataforma Humano en Línea.

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”

1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 20 Comportamiento voz del ciudadano canal correo electrónico

Trámite de Consulta	Participación
Prestaciones sociales de docentes	1.576
Consulta a solicitudes radicadas	1
Total	1.577

Fuente: Datos CRM

1.2.3.6 Redes sociales

Durante septiembre del 2024, el equipo digital dio respuesta a 880 mensajes privados en redes sociales y 6 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	Sep
Facebook	1.336	605	253	189	172	183	134	182	529
X DM	130	113	39	14	21	23	17	32	49
Instagram	192	142	45	66	63	56	34	53	190
Comentarios en Posts Red social SED					94*	61	1	1	
Tik Tok						9*	5	6	22
TikTok aquieducastu*									3
Total	1.658	860	337	269	350	332	191	274	793

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	Sep
Facebook	12	9	0	10	6	2	4	4	4
Instagram	2	1	1	2	3	0	0	0	1
Otro	6	5	0	0	0	0	0	0	0
Twitter	2	11	1	0	0	0	1	2	1
Total	22	26	2	12	9	2	5	6	6

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC

Tabla 23 Tipo de radicado acumulado 2024

Red	Derecho Petición	Queja	Reclamo	Felicitaciones	Total
Facebook	35	8	8	1	52
Instagram	5	1	3	1	10
Otro	9	1	1		11
Twitter	13		5		18
Total, general	62	10	17	2	91

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

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

Tabla 24 Sistema de radicación

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

Mes	Total, atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio	Presencial	Telefónico	Chat	Buzón
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, arroja como resultado un promedio del 97% como meta calculada para el año 2024.

El nivel de servicio discriminado por mes es el siguiente:

Tabla 26 Indicador Nivel de Servicio enero a septiembre de 2024

Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Septiembre
Indicador	98%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	97%

Fuente: Canales OSC

Tabla 27 Indicador Nivel de Servicio septiembre Histórico

Año	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio septiembre
2022	69.154	67.905	98%
2023	50.037	49.644	99%
2024	60.736	59.154	97%

Fuente: Canales OSC

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

Tabla 28 Nivel de servicio detallado mensual septiembre

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	15.291	15.291	100%
DLES	2.888	2.774	96%
Centro de Contacto	5.504	4.286	78%
Chat institucional	18.119	18.117	100%
OSC	7.857	7.609	97%
Email OSC	8.589	8.589	100%

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Redes Sociales	6	6	100%
Email EDUPRIVADOS	3	3	100%
Humano en Línea	2.479	2.479	100%
Total general	60.736	59.154	97%

Fuente: Canales OSC

Tabla 29 Nivel de servicio canal presencial y telefónico septiembre

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	10.745	10.383	97%
Telefónico	5.504	4.286	78%

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 septiembre fue de 93.00% y se obtuvo una satisfacción general para este período del 80,47%, por debajo del estándar establecido para el mes.

Tabla 30 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%	93,73%	75,00%	93,00%
Julio	94,28%	92,55%	90,13%	76,00%	92,39%
Agosto	94,17%	93,49%	92,48%	75,39%	93,24%
Proyectado septiembre	95.00%	92.00%	90.00%	75.00%	93.00 %
Obtenido septiembre	85,71%	81,13%	76,90%	62,98%	80,47%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en sus procedimientos incluye el que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para septiembre se evidenció que se aplicaron un total de 1.895 encuestas, de las cuales 1.525 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición: canal telefónico 81,13%, que presenta una disminución del 12,36%, correo electrónico 62,98% disminuyó en 12,41%, canal presencial 85,81% que disminuyó en 8,46% y el canal chat 76,90% que disminuyó en 15,58% respecto al período anterior. Se percibe el impacto en todos los canales de atención debido al cambio de proveedor.

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 714 encuestas.

Tabla 31 Satisfacción canal presencial, variables de procesos septiembre

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	4,74%	6,56%	4,62%	6,75%	7,28%
2	0,42%	1,68%	0,98%	2,53%	1,82%
3	0,84%	1,26%	2,38%	1,13%	1,12%
4	0,56%	1,82%	1,54%	1,69%	1,26%
5	2,09%	3,49%	2,66%	2,95%	2,80%
6	1,53%	2,23%	1,82%	1,97%	2,10%
7	3,49%	2,65%	1,68%	2,53%	3,92%
8	5,72%	6,70%	6,86%	6,19%	6,30%
9	11,16%	9,08%	9,66%	9,28%	10,36%
10	69,46%	64,53%	67,79%	64,98%	63,03%

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 32 Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones septiembre

Calificación	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Excelente	61,73%	19,58%	61,59%	64,66%	60,53%
Bueno	33,66%	8,71%	33,38%	29,05%	35,15%
Regular	3,21%	0,65%	4,19%	4,47%	3,21%
Malo	1,40%	0,29%	0,84%	1,82%	1,12%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En general, para el canal presencial se presentó una calificación baja frente al mes anterior, en particular por los tiempos de espera e inconformidad con las respuestas recibidas.

2.2 Canal telefónico

Durante septiembre en el canal se capturaron 710 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 33 Satisfacción canal Telefónico, variables de procesos septiembre

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	93,12%	71,23%	76,02%	71,43%	72,15%
4	4,42%	9,59%	7,53%	6,82%	9,10%
3	2,47%	3,86%	2,17%	4,85%	4,48%
2	100,00%	2,24%	2,04%	2,62%	1,63%
1	0,00%	13,08%	12,24%	14,29%	12,64%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para el canal se presentó una disminución del indicador en particular en la falta de claridad en la información brindada y el tiempo de respuesta.

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 290 encuestas.

Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	46,60 %	53,53 %	56,49 %	54,80 %	60,13 %	62,98 %	63,71 %	65,49 %	37,59%
Bueno (4)	33,50 %	33,71 %	32,37 %	32,56 %	27,37 %	25,48 %	25,48 %	27,43 %	31,38%
Muy malo (1)	4,87%	1,95%	1,07%	2,67%	4,31%	6,25%	3,09%	3,54%	14,14%
Malo (2)	2,74%	1,22%	1,37%	1,96%	1,72%	1,44%	2,32%	0,88%	6,55%
Ni bueno ni malo (3)	11,68 %	8,45%	7,33%	7,47%	5,60%	3,37%	5,02%	2,65%	9,66%
No sabe / No responde	0,61%	1,14%	1,37%	0,53%	0,86%	0,48%	0,39%	0,00%	0,69%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El tiempo de espera reportó en los juicios de valor de muy bueno y bueno 68,97% con una disminución del 23,95%.

Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, tiempo de atención

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	septiembre
Muy bueno (5)	47,31 %	55,24 %	56,03 %	57,12 %	60,34 %	64,42 %	56,37 %	65,04 %	45,86%
Bueno (4)	35,94 %	33,87 %	34,05 %	30,43 %	28,45 %	23,56 %	35,52 %	28,32 %	30,34%
Muy malo (1)	3,96%	1,54%	0,92%	2,67%	3,66%	5,77%	1,93%	3,10%	13,45%
Malo (2)	2,34%	0,81%	0,92%	0,71%	1,08%	0,96%	3,09%	1,33%	1,72%
Ni bueno ni malo (3)	9,95%	7,31%	6,56%	6,94%	6,03%	5,29%	2,70%	2,21%	7,59%
No sabe / No responde	0,51%	1,22%	1,53%	2,14%	0,43%	0,00%	0,39%	0,00%	1,03%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el tiempo de atención en muy bueno y bueno 76,21% disminuyó 17,16 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	septiembre
Muy bueno (5)	55,13 %	61,01 %	61,68 %	61,03 %	62,28 %	59,62 %	54,83 %	66,37 %	54,48%
Bueno (4)	27,82 %	25,83 %	23,82 %	22,24 %	25,86 %	24,04 %	29,34 %	22,57 %	25,52%
Muy malo (1)	4,26%	2,27%	1,83%	3,20%	4,31%	7,21%	3,86%	5,75%	11,72%
Malo (2)	3,45%	2,19%	1,83%	1,78%	2,16%	3,37%	3,09%	1,33%	1,38%
Ni bueno ni malo (3)	7,82%	6,58%	8,85%	9,79%	4,74%	4,81%	7,34%	3,98%	4,14%
No sabe / No responde	1,52%	2,11%	1,98%	1,96%	0,65%	0,96%	1,54%	0,00%	2,76%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Conocimiento por parte del asesor: en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 80,00% disminuyó en 0,089%, los ítems de Malo y Muy malo incrementó en 0,21% respecto al mes anterior.

Tabla 37 Satisfacción canal chat, actitud de servicio

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	septiembre
Muy bueno (5)	64,97 %	71,08 %	71,30 %	67,97 %	68,32 %	67,31 %	54,83 %	68,58 %	58,28%
Bueno (4)	24,87 %	21,28 %	22,75 %	21,00 %	22,63 %	20,67 %	29,34 %	21,68 %	24,48%
Muy malo (1)	3,35%	2,03%	0,92%	3,02%	3,66%	6,73%	3,86%	4,87%	11,38%
Malo (2)	0,91%	0,65%	0,31%	0,53%	1,72%	2,40%	3,09%	0,88%	0,69%

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	septiembre
Ni bueno ni malo (3)	4,67%	3,57%	2,90%	4,98%	3,23%	2,88%	7,34%	3,54%	1,72%
No sabe / No responde	1,22%	1,38%	1,83%	2,49%	0,43%	0,00%	1,54%	0,44%	3,45%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas, se tiene que la actitud de servicio con un 82,76% disminuyó en 7,5% respecto al mes anterior.

Tabla 38 Satisfacción canal chat, calidad de la información recibida

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	septiembre
Muy bueno (5)	52,69%	60,52%	57,25%	58,72%	63,36%	57,69%	50,19%	61,06%	53,10%
Bueno (4)	29,14%	25,51%	27,63%	25,62%	24,35%	25,96%	31,27%	26,55%	25,17%
Muy malo (1)	3,76%	2,52%	2,14%	2,49%	2,59%	2,88%	3,86%	1,77%	2,07%
Malo (2)	5,28%	3,01%	1,68%	3,38%	4,96%	8,65%	3,86%	4,87%	12,76%
Ni bueno ni malo (3)	7,72%	6,82%	8,85%	8,36%	4,31%	4,33%	8,88%	5,31%	3,79%
No sabe / No responde	1,42%	1,62%	2,44%	1,42%	0,43%	0,48%	1,93%	0,44%	3,10%

Fuente: Encuestas de satisfacción

La calidad de la información recibida obtuvo 78,28% en los ítems: muy bueno y bueno que disminuyó en 9,33% con relación al mes anterior.

2.4 Canal virtual – Correo electrónico

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

Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variables de Procesos septiembre

Evalución	¿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	31,03%	27,59%	20,69%	24,14%
2	6,90%	10,34%	10,34%	17,24%
3	6,90%	3,45%	6,90%	6,90%
4	3,45%	6,90%	6,90%	3,45%
5	6,90%	3,45%	6,90%	6,90%
6	6,90%	6,90%	6,90%	6,90%
7	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
8	3,45%	3,45%	3,45%	3,45%

Evalua ción	¿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?
9	3,45%	3,45%	6,90%	0,00%
10	31,03%	34,48%	31,03%	31,03%

Fuente: Encuestas de satisfacción

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el Correo Electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 62,98% el que disminuyó en 12,41% respecto al período anterior, estos son los ítems con mayor afectación el tiempo de respuesta y la claridad en la respuesta.

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 40 Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
80,33%	86,67%	75,79%	79,22%	90,37%	91,51%	92,00%	91,58%	95,77%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 71 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de los trámites en mención. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 80,00%; según la clasificación Net Promoter Score el 84,18.00% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al tiempo de respuesta a su solicitud en el ítem muy bueno y bueno 92,96%, en la calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvieron 92,96% y la claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reporto un 92,96%.

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 envió de encuestas Lime Survey, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

Tabla 41 Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	59.02%	42.78%	51.58%	51.95%	51,85%	64,15%	74.00%	61.95%	71.83%
Bueno (4)	26.23%	34.44%	26.32%	22.08%	36,30%	24,53%	18.00%	30%	21.13%
Ni bueno ni malo (3)	4.92%	8.33%	12.63%	10.39%	4,44%	9,43%	4.00%	4.04%	4.23%
Muy malo (1)	1.64%	4.44%	8.42%	9.09%	4,44%	0,94%	2.00%	2.36%	2.82%

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Malo (2)	8.20%	10.00%	1.05%	6.49%	2,96%	0,94%	2.00%	2.02%	0.00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 42 Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	55.74%	52.78%	55.79%	50.65%	60,00%	65,09%	66.00%	64.65%	71.83%
Bueno (4)	32.79%	32.78%	23.16%	29.22%	31,11%	26,42%	26.00%	27.95%	21.13%
Ni bueno ni malo (3)	4.92%	5.56%	7.37%	5.19%	1,48%	4,72%	4.00%	3.03%	4.23%
Muy malo (1)	3.28%	3.33%	9.47%	10.39%	4,44%	1,89%	2.00%	3.03%	1.41%
Malo (2)	3.28%	5.56%	4.21%	4.55%	2,96%	1,89%	2.00%	1.35%	0.00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 43 Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	agosto	Septiembre
Muy bueno (5)	52.46%	47.78%	54.74%	49.35%	58,52%	64,15%	64.00%	63.64%	70.42%
Bueno (4)	31.15%	35.56%	24.21%	28.57%	31,11%	27,36%	24.00%	26.26%	22.54%
Ni bueno ni malo (3)	8.20%	8.89%	8.42%	5.19%	4,44%	5,66%	2.00%	4.71%	5.63%
Muy malo (1)	3.28%	2.78%	8.42%	9.09%	2,96%	0,94%	2.00%	3.37%	1.41%
Malo (2)	4.92%	5.00%	4.21%	7.79%	2,96%	1,89%	8.00%	2.02%	0.00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 44 Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud

Nota	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
No	8.20%	11.11%	15.79%	17.53%	6,67%	5,66%	6.00%	6.73%	1.41%
Si	91.80%	88.89%	84.21%	82.47%	93,33%	94,34%	94.00%	93.27%	98.59%

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 septiembre de las encuestas aplicadas en los canales de atención tan solo a 966 fue posible conocer el dato de la satisfacción de la Ciudadanía con criterios de género, de las cuales

encontramos que 750 encuestas pertenecen al género femenino y de estas muestran satisfacción el 79,87% que corresponden a 599 encuestas. Para el género masculino se encontraron 214 encuestas se identifica una satisfacción del 76,17% que corresponden a 163 encuestas en los Servicios prestados

Tabla 45 Datos de gestión satisfacción con criterios de género septiembre

Concepto	Femenino	Masculino	No binario	Total, general
Encuestas aplicadas	750	214	2	966
Satisfacción	79,87%	76,17%	50,00%	78,99%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

La entidad, a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, mejoró y aplicó la medición de la satisfacción de los canales de atención, con el fin de implementar estrategias de mejora continua en la Prestación del Servicio. Para el III trimestre, del total de las encuestas aplicadas, 4.841 permiten conocer la satisfacción de la Ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que, 3.858 encuestas, pertenecen al género Femenino, de las cuales el 88,83% se encuentran satisfechas con la atención prestada.

Para el género masculino se encontraron 972 encuestas se identifica una satisfacción del 86,11% en los Servicios prestados.

De las encuestas aplicadas durante el III trimestre del 2.024 se logra identificar que el 3,05% de los ítems pertenecen a alguna etnia cultural (Afrocolombianos, Indígenas, Raizal, Palenquero, Gitana) y el 2.07% cuenta con alguna discapacidad.

Tabla 46 Datos de gestión satisfacción con criterios de género Tercer Trimestre

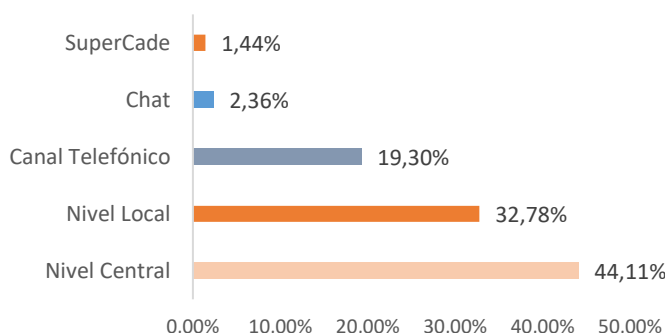
Mes	Concepto	Femenino	Masculino	No binario	Total, general
Julio	Encuestas Aplicadas	1.614	406	5	2.025
	Satisfacción	89,71%	88,18%	60,00%	89,33%
Agosto	Encuestas Aplicadas	1.494	352	4	1.850
	Satisfacción	92,37%	89,77%	75,00%	91,84%
Septiembre	Encuestas Aplicadas	750	214	2	966
	Satisfacción	79,87%	76,17%	50,00%	78,99%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.Partes interesadas

3.1 Caracterización

Gráfica 10 Categorización distribución canales

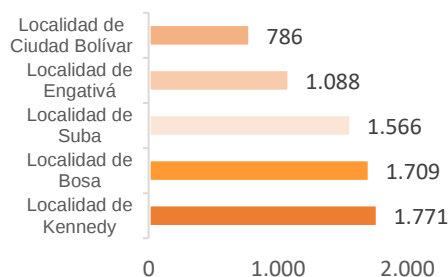


Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para septiembre de 2024, se realizaron 12.287 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera: el 76,89% de la información fue registrada a través del Canal Presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con un 19,30% de las atenciones.

Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 11 Categorización distribución demográfica

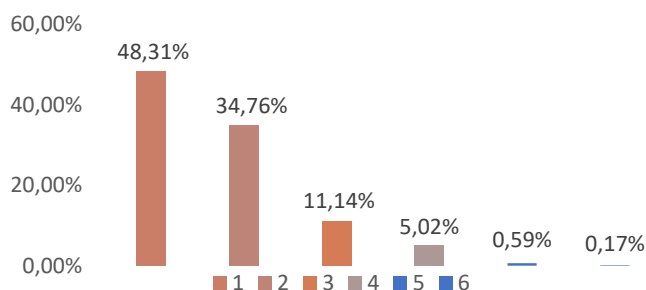
Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, se identifica que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Esta es una de las de mayor participación en la zona norte (Suba y Engativá) con un 38,35% en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa) con un 61,65% de la participación. Frente a la muestra total estas cinco localidades representan el 56,32% de la información capturada.



Fuente: Formulario de caracterización

Para septiembre contamos con 301 contactos con personas con ubicación actual de residencia es en otras ciudades o municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 2,45%.

Gráfica 12 Categorización estratificación

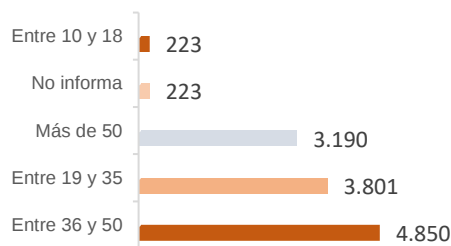


Respecto a la distribución socioeconómica por estratos en la ciudad, la ciudadanía atendida en un 48,31% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 34,76% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 16,93%.

Fuente: Formulario de caracterización

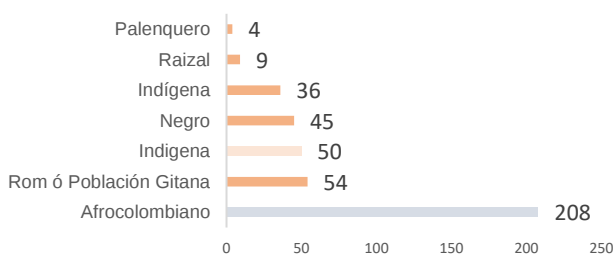
Gráfica 13 Categorización edad

La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento se evidencia que la población se concentra entre 19 y 50 años representa un 70,41%, seguido por la población demás 50 años con una participación del 25,96%.



Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 14 Categorización grupo étnico

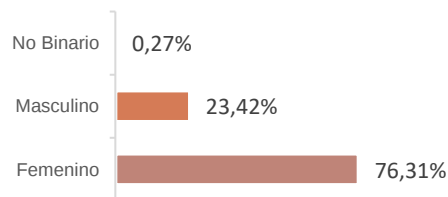


Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a los grupos étnicos atendidos representan el 3,30% de la muestra seleccionada, y se tiene una representación de la comunidad afrocolombiana del 51,23%, seguida de la Rom ó Población Gitana con una participación del 13,30%.

Gráfica 15 Categorización género

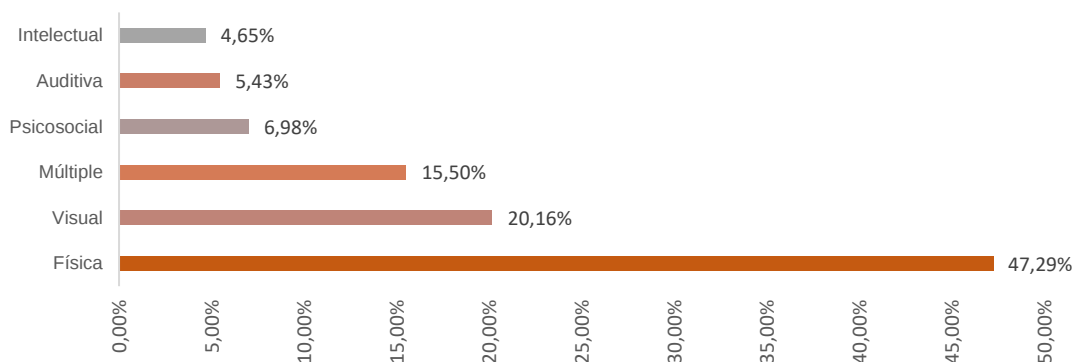
En la información recolectada durante septiembre en los diferentes canales de atención se evidencia que el 76,31% de la ciudadanía que se acerca a la atención corresponde al género femenino.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible solo el 1,05% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica, la discapacidad física corresponde al 47,29% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención, seguida de la discapacidad visual con un 20,16% de participación.

Gráfica 16 Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

3.2 Gestión Atención Accesible

3.2.1 Acceso página web

Respecto a las solicitudes recibidas por el enlace de la página web en la sección de agendamiento <https://forms.office.com/r/gVtFRQC5PC/>, 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 625 solicitudes y se evidenció que de los ciudadanos que se registraron ninguna presentó discapacidad.

3.3.2 Atención presencial

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

Tabla 47 Atención accesible discapacidades

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

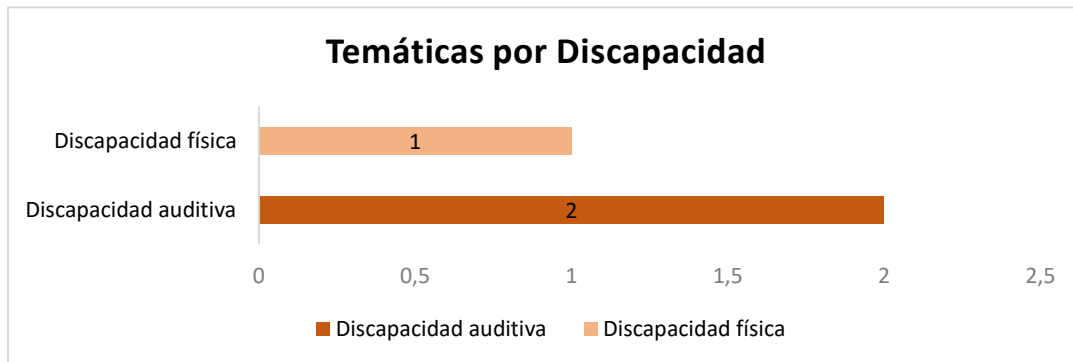
Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 48 Atención accesible discapacidades

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

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 17 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 se realizan actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico del personal idóneo en los diferentes temas de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

En septiembre de 2024, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino corresponde a 874 las cuales se discriminan en:

- 738 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 84 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 52 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, telefónico, presencial).

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 49 Histórico de Gestión

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
2024	666	766	563	804	872	508	705	572	738

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

Tabla 50 Avance de cierre de gestión

Avance	Septiembre	% cierre
Completado	704	95,39%
En progreso	34	4,61%
Total	738	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 septiembre está en el 95,39%.

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

Tabla 51 Tipología Plan Padrino

Tipología	Septiembre	Participación
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	344	46,61%
Creación de Usuarios	200	27,10%
Modificación usuarios	59	7,99%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	42	5,69%
Creación de Trámites	17	2,30%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	13	1,76%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	13	1,76%
Apoyo Soportes Dexon	11	1,49%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	9	1,22%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	7	0,95%
Aclaración Informe de Vencidos	6	0,81%
Solicitudes Base de Datos	6	0,81%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	4	0,54%
Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite	2	0,27%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	2	0,27%
Solicitud de Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	1	0,14%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	1	0,14%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	1	0,14%
Total general	738	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 (192), Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (121) y la Oficina de Contratos (39); estas 3 dependencias generan el 47,70% 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 52 Volumetría de solicitudes asignadas

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Solicitudes	1.618	1.806	1.145	1.144	1.031	687	816	1052	1194

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 53 Seguimiento ANS

Fecha de suscripción	Fecha de cierre	Proceso/Oficina	Servicio	Indicador	Formula del indicador	Cumplido	septiembre
28/09/2023	27/09/2024	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención.	Soporte de Hardware y Software	Solución de solicitudes efectivas. Efectividad tiempo de respuesta. Cantidad casos presentados	Solicitudes resueltas / Solicitudes presentadas en el periodo de evaluación Tiempo respuesta / Tiempo esperado de respuesta (Promedio) Sumatoria de los casos presentados	NO	Para septiembre de 2024, se registraron 90 solicitudes discriminadas de la siguiente manera: 8 fallas (aplicación Dexon, FUT, SIGA, Chat) con un cumplimiento del 100%, 9 mejoras (mejoras a trámite, aplicativos), con un cumplimiento del 78% y 73 solicitudes de operación (Actualización usuarios y permisos aplicativos), con un cumplimiento del 100%

Mayo 2023	Mayo 2024	Directora de la Dirección de Cobertura Director de la Dirección de Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención Integral (Dirección de Cobertura - Matrículas y Dirección de Bienestar Estudiantil - Programa de Movilidad escolar)	Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención (TMO): El personal 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 septiembre en la atención integral se asignaron un total de 2.161 turnos y se atendieron 2.086 con una efectividad en la atención del 96,53%, donde el promedio de espera fue de 08:21 minutos, con un promedio tiempo de atención de 09:52 minutos. En cuanto la OSC, se asignaron 1.753 turnos, atendidos 1.712 para una efectividad en la atención del 97,66%, con un tiempo promedio de espera de 09:33 minutos, promedio tiempo de atención de 09:40 minutos
-----------	-----------	---	---	--	--	----	---

Fuente: Datos Canales OSC

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 54 Seguimiento notificaciones

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	2	0,28%	710	99,72%	712
Notificación Electrónica		0,00%	734	100,00%	734
Notificación por aviso		0,00%	228	100,00%	228
Página web		0,00%	56	100,00%	56
Publicación Cartelera NC		0,00%	72	100,00%	72
Notificación presencial		0,00%	296	100,00%	296
Total general	2	0,10%	2096	99,90%	2098

Fuente: Indicadores de la operación

Se tiene una gestión finalizada del 98.96% en el periodo de septiembre.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 0,52% 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 0,28% 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%, con un restante de gestión pendiente de envió de 0.52%.Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 99.72%, con un faltante de ejecutarse 0.19%. El incumplimiento se genera por demora en el proveedor.

Se registraron un total de 2120 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos un aumento del 43,15%.

Tabla 55 Seguimiento a notificaciones

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	0,19%
Notificación Presencial	0,52%
Notificación por aviso	0.05%
Publicación Cartelera nivel central	0,28%

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 septiembre se comportaron de la siguiente manera:

Tabla 56 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
Septiembre	5.276	132	5.408

Fuente: SIGA

En septiembre se recibieron 5.276 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 132 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 71 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma se registraron: 61 son promotores, 4 detractores y 6 pasivos.

7. Monitoreos y seguimiento

Durante el tercer trimestre del 2024, en cumplimiento a las actividades del Plan Operativo Anual (POA), se realizó seguimiento al indicador de error crítico y se generaron 3 informes programados mensualmente, con cumplimiento del 100% esta actividad. El indicador acumulado alcanzó el 91.05% por lo que cumplió la meta establecida.

Tabla 57 Indicador error critico 2024

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.
991	754	1.041	977	1.926	2.093	2.470	2.472	58
1.167	831	1.272	1.046	2.049	2.206	2.828	2.572	68
84,92%	90,73%	81,84%	93,40%	94,00%	94,88%	87,34%	96,11%	85,29%

Fuente: Datos Canales OSC

Se realizó seguimiento al indicador de error no crítico con la generación de 3 informes programados mensualmente, con un cumplimiento del 100% esta actividad. El indicador acumulado alcanzó el 95.5% en cumplimiento de la meta establecida.

Tabla 58 Indicador error no crítico 2024

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.
1146	787	1155	961	1982	2167	2766	2518	30
1167	831	1272	1046	2049	2206	2828	2572	68
98.20%	94,71%	90,80%	91,87%	96,73%	98,23%	97,81%	97,90%	44.12%

Fuente: Datos Canales OSC

En este sentido, el seguimiento a estos indicadores ha permitido, mensualmente generar acciones de mejora en las áreas de formación y operaciones, lo cual ha conllevado a mantener los indicadores de calidad dentro de los márgenes esperados, en julio y agosto.

Acciones de mejora implementadas

- Articulación interna: la colaboración entre las áreas de formación y operaciones ha sido fundamental. Esto ha facilitado la identificación de áreas críticas que requieren mejora, lo cual permite una respuesta más ágil ante los desafíos operativos.
- Monitoreo continuo: se ha establecido un sistema de seguimiento que permite evaluar periódicamente los indicadores clave de rendimiento (KPI). Esto asegura que cualquier desviación se eliminará rápidamente con el mantenimiento así los estándares deseados.

Resultados obtenidos

- Mantenimiento de indicadores: gracias a estas acciones, los indicadores de monitoreo en error crítico y no crítico se han mantenido dentro de los márgenes esperados.
- Eficiencia operativa: la articulación entre las áreas ha permitido optimizar procesos, ha permitido reducir tiempos y mejor la calidad del servicio ofrecido.
- Este enfoque no solo ha contribuido a mantener los indicadores en niveles aceptables, sino que también ha fomentado un ambiente de mejora continua dentro de la oficina.
- Es importante aclarar, que durante septiembre se cuenta con una muestra de 68 registros monitoreados, por debajo del volumen habitual, lo anterior se debe al proceso de cambio de proveedor del personal de centro de contacto, el cual inicio el 1 de septiembre, y presento varias novedades entre ellas el cambio de 70% de las personas en la operación, lo cual acorde al plan de gestión del cambio, oriento los esfuerzos al mantenimiento de la operación, hasta lograr su estabilización.
- De igual forma, se presenta una afectación del último indicador que alcanzo en la valoración de error no crítico un 44.12%, se genera acción de mejora, pero la muestra no es significativa.

8. Redireccionamientos

Tabla 59 Histórico mensual de redireccionamientos

Ítem	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Radicados	10728	10105	7284	12899	12438	9636	14247	9762	13467
redireccionados	189	449	317	236	145	91	187	151	1057
Redireccionamientos %	1,76%	4,44%	4,35%	1,83%	1,17%	0,94%	1,31%	1,55%	7,85%

Fuente: Base redireccionamientos septiembre

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

Tabla 60 Tipología de redireccionamientos septiembre

Novedad	Datos errados	Dependencia Incorrecta	Falto ampliación información	Fuera de tiempo	PDF Errado	Proceso errado	Sin PDF	Total, general
Buzones	22	310	4	1	31	32	64	464
Ventanilla	1	204	19	160	1	6	0	391
Presencial NVC	5	133	3	0	18	0	42	201
Presencial SuperCADE	0	0	0	0	0	0	1	1
Total, general	28	647	26	161	50	38	107	1057

Fuente: Base redireccionamientos septiembre

Este mes se afectó significativamente el nivel de redireccionamientos, por el cambio de operador de canales, se requiere ingresar acción de mejora.

9. Cualificación y promoción

Tabla 61 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

Mes	No. sesiones	No. de participantes
Agosto	23	489
Septiembre	17	361
TOTAL	193	3016

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 100%, se desarrollaron 17 socializaciones de las 17 programadas, con un total de 361 asistentes.

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

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

9.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

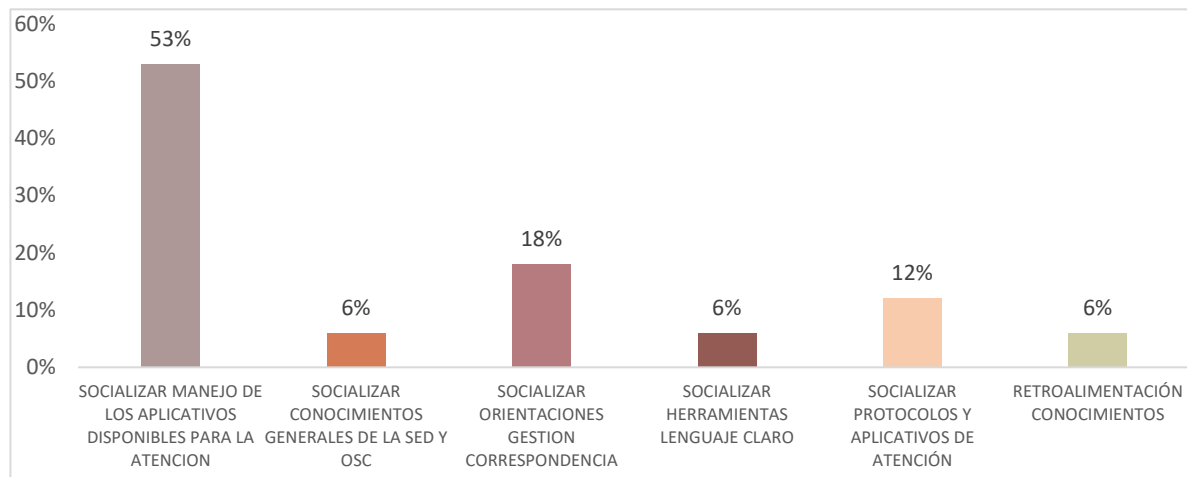
- Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención
- Socializar orientaciones gestión correspondencia
- Socializar protocolos y aplicativos de atención
- Socializar conocimientos generales de la SED y OSC
- Socializar herramientas lenguaje claro
- Retroalimentación conocimientos

Tabla 62 Actividades desarrolladas vs asistentes

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
17	361

Fuente: Actas, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Gráfica 18 Cualificación participación por objetivos



Fuente: Actas, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

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

En septiembre, para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron 9 actividades de socialización relacionadas con el manejo de los sistemas de SIGA, Bogotá te Escucha Digiturno, Dexon, CRM, FUT, con 133 asistentes, dirigidas al personal nuevo que brinda atención en los canales que hacen parte del centro de contacto Outsourcing y administrativo de las instituciones educativas y dependencias de la entidad

b) Socializar orientaciones de gestión correspondencia

En septiembre, se desarrollaron 3 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 50 personas.

Para el cumplimiento de este objetivo, se articularon acciones con la Dirección de Talento Humano para dar cumplimiento a una de las actividades del Plan Institucional de Capacitación de la entidad y se gestionó con la Dirección de Calidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. para programar y realizar un espacio de socialización con la participación de los responsables de gestionar Bogotá te Escucha de las dependencias de la entidad para conocer los criterios de calidad en las respuestas a peticiones ciudadanas.

Igualmente, con el personal que brinda atención en los canales de la SED se realizaron retroalimentaciones en cuanto a el correcto direccionamiento de la correspondencia que se traslada a las dependencias de la entidad.

c) Socializar protocolos y aplicativos de atención

En este periodo, el equipo de formación y Plan Padrino de la Oficina de Servicio al Ciudadano participaron en el encuentro de líderes de la Dirección de Inspección y Vigilancia de las DILES para socializar los protocolos de atención y el manejo del aplicativo de atención Digiturno.

De igual manera se realizó sensibilización con el personal que brinda atención en la Oficina de Servicio al Ciudadano de nivel central con respecto a los protocolos de atención a contingencias.

Se realizaron en total 2 actividades de formación frente a este objetivo con la asistencia de 49 servidores públicos y colaboradores.

d) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC

En este periodo, el equipo de formación de la Oficina de Servicio al Ciudadano realizó inducción al segundo grupo de personal nuevo en la OSC. 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.

Se realizó inducción con el equipo de formadores, líderes de calidad, supervisores de los canales y embajadores para la atención en los canales, en total se realizó la inducción para 20 personas.

e) Socializar herramientas lenguaje claro

Para fortalecer el tema de comunicación asertiva, lenguaje claro e incluyente para el personal administrativo de la Secretaría de Educación del Distrito, en este periodo se articularon acciones con la Dirección de Talento Humano, se cumplió con una de las actividades del Plan Institucional de Capacitación y se participó en el ciclo de cualificación de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., esta actividad se realizó de forma virtual y asistieron 80 servidores públicos, contratistas y colaboradores de la entidad.

f) Retroalimentación conocimientos

Con el apoyo del personal de la Dirección de Cobertura se desarrollaron actividades de socialización para conocer el proceso de matrículas específicamente en el diligenciamiento del formulario de inscripción de cupos escolares. Se contó con una asistencia de 29 personas que hacen parte de los embajadores del centro de contacto Outsourcing que brindan atención en los canales.

9.2 Resultados evaluación de conocimientos

La Oficina de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de mitigar el riesgo del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía relacionado con la posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos, realiza evaluaciones de conocimientos

al personal que brinda atención en los canales frente a los temas relacionados con los trámites y servicios e información general de la entidad.

En septiembre, se realizaron 2 evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 63 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, información general de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	43	43	94,00%	100,00%
Evaluación final septiembre: funciones dependencias – direccionamientos, protocolos de atención, Sistema Gestión de Calidad.	50	50	95,00%	100,00%
Resultados	93	93	94,00%	100,00%

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

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para septiembre fue del 100,00% se tiene en cuenta que, de 93 participantes en las jornadas de socialización, 93 realizaron las evaluaciones.

La Oficina de Servicio al Ciudadano, actualmente tiene una nota mínima de cumplimiento del 90%, de acuerdo con las condiciones del contrato suscrito con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.

9.3 Refuerzo visual informativo

El equipo de cualificación y promoción en septiembre reforzó con piezas gráficas información clave con los agentes que atienden los canales para mejorar la comprensión y retención de información importante, en los siguientes temas:

Tabla 64 Piezas gráficas refuerzo visual informativo

Tema piezas graficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Tenga en cuenta radicados Contralorías	16/09/2024	Correo electrónico y grupos teams
Consolidado de pagos	16/09/2024	Correo electrónico y grupos teams
Tips de radicación SIGA	16/09/2024	Correo electrónico y grupos teams
Tenga en cuenta: Radicados entes de control o entidades direccionados al Despacho	17/09/2024	Correo electrónico y grupos teams

Tema piezas graficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Tenga en cuenta: etapa reclamación concurso ascenso docentes 2024	18/09/2024	Correo electrónico y grupos teams
Propuesta Guía respuesta para reclamaciones concurso ascenso docentes	19/09/2024	Correo electrónico y grupos teams
Tips de radicación SIGA y Dexon	23/09/2024	Correo electrónico y grupos teams
Consolidado de pagos 20092024	23/09/2024	Correo electrónico y grupos teams
Consolidado de pagos 26092024	26/09/2024	Correo electrónico y grupos teams
Consolidado de pagos ciclo c1 c2 c3 26092024	27/09/2024	Correo electrónico y grupos teams

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

9.4 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 septiembre 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 el rol del Defensor de la Ciudadanía.

9.5 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.

10. 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 riesgos 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.

10.1 Control de riesgos de gestión nivel central e institucional

En septiembre no se generan reportes; sin embargo, se detallan los riesgos identificados:

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.

10.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024

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

Lo anterior, de conformidad con la Ley 2195 de 2022 y lineamiento de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se incorporan al PTEP 3 nuevos componentes: a) Apertura de Información y Datos Abiertos; b) Participación e Innovación en la Gestión Pública y, c) Medidas de debida diligencia, prevención y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo. En septiembre se realizó reporte parcial del PTEP correspondiente al primer cuatrimestre de 2024, de la siguiente manera:

Tabla 65 Seguimiento al riesgo de Corrupción

Causas	Control	Seguimiento II cuatrimestre
Ofrecimiento de dádivas 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 con el uso de buenas prácticas y transparencia en la prestación del servicio, cumpliéndose con lo programado, se

Causas	Control	Seguimiento II cuatrimestre
		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, julio y agosto) fueron recibidas 17.182 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, se logra evidenciar que 17 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 cuenta con los siguientes riesgos, sin novedad en septiembre:

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

Riesgos Ambientales

- Generación de residuos no aprovechables (empaques con trazas de comida, mugre de barrido, bandejas de icopor, cartón y papel contaminado, envases y objetos metálicos contaminados, plástico contaminado).

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

- Generación de residuos aprovechables (papel, cartón, plástico, metal, vidrio, orgánicos).
- Consumo de agua.
- Consumo de energía eléctrica.

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

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía cuenta con un plan de trabajo definido para la vigencia de 2024 con las actividades a desarrollar para mantener y mejorar su sistema de gestión de calidad lo cual permite cumplir con su política de calidad y mantener su certificación.

En septiembre se recibió el informe en el que se ratifica el mantenimiento del certificado por parte de SERVIMETERS que reporta cero no conformidades, dos observaciones y una oportunidad de mejora que ya se encuentran en gestión.

De acuerdo con el plan de trabajo establecido, con las actividades programadas para desarrollar entre septiembre y diciembre se calcula el 100% de cumplimiento para 2024. A continuación, se muestra el resultado obtenido:

Tabla 66 Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701)

Proyecto	Sep	Oct	Nov	Dic	Acumulado
Avance 2024 - Proyecto 7701	21,62%				21,62%

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

Las actividades que se definieron en el cronograma de trabajo para septiembre son:

- Acompañar la formulación del Plan de Trabajo Relación Estado Ciudadano.
- 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.
- Realizar la sensibilización al personal en competencias básicas en conjunto con Formación
- Realizar con formación, sensibilizaciones y socialización de la Cultura de la Calidad
- Realizar con los líderes de la calidad sensibilización sobre servicio no conforme y acciones de mejora
- Registro y seguimiento de las no conformidades identificados por el proceso, entes externos o auditorías.

11.1 Seguimiento objetivos de calidad

Los objetivos de calidad son el medio con el que el proceso encamina todos sus esfuerzos

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

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 67 Seguimientos objetivos de calidad septiembre

Objetivos	Indicador	Seguimiento
Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva. *	Precisión error crítico (EC)= (Transacciones monitoreadas SIN errores críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 85.29% 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 95,51% Cumplimiento sin Error No Crítico quedando por encima de la meta fijada del 95%.
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas)	Se cumplieron en un 100% las actividades programadas, se realizaron 17 actividades con 361 asistentes de las 17 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 7 acciones de mejora, para cierre en el periodo, de las cuales se cerraron 7. Se identificó 1 salida no conforme la cual se gestionó y cumplió. Se obtiene un resultado del 100% de acciones cerradas.

Fuente: Base de datos de indicadores

12. Seguimiento salidas no conformes

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

Tabla 68 Registro salidas no conformes

ID	Descripción
----	-------------

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

IDM_39	E-2024-147688 - este radicado se hizo el día de ayer (26 de septiembre) y hoy a las 3:30 pm aún no se pasaba a correspondencia y adicionalmente se radicó por PC (sin digitalización inmediata).
--------	--

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

13. Seguimiento planes de acción

En septiembre de 2024, se gestionaron 7 planes de acción, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 69 Registro acciones de mejora

ID	Descripción
ID_53	Se recomienda realizar de manera oportuna el registro en el aplicativo Isolucion, de los hallazgos, acciones de mejora y seguimientos que se originan como producto de los seguimientos a los resultados de oportunidad. Lo anterior, principalmente a los correspondientes a la vigencia 2023. Numeral 10 de la norma.
ID_65	En la revisión por la dirección realizada el 15 de agosto de 2024, en la revisión de los resultados de seguimiento y medición, se evidencia un buen comportamiento del indicador de errores críticos y no críticos calculado por la SED, lo cual difiere de la medición realizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, por lo cual se propone revisar y ajustar los criterios de medición a fin de unificarlos en la medida de lo posible.
ID_68	En la revisión por la dirección realizada el 15 de agosto de 2024, la jefe de la oficina de servicio al ciudadano, solicita revisión y definición de lineamientos claros en el proceso de certificaciones de buena fe, a fin de evitar riesgos legales y hacer buen uso de este recurso.
ID_69	En la socialización del informe de PQRSD; Se identifica respecto al informe de acceso a la información pública, que durante el mes de agosto inicialmente se contaba con más de 90 solicitudes tipificadas como solicitudes de información pública, se realiza una validación de todos los casos y al final solo 65 correspondían a esta tipología: 9 para la Oficina de Personal, 6 para la Dirección de Inspección y Vigilancia, 5 para el Despacho, 4 para la Dirección de Bienestar Estudiantil, entre otras. Se requiere generar una acción de mejora ya que inicialmente se identifica que la mayoría corresponde a solicitudes que no corresponden a información pública.
ID_70	En la gestión del trámite de Legalización, se requiere generar acciones encaminadas a disminuir la radicación errada para el trámite de Legalización, que presenta un número significativo cercano al 25% del total de radicaciones, que tienen que negarse o que se requiere generar oficio de traslado a las entidades competentes,
ID_71	Por solicitud del despacho de la entidad se requiere generar reportes personalizados con datos específicos del origen de las solicitudes de los entes de control, en este sentido se debe registrar e identificar adecuadamente las solicitudes que ingresan y genera reportes a partir del mes de septiembre, para evitar el reproceso del trabajo manual para esta clasificación
ID_77	En la primera reunión de seguimiento entre la Dirección de Servicios

ID	Descripción
	Administrativos, la Oficina de Servicio al Ciudadano y ETB para seguimiento al contrato de centro de contacto, se concertó generar un plan de trabajo de la OSC para contribuir a la estabilización de la operación en los canales de atención.

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

14. Conclusiones y recomendaciones

1. Fortalecer el conocimiento de trámites servicios y funciones de las dependencias por parte de los embajadores que brindan atención en canales, con acompañamiento constante en la operación y desarrollar actividades de sensibilización en temas de actitud de servicio y habilidades blandas.
2. Generar plan de acción ante incumplimiento de indicador de cierre de acciones definidas que hace parte de los objetivos de calidad, en septiembre de 2024 se incumplió con la meta establecida.
3. Se registró un nivel de servicio consolidado para el periodo de septiembre fue 97%, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 97 ciudadanos fueron atendidos.
4. Para el canal presencial (DLES y OSC) el indicador se encontró en el 97%, para el canal virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 78%, lo que refleja el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Tabla 70 Nivel de servicio septiembre

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	10.745	10.383	97%
Virtual	44.487	44.485	100%
Telefónico	5.504	4.286	78%
Total general	60.736	59.154	97%

Fuente: Datos Canales OSC

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 95%, este mes se obtuvo nivel de servicio del 99%.

5. Fortalecer el conocimiento de trámites servicios y funciones de las dependencias por parte de los embajadores que brindan atención en canales, con acompañamiento constante en la operación y actividades de sensibilización en temas de actitud de servicio y habilidades blandas.
6. En septiembre en los canales de atención los temas de más impacto fueron la asignación de cupo escolar, por el inicio del proceso de matrículas 2024-2025, seguido de subsidio de transporte por el pago del ciclo 3 del año 2024.

7. La apertura de agendamiento para las Direcciones Locales se realiza únicamente a las 3:00 p.m., sin novedad.
8. En los Super Cades, se ha prestado servicio a la ciudadanía de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. Debido a inconvenientes con el sistema de información de la Secretaría General - SAT, no se cuenta con indicadores de atenciones lo cual se suma a la falla continua de internet en los Super Cades de Manitas y Américas a lo largo del mes debido a daños exteriores en el cableado.
9. Durante septiembre se realizó proceso de préstamo de ventanillas para la Oficina de Personal, acompañamiento proceso de recepción de documentos convocatoria Distrito 5.
10. En nivel central se hace acompañamiento continuo a los embajadores donde se les da a conocer los temas de la operación y se resuelven dudas en sitio, con la finalidad de mejorar los tiempos de atención.
11. Se debe generar un plan de acción ante incumplimiento del indicador de cierre de acciones definidas que hace parte de los objetivos de calidad. En septiembre de 2024 se incumplió la meta establecida.
12. En septiembre inició nuevo operador del centro de contacto, con una rotación de más del 90% del personal, lo cual impactó la atención de los canales y de los indicadores.

15. Acciones de mejora

Los hallazgos evidenciados durante el período son: incumplimiento en el indicador de satisfacción cuya meta es por canal y se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 71 Indicador de satisfacción vs meta proyectada para septiembre

Indicador	Presencial	Telefónico	Chat	Correo	Total mes
Proyectado septiembre	95.00%	92.00%	90.00%	75.00%	93.00 %
Obtenido septiembre	85,71%	81,13%	76,90%	62,98%	80,47%

Fuente: Datos Canales OSC

Resultados que no se alcanzaron en ninguno de los canales.

- El tiempo de espera en nivel central culminó en 25:46 minutos, lo cual incumple el estándar establecido.
- Reestablecer las actividades de monitoreo en los canales de atención, una vez superada la estabilización del contrato con el proveedor ETB, se genera la acción de mejora ID_87.
- Este mes se afectó significativamente el nivel de redireccionamientos, por el cambio de contratista, se requiere ingresar acción de mejora. ID_88.