

INFORME EJECUTIVO OCTUBRE 2023

INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló

Eva María Vera Cruz.

EVA MARÍA VERA CRUZ

Compiló

Fernando Benavidez Mendez

FERNANDO BENAVIDEZ MENDEZ
Contratista

Aprobó:

Marco Antonio Barrera Gómez

MARCO ANTONIO BARRERA GÓMEZ
Jefe de la oficina de Servicio al ciudadano

Revisó:

Paola Andrea Cristancho

PAOLA ANDREA CRISTANCHO
Contratista

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

Tabla de Contenido.

Introducción	7
1. Canales de atención	8
1.1 Volumen de participación histórico acumulado	9
1.2 Volumen de participación mensual	10
1.2.1 Presencial.....	11
1.2.1.1 Nivel Central	13
1.2.1.2 Nivel Local	14
1.2.1.3 SuperCades	16
1.2.1.4 Personería de Bogotá	17
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía.....	18
1.2.2 Telefónico.....	18
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía.....	21
1.2.2.2 Implementación IVR.....	21
1.2.3 Virtual.....	22
1.2.3.1 Chat Institucional.....	23
1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía.....	23
1.2.3.2 Los Buzones de Correo.....	24
1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual	24
1.2.3.4 Bogotá te Escucha	24
1.2.3.5 Humano en línea.....	24
1.2.3.5 Voz de la ciudadanía.....	25
1.2.3.6 Redes Sociales	25
1.3 Nivel de servicio	26
2. Satisfacción.....	28
2.1 Canal presencial	29
2.2 Canal telefónico	31
2.3 Canal virtual – Chat institucional.....	32
2.4 Canal virtual – Correo electrónico.....	35
2.4.1 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta informativa”	35
2.4.2 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta radicada”.....	37
2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma	39
2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”	41
3. Partes interesadas.....	41
3.1 Caracterización	41
3.2 Gestión Atención Accesible	43

3.2.1 Acceso página web	43
3.2.2 Atención Presencial	44
4. Soluciones estratégicas	44
4.1 Gestión Correo Electrónico	45
4.1 Distribución PQRS	46
5. Seguimiento ANS	46
6. Servicios OSC	49
6.1 Notificaciones.....	49
6.2 Legalizaciones y registro de diploma	50
7. Monitoreos y seguimiento	50
7.1 Ficha Técnica.....	51
8. Cualificación y promoción	54
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos	55
8.2 Resultados evaluación de conocimientos.....	58
8.3 Estrategias de Comunicación	59
8.4 Promoción.....	60
8.5 Lenguaje Claro (lc).....	62
9. Riesgos	63
9.2 Control riesgo de gestión Nivel Local e Institucional	67
9.3 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC.....	68
10. Reconocimiento de la prestación del servicio	69
11. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC.....	69
11.1 Seguimiento objetivos de calidad.....	71
12. Seguimiento acciones de mejora.....	73
13. Servicios no conformes.....	78
14. Conclusiones y recomendaciones	79
14. Acciones de mejora.....	81
15. Servicios no conformes.....	82

Contenido de Tablas

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de octubre.....	9
Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2023.	12
Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2023.	13
Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.	14

Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio.....	14
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.....	15
Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio.....	16
Tabla 8 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2023.....	17
Tabla 9 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2023 (Promedio Ponderado).....	17
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.....	18
Tabla 11 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico.....	21
Tabla 12 Volúmenes de atención Virtual por mes.....	22
Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.....	23
Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.....	25
Tabla 15 Gestión Redes Sociales.....	25
Tabla 16 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.....	25
Tabla 17 Tipo de Radicado Acumulado 2023.....	25
Tabla 18 Sistema de Radicación.....	26
Tabla 19 Indicador Nivel de Servicio octubre Histórico.....	27
Tabla 20 Nivel de servicio detallado mensual octubre.....	28
Tabla 21 Nivel de servicio canal presencial y telefónico octubre.....	28
Tabla 22 Satisfacción detallado Mensual.....	29
Tabla 23 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.....	29
Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.....	30
Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	30
Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.....	30
Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.....	31
Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud.....	31
Tabla 29 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.....	31
Tabla 30 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.....	32
Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.....	32
Tabla 32 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.....	33
Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.....	33
Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	33
Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.....	34
Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.....	34
Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.....	34
Tabla 38 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad.....	35
Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento.....	35
Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida.....	36
Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada.....	36
Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espero la información recibida.....	36
Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud.....	37
Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del	

Servicio.....	37
Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, claridad de la información recibida	37
Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado.....	38
Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud.....	38
Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud.....	38
Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio.....	39
Tabla 50 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma	39
Tabla 51 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud....	40
Tabla 52 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.	40
Tabla 53 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida....	40
Tabla 54 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud.	40
Tabla 55 Datos de gestión satisfacción con criterios de género.....	41
Tabla 56 Atención Telefónica – Virtual	43
Tabla 57 Temáticas Telefónica – Virtual	44
Tabla 58 Atención accesible temática	44
Tabla 59 Atención accesible temática	44
Tabla 60 Histórico de Gestión.	45
Tabla 61 Avance de cierre de gestión.	45
Tabla 62 Tipología Plan Padrino.	45
Tabla 63 Seguimiento ANS.	48
Tabla 64 Seguimiento Notificaciones.....	49
Tabla 65 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.....	50
Tabla 66 Ficha Técnica.....	51
Tabla 67 Muestra de Monitoreos aplicables Operador.Muestra de Monitoreos aplicables Operador.....	52
Tabla 68 Muestra de Monitoreos aplicables OSC.	52
Tabla 69 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.	53
Tabla 70 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.	53
Tabla 71 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico Usuario Final.	53
Tabla 72 Acumulado Socializaciones y participantes.	54
Tabla 73 Publicaciones estrategias de comunicación.	59
Tabla 74 Publicaciones estrategias de comunicación	60
Tabla 75 Seguimiento al riesgo de operación Control 1	64
Tabla 76 Seguimiento al riesgo de operación Control 2	65
Tabla 77 Seguimiento al riesgo de operación Control 3	66
Tabla 78 Seguimiento al riesgo de operación Control 4	67
Tabla 79 Seguimiento al riesgo de Corrupción.....	68
Tabla 80 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado	72
Tabla 81 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora	73

Contenido de Graficas

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de octubre	9
Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico octubre	10
Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales septiembre vs octubre	11
Grafica 4 Participación por puntos de atención octubre por año.	11
Grafica 5 Participación por puntos de atención octubre	13
Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades	16
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico octubre.....	18
Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.	19
Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual octubre	23
Grafica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023	26
Grafica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial.....	27
Grafica 12 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Telefónico	27
Grafica 13 Categorización Distribución Canales.	41
Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.	41
Grafica 15 Categorización Estratificación.	42
Grafica 16 Categorización Edad	42
Grafica 17 Categorización Grupo Étnico.	43
Grafica 18 Categorización Discapacidades.	43
Grafica 19 Temáticas Telefónica – Virtual	44
Grafica 20 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Monitoreos	51
Grafica 21 Cualificación Participación por Objetivos.	56
Grafica 22 Tomado del plan de trabajo aprobado con el líder del proceso para el 2023.	70

Introducción

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

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

1. Canales de atención

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

- **Presencial:**

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

- **Telefónico:**

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

- **Virtual:**

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

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

a 5:00 p.m.

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

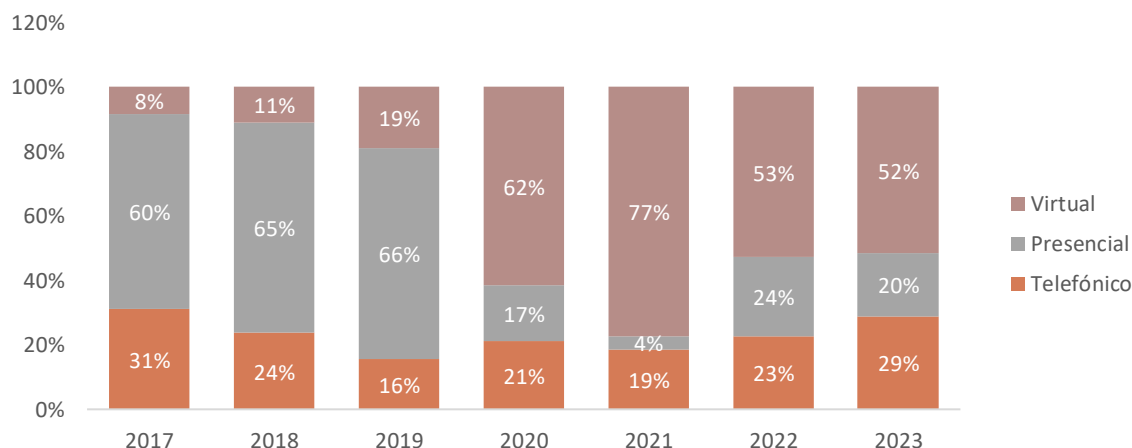
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de octubre.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	316.780	611.154	85.576	1.013.510
2018	228.727	629.665	106.442	964.834
2019	177.779	752.485	215.751	1.035.385
2020	364.005	292.071	1.053.365	1.677.114
2021	433.762	95.218	1.802.175	2.331.155
2022	268.218	289.303	624.463	1.181.984
2023	338.445	228.622	603.711	1.170.778

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

Gráfica 1 Participación Canales acumulado al mes de octubre



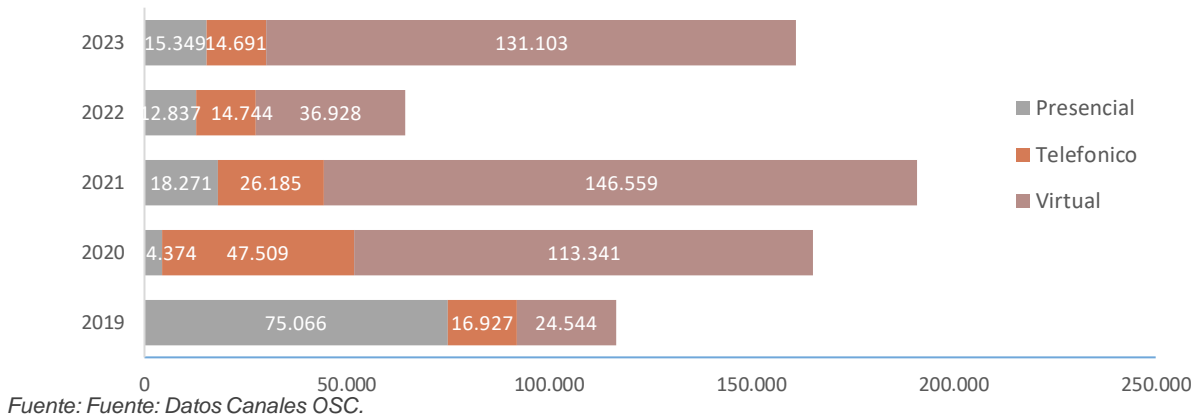
En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a octubre de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para este periodo en el año 2020 se presentó un incremento en el canal virtual del 42%, disminuyendo la participación del canal presencial en 47% y el telefónico aumento en 5% respecto al año anterior.

En el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se mantuvo la tendencia al año anterior, aumentando la participación del canal virtual con 14%, de igual manera para el canal telefónico se mantiene la tendencia disminuyendo en 3%; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación un 11% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 29% (es preciso indicar que se incluyeron las cifras de gestión IVR) y 20%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 52%.

1.2 Volumen de participación mensual

Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico octubre



Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
2019	75.066	16.927	24.544	116.537
2020	4.374	47.509	113.341	165.224
2021	18.271	26.185	146.559	191.015
2022	12.837	14.744	36.928	64.509
2023	15.349	14.691	131.103	161.143

A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante octubre presentó un aumento en el total de atenciones, al presentarse un incremento del 149.80% respecto al mismo mes en el año 2022. El canal presencial

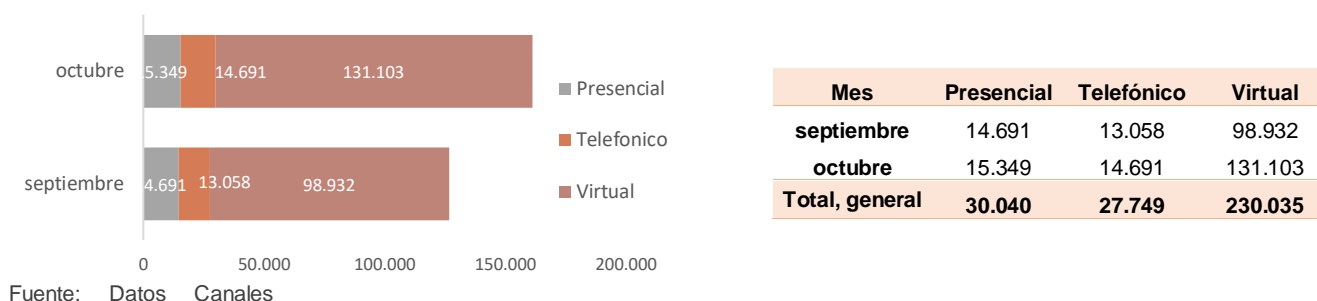
reportó un aumento del 19.57%, así mismo el canal telefónico disminuyó en 0.36% es preciso resaltar que se tienen en cuenta las atenciones realizadas mediante IVR en el presente año. Por otro lado, virtual aumento en 255.02%, lo anterior con respecto a octubre 2022.

Para el mes de octubre, se muestran las variaciones en comparación con el mes de septiembre 2023:

- Canal Presencial aumentó un 1.72%.
- Canal Telefónico aumentó 12.51% es preciso señalar que se ingresaron al registro de los datos las atenciones realizadas mediante IVR, el cual se reestructuró a partir del 16 de junio del 2023.
- Canal Virtual aumentó 32.10%, en el presente canal se incluirán las gestiones realizadas en la Plataforma Humano en Línea referente a la validación de los documentos en los tramites de cesantías pensión, auxilios y otros trámites, el reporte de la gestión realizada por la Oficina Asesora de Jurídica mediante el correo de Tutelas y la gestión realizada por la Oficina asesora de comunicación y prensa en redes sociales.

Es preciso indicar que ingresaron 101.304 atenciones en el canal virtual este mediante el formulario de matrículas, ya que se dio inicio del cronograma de cobertura 2023- 2024 establecido en la resolución 3144 del 30 agosto 2023; en el cual estableció el inicio de la solicitud de cupo escolar estudiantes nuevos vía web de 1° primero en adelante desde el 1 de septiembre hasta el 30 de octubre 2023.

Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales septiembre vs octubre



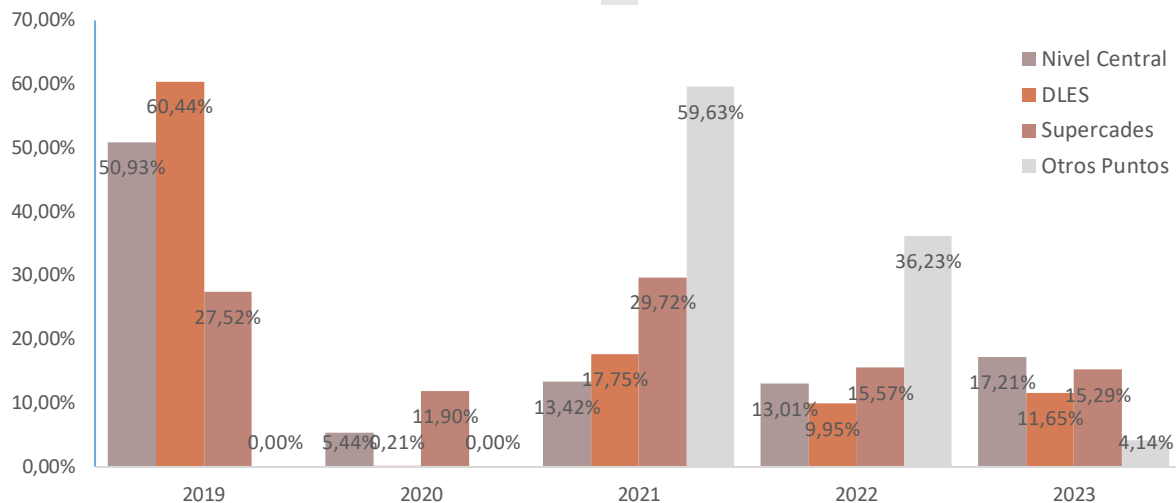
Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
septiembre	14.691	13.058	98.932
octubre	15.349	14.691	131.103
Total, general	30.040	27.749	230.035

1.2.1 Presencial

A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2019 al 2023 para octubre:

Grafica 4 Participación por puntos de atención octubre por año.

Año	Nivel Central	DLES	Supercades	Otros Puntos	Total, general
2019	25.260	24.593	3.679	0	53.532
2020	2.696	87	1.591	0	4.374
2021	6.656	7.224	3.973	418	18.271
2022	6.454	4.047	2.082	254	12.837
2023	8.535	4.741	2.044	29	15.349
Total, general	49.601	40.692	13.369	701	104.363



Fuente: Datos Canales OSC.

Por otra parte, se detalla el comportamiento del volumen mes a mes durante el 2023:

Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2023.

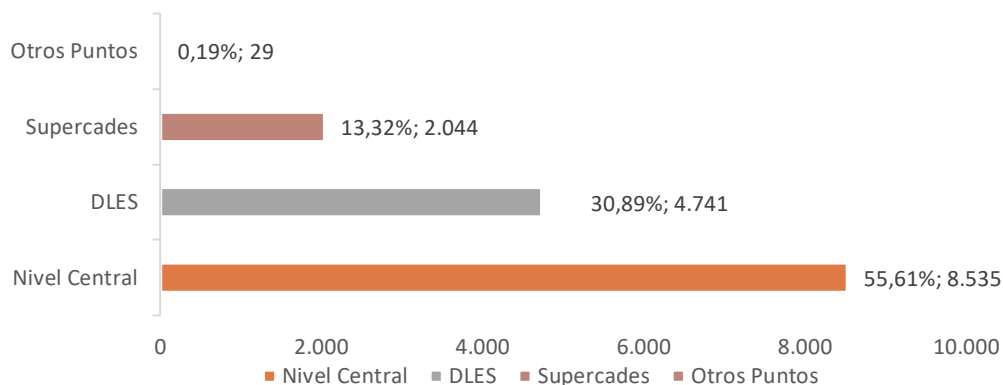
Mes	Nivel Central	DLES	SuperCades	Otros Puntos	Total, general
Enero	8.810	28.656	8.834	33	46.333
Febrero	7.750	30.438	5.443	2.711	46.342
Marzo	7.719	10.085	2.871	73	20.748
Abril	8.030	5.263	1.858	98	15.249
Mayo	10.126	6.963	2.261	48	19.398
Junio	10.846	4.754	1.438	35	17.073
Julio	10.665	6.300	1.870	56	18.891
Agosto	7.958	5.064	1.511	15	14.548
Septiembre	8.461	4.312	1.896	22	14.691
Octubre	8.535	4.741	2.044	29	15.349
Total, general	88.900	106.576	30.026	3.120	228.622

Fuente: Datos Canales OSC.

El canal presencial presentó un aumento del 19.57% respecto al año anterior en el periodo de octubre, para este mismo período en 2023 el 55.61% de las atenciones correspondieron a Nivel Central, la atención en direcciones locales corresponde al 30.89%, el 13.32% a SuperCade y otros puntos 0.19%.

Respecto a octubre, las direcciones locales de educación aumentaron su participación en 9.95% pasando de 4.312 atenciones en septiembre a 4.721 del presente mes objeto de análisis, al igual que, la Red Cade registra aumento del 7.81% registrando 1.896 atenciones en septiembre y en octubre 2.044. Por último, Nivel central aumento en 0.87%.

Grafica 5 Participación por puntos de atención octubre



Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendieron 8.535 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue atención personalizada con 2.366 atenciones con el 27.72%, seguido por consulta a las dependencias con 2.240 atenciones con el 26.24%, atención radicación 2.066 atenciones con una participación del total del 24.1%, y fondo de prestaciones 1.418 con una participación del 16.61%.

Aplicando una metodología de promedio ponderado, el **tiempo de espera general** en sala fue de 8 minutos 47 segundos. Por último, el TMO de 6 minutos 24 segundos, un nivel de atención del 98%.

Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2023.

Mes	Total, Atenciones	Tiempo de Espera
enero	8810	0:24:30
febrero	7750	0:23:57
marzo	7719	0:13:41
abril	8030	0:14:03
mayo	10126	0:16:02
Junio	10846	0:16:09
Julio	10665	0:12:57
agosto	7958	0:10:21
septiembre	8461	0:06:00
Octubre	8535	0:08:47

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.

Servicio	Turnos.	Tiempo Atención.
Atencion Personalizada	2366	0:03:55
Consulta a las dependencias	2240	0:11:33
Radicación	2066	0:03:14
Fondo de Prestaciones	1418	0:07:19
Movilidad	281	0:04:05
Cobertura	151	0:04:45
Talento Humano	3	0:04:50
(G) Bono sindicato	3	0:03:05
Dotaciones	2	0:02:32
Contratos	1	0:01:25
Control Disciplinario	1	0:00:13
Otros	1	0:06:41
Personal	1	0:00:54
Entregas	1	0:01:48
Total, general	8535	

Fuente: Datos Canales OSC

Este mes el servicio de atención personalizada reporta 2.366 en temas como aclaración de pagos, licencias no remuneradas, resoluciones de posesión, vacantes provisionales renuncias, radicación reporta 2.066 turnos y se continua con dos ventanillas fijas; consulta a las dependencias 2.240 y fondo de prestaciones con 1.418.

De acuerdo con los compromisos en la última reunión en la cuales se estableció que el servicio de atención al usuario se prestaría en la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción y adicionalmente esta reportaría a la Oficina de Servicio al Ciudadano la gestión realizada. Para octubre se remite información de la gestión con 129 atenciones en las cuales se evidencias revisión de expedientes, notificación de actos administrativos, posesión de defensor, versión libre y consultas de procesos como los servicios prestados.

1.2.1.2 Nivel Local

En general las Direcciones Locales atendieron 4.741 solicitudes, atendiendo el 98% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 18 minutos con 16 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 8 minutos con 41 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 9 segundos y el tiempo de atención fue de 9 minutos con 39 segundos (aumentando 38 segundos respecto al período anterior). En general, se logró mantener la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y siempre en función de poder brindar solución oportuna, transparente y efectiva al ciudadano.

Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Atención Accesible	Total, general
07 - DLE Bosa	1	846			4		1	111	7		970
19 - DLE Ciudad Bolívar	9	559		2	43		95	1	3		712
08 - DLE Kennedy	1	418	1	1	7		106	1	2		537
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	2	442		2	2	10	55	17	6		536
05 - DLE Usme		206	14				77	42	61		400
09 - DLE Fontibón		237		4	12		45	15	15	1	329
04 - DLE San Cristóbal		232			34		8	1			275
10 - DLE Engativa		257	1	1	5		6	2			272
06 - DLE Tunjuelito		154		1	78		2	11	1		247
11 - DLE Suba		154	1		2		1				158
15 - DLE Antonio Nariño		60					7				67
12 - DLE Barrios Unidos		58			3		1				62
01 - DLE Usaquén		54	1								55
16 - DLE Puente Aranda		41			7						48
02 - 13 DLE Teusaqu-Chap	1	30						3	1		35
14 - DLE Mártires		19	1				1				21
03 - 17 DLE Santafé - Candelaria		17									17
Total, general	14	3784	19	11	197	10	405	204	96	1	4741

La dirección local con más atención en el primer lugar estuvo DLE-Bosa con 970, seguida de DLE Ciudad Bolívar con 712 y la tercera posición por DLE Kennedy con 537.

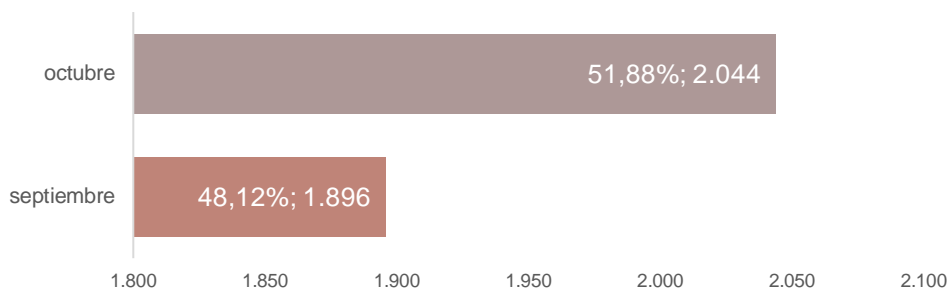
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	28.656	0:32:34
febrero	30.438	0:20:32
marzo	10.085	0:13:21
abril	5.263	0:09:31
mayo	6963	0:11:27
junio	4754	0:08:22
julio	6300	0:08:36
Agosto	5064	0:09:37
septiembre	4312	0:07:28
octubre	4741	0:08:41

Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.3 SuperCades

Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades



Fuente: Datos Canales

La Redcade cuenta con seis puntos de atención (SuperCade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá), en los cuales se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En este mes se recibieron 2.044 usuarios de los cuales fueron atendidos 2.029, el tiempo de atención fue de 6 minutos con 39 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.

Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio.

Servicio	SUPERCADDE AMERICAS	SUPERCADDE BOSA	SUPERCADDE CAD	SUPERCADDE ENGATIVA	SUPERCADDE MANITAS	SUPERCADDE SUBA	Total, general
Cobertura	308	151	105	193	243	441	1441
Movilidad	76	55			106	100	337
Turno Cancelado	12	39	7	7	13	90	168
Atencion Personalizada	5	7			2	9	23
Educación Superior	1	7			2	12	22
Validación	2		11	1	2	1	17
Plan de Contingencia					15		15
Constancias de estudio		9			2		11
Constancia						4	4
Talento Humano	2					2	4
Fondo Prestacional						1	1
Colegios cerrados		1					1
Total, general	406	269	123	201	385	660	2044

Fuente: Datos Canales OSC.

Los servicios más solicitados están consolidados en cobertura con un total de 1.441 y movilidad 337 gestiones, el Supercade de suba registró una participación del 32.29%, Supercade Américas del 19.86%.

Tabla 8 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2023.

Punto Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total, general
SUPERCADE SUBA	2708	1518	709	498	730	427	520	430	643	660	8.843
SUPERCADE MANITAS	1941	1305	836	414	402	243	426	269	323	385	6.544
SUPERCADE AMERICAS	1249	1166	576	450	487	343	404	363	374	406	5.818
SUPERCADE BOSA	1435	910	384	272	273	187		165	272	269	4.381
SUPERCADE ENGATIVA	1002	364	215	105	182	113	176	163	163	201	2.684
SUPERCADE CAD	499	180	151	119	187	125	130	121	121	123	1.756
Total, general	8.834	5.443	2.871	1.858	2.261	1.438	1.870	1.511	1.896	2.044	30.026

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 9 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2023 (Promedio Ponderado).

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	8834	0:30:32
febrero	5443	0:12:49
marzo	2871	0:05:19
Abril	1858	0:04:51
mayo	2261	0:07:43
junio	1438	0:03:19
julio	1870	0:04:34
agosto	1511	0:05:39
septiembre	1896	0:13:29
Octubre	2044	0:09:06

Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.4 Personería de Bogotá

Mes	Requerimientos
Enero	36
Febrero	49
Marzo	44
Abril	20
Mayo	29
Junio	20
Julio	28
Agosto	12
Septiembre	4
Octubre	13
Total, general	255

Fuente: Base de Gestión OSC.

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

Se recibieron 13 solicitudes, de las cuales 10 contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería), fueron radicados mediante SIGA 6 requerimiento y 5 mediante Bogotá te Escucha. Adicional, 2 solicitud fue resulta de manera directa por el asesor.

1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

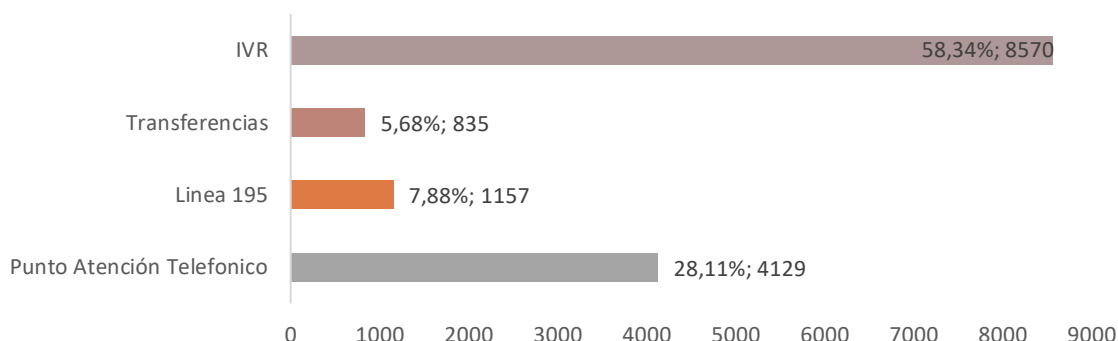
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	30,89%
Subsidio de transporte	15,61%
Prestaciones sociales de docentes	15,44%
Traslado de estudiantes antiguos	14,24%
Consulta a solicitudes radicadas	4,55%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	3,57%
Escalafón Docente	2,61%
Información pago de nómina	1,72%
Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes.	1,25%
Copia de certificaciones de estudio colegios cerrados	1,15%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

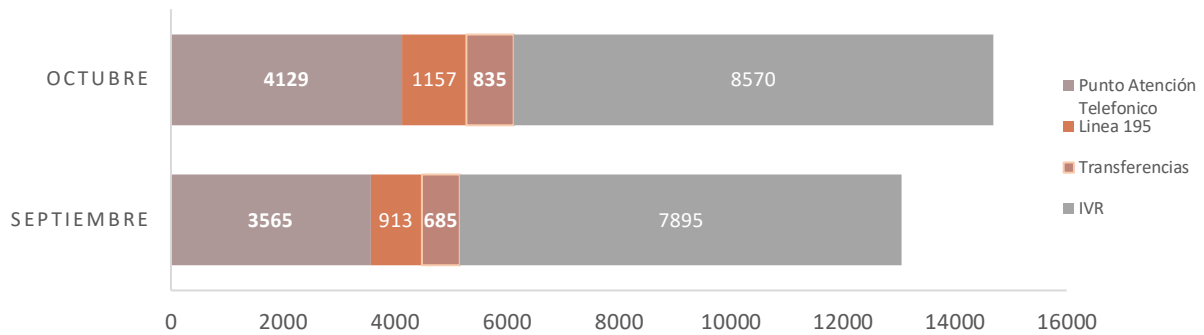
1.2.2 Telefónico

Grafica 7 Comportamiento canal telefónico octubre



A través del canal telefónico se recibieron 14.691 llamadas, se presentó un aumento del 12.51% respecto al mes anterior, es importante indicar que el IVR presentó una reestructuración a partir del 16 de junio del presente año, por lo cual, se ingresaron los datos de atenciones realizadas mediante este. Registrando los siguientes datos de gestión: 8.570 gestiones en el IVR, 4.129 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, 835 correspondieron a transferencias a extensiones de la Entidad.

Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.



La línea 195, recibió 1.157 con una participación del 7.88%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 1.56% aproximadamente.

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

1. Envió Mensaje de Texto

Trámite de Consulta	Participación	Cantidad
Dirección de Cobertura	SMS_reporte_inscritos_mensajes_02102023	8531
Colegio Antonio José De Sucre (led)	SMS_MATRÍCULA_ANTIGUOS_COLEGIO_ ANTONIO_ JOSE_ DE_SUCRE_ (IED)	905
Dirección de Cobertura	SMS_reporte_inscritos_09102023	4607
Dirección de Cobertura	SMS_reportes_inscritos_9102023_mensajes_18102023	5514
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_Subsidio_SITP_20102023	1357
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_Personalización_Tarjeta_Tu_llave_C3-B2_20102023	62
Dirección de Cobertura	SMS_INSCRITOS_NUEVOS_18_241023	4015
Dirección de Cobertura	SMS_AsignadosPreescolar-Discapacidad-Fase01-20231024_	438
Dirección de Cobertura	SMS_191B-Preescolar2024-Asignados-Opciones-Fase01_30102023	28385
Dirección de Cobertura	SMS_reporte_inscripciones_24_30_2023_MENSAJES_NUEVOS	4436
Oficina de Nómina	SS_CC_SMS_PAGO_RECHAZADO_31102023	28
		58.278

Fuente: Datos Informe de gestión

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

Se realizó la revisión y gestión de 1.119 correos para la confirmación de legalidad de los documentos remitidos por parte del ciudadano, 169 llamadas de seguimiento.

3. Gestión y recuperación de encuestas de satisfacción

Se realizaron 148 seguimientos de casos registrados en las encuestas de satisfacción, que se encuentran en trámite.

4. Gestión y recuperación de rechazos de solicitudes de Fondo Prestacional en la OSC.

Se realizaron 546 seguimientos a los casos rechazos en primera instancia desde el grupo de Fondo Prestacional por falta de documentos en las solicitudes de trámites de Prestaciones sociales, con el fin de asegurar que el docente pueda continuar rápidamente con su trámite.

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

Se revisaron 3.701 casos del mes de respuestas brindadas por la entidad a la ciudadanía con el fin de que cumplan con los criterios de calidad establecidos: Calidez, Coherencia, Claridad, Oportunidad y Manejo del sistema.

6. Apoyó a casos con Novedades en los canales de atención

Se realizó seguimiento a 80 casos que fueron reportados por los diferentes canales de atención y los cuales se escalaron al equipo de apoyo de la SED con el fin de poder brindar positiva respuesta a la ciudadanía.

Adicionalmente, se gestionaron las siguientes campañas Outbound de dos dependencias de la entidad

1. SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y PERTINENCIA

LLAMADAS CONFIRMACIÓN “CÁTEDRA DE ESTUDIOS AFROCOLOMBIANOS: DE LA HISTORIA A LA PRÁCTICA EDUCATIVA” _23102023

Base: 391 registros

Objetivo: Confirmación Asistencia

Contacto	Cantidad	Participación
Si	244	62,40%
No	147	37,60%
Total, general	391	100%

Fuente: Datos Informe de gestión

Del grupo contactado, confirmaron asistencia de acuerdo con la distribución que se relaciona a continuación.

Contacto	Cantidad	Participación
Asistirá	200	81,97%
No Asistirá	44	18,03%
Total, general	244	100%

Fuente: Datos Informe de gestión

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 11 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	18,78%
Subsidio de transporte	18,42%
Consulta a solicitudes radicadas	10,51%
Traslado de estudiantes antiguos	8,43%
Prestaciones sociales de docentes	6,86%
Información pago de nómina	5,14%
Escalafón Docente	4,82%
Matoneo bullying y o violencia escolar	3,61%
Instituciones general	2,49%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	2,38%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.2.2 Implementación IVR

Para el período de octubre de 2023 se registraron 8.570 consultas en el IVR sin ingresar al agente, navegando en las diferentes opciones con las que se cuenta:

Para el comportamiento del ingreso al IVR registra que el 30,78% de los ciudadanos después de escuchar los audio - textos solicitan la opción 4 para ingresar a ser atendidos por un agente.

De los ciudadanos que ingresan a atención personalizada el 30,23% iniciaron su gestión por la opción de trámites y de estos el 62,36% siguieron la opción de Matriculas escolares.

Dentro del 69,22% de los ciudadanos que ingresaron al IVR navegaron por la opción de trámites en el siguiente orden: Matriculas, Docentes, Otros trámites...etc.

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 12 Volúmenes de atención Virtual por mes.

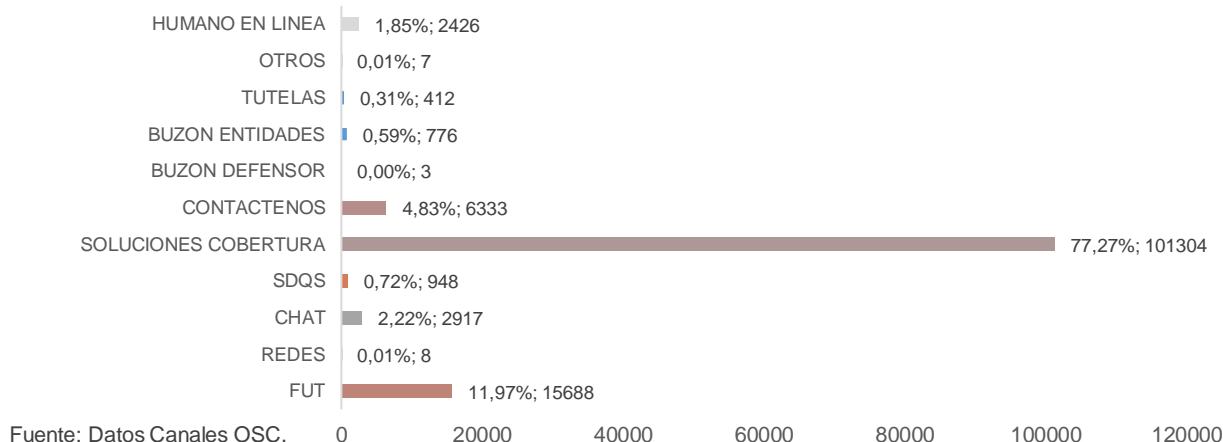
	Fut	Redes	Chat	SDQS	Soluciones Cobertura	Contactenos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Humano En Línea	Redes Prensa	Total, General
ene	41288	10	19300	1038	6082	7260	14	1201	831	28			77.052
feb	39830	13	9775	1194	10351	7504	7	1394	1624	20			71.712
mar	36661	25	6782	1013	1535	7251	7	903	1498	24			55.699
abr	20445	20	4733	746	1913	5513	3	837	809	20			35.039
may	21649	33	5820	1131	1308	6424	13	717	979	30			38.104
jun	18582	4	4674	1095	1046	5796	3	695	25	17			31.937
jul	15883	6	5907	813	914	5436	0	753	4	17	1.774	270	31.777
Ago	15931	4	5525	1028	578	6011	17	643	404*	7	1913	295	32.356
Sep	14578	1	5546	1060	67612	6289	16	787	381*	12	2426	224	98.932
Oct	15688	8	2917	948	101304	6333	3	776	412	7	2426	281	131.103
Total, general	240.535	124	70.979	10.066	192.643	63.817	83	8.706	6.967	182	8.539	1.070	603.711

Fuente: Datos Canales OSC.

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

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

Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual octubre



1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante octubre recibió 2.917 solicitudes de atención (disminuyendo en 47.40% respecto al mes anterior el cual registró 5.546 atenciones), este canal es atendido por cinco agentes, adicional se cuenta con el Chat Bot, quien brinda información general acerca de la fase de cupos por novedad que para el 2023, fue atendido de manera integral (Cupo escolar, y movilidad) recibió 1.159 solicitudes y el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal.

Para octubre al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7 x 24 se registraron 204 ciudadanos durante los fines de semana y 184 casos entre semana en horario de no atención por agentes mostrando que la ciudadanía está en constante contacto con la entidad.

1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	20,27%
Subsidio de transporte	18,06%
Consulta a solicitudes radicadas	17,14%
Traslado de estudiantes antiguos	5,77%
Información general de movilidad escolar	4,61%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	3,26%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	3,01%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	2,89%

Trámite de Consulta	Participación
Prestaciones sociales de docentes	2,83%
Escalafón Docente	2,83%
Total, general	100,0%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.2 Los Buzones de Correo

En los buzones de correo se recibieron 7.531 (aumentando en 0.61% respecto al periodo anterior, se incluyen cifras de gestión correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica) solicitudes de los cuales 6.333 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 776 correos buzonentidades@educacionbogota.gov.co 412 corresponden a tuteladas cifras de gestión reportado por la Oficina Asesora Jurídica, 3 al defensor del ciudadano y 7 a familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co, es importante mencionar que para la gestión de estos correos se dispone de agentes front office sin herramienta y agente en sitio.

1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual

En la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron un total de 15.688 solicitudes (aumentando en 7.61% respecto al periodo anterior), las cuales ingresan a través de SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. A través del proveedor, se dispone de un equipo para la gestión de estos; 3.180 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual, y desde allí la ciudadanía realiza sus solicitudes los cuales son redireccionadas a las dependencias correspondientes. Con el fin de tener una respuesta a la ciudadanía por parte de las dependencias, es de resaltar que cuando no es clara la solicitud se aplica las indicaciones que reposan en el instructivo interno de trabajo "Atención Virtual FUT".

1.2.3.4 Bogotá te Escucha

Para este mes se recibieron 948 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha.

1.2.3.5 Humano en línea

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

Desde la Oficina de Servicio al ciudadano se realiza la validación documental de las prestaciones cesantías, pensión, auxilios y otros tramites; para el mes de octubre se gestionaron 2.426 solicitud remitidas, a través de la plataforma Humano en Línea.

1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.

Trámite de Consulta	Participación
Prestaciones sociales de docentes	97,96%
Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes.	1,60%
Cesantías de funcionarios administrativos	0,19%
Escalafón Docente	0,12%
Prórroga para posesionar a personal administrativo	0,06%
PQRS Talento humano notificación de actos administrativos	0,06%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.6 Redes Sociales

Durante el mes de octubre del 2023, el equipo digital dio respuesta a 281 mensajes privados en redes sociales y 8 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 15 Gestión Redes Sociales

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Facebook	917	453	323	212	200	147	193	194	153	194
Twitter	119	75	78	74	45	28	28	80	23	37
Instagram	173	66	87	28	46	68	49	21	48	50
Total	1209	594	488	314	291	243	270	295	224	281

Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

Tabla 16 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Facebook	2	4	14	4	9	1	2	0	0	3
Instagram	1	2	3	1	1	0	2	0	0	1
Otro	1	1	0	1	18	1	1	0	0	1
Twitter	6	6	8	14	5	2	1	4	1	3
Total	10	13	25	20	33	4	6	4	1	8

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

Tabla 17 Tipo de Radicado Acumulado 2023.

	Derecho Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia
Facebook	29	7	2	1
Instagram	9	1	1	0
Otro	9	12	3	0

	Derecho Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia
Twitter	31	6	13	0
Total, general	78	26	19	1

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La Oficina de Servicio al Ciudadano ha gestionado un total de 8 requerimiento corresponde a

derecho de petición.

Tabla 18 Sistema de Radicación.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Total
Bogotá te Escucha	3	3	7	10	22	2	1	0	1	0	49
SIGA	7	10	18	10	11	2	5	4	0	8	75
Total, general	10	13	25	20	33	4	6	4	1	8	124

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

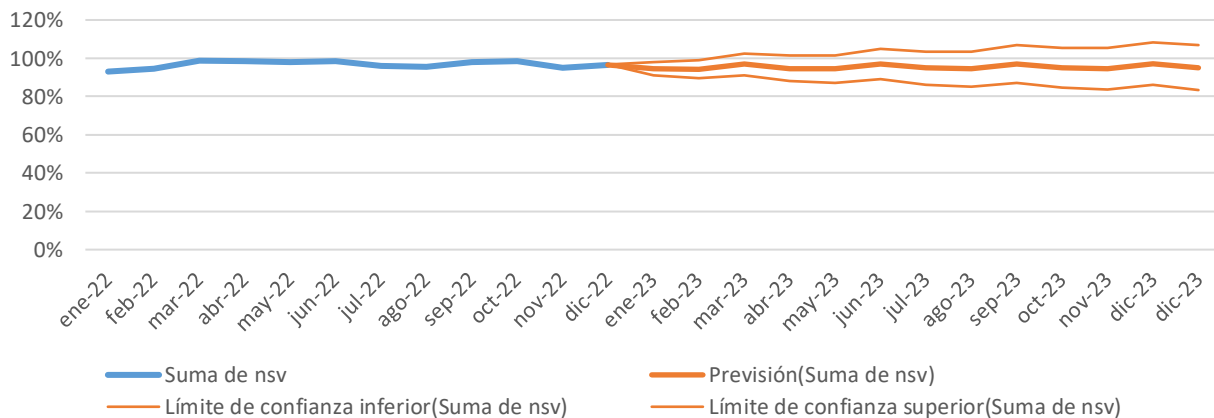
De estos requerimientos se ingresaron a través de SIGA el 100%.

1.3 Nivel de servicio

Para el nivel de servicio del año 2023, se cuenta como meta del 93% mensual consolidado en todos los canales de atención, lo anterior, luego de analizar los comportamientos de los diferentes canales.

Bajo un modelo probabilidad con un nivel de confianza del 95% y 3 estacionalidades proyectadas para el 2023, se prevé que el indicador oscilará mínimo en el 85%, máximo en el 100%, y como meta se proyecta el 93% consolidado anual.

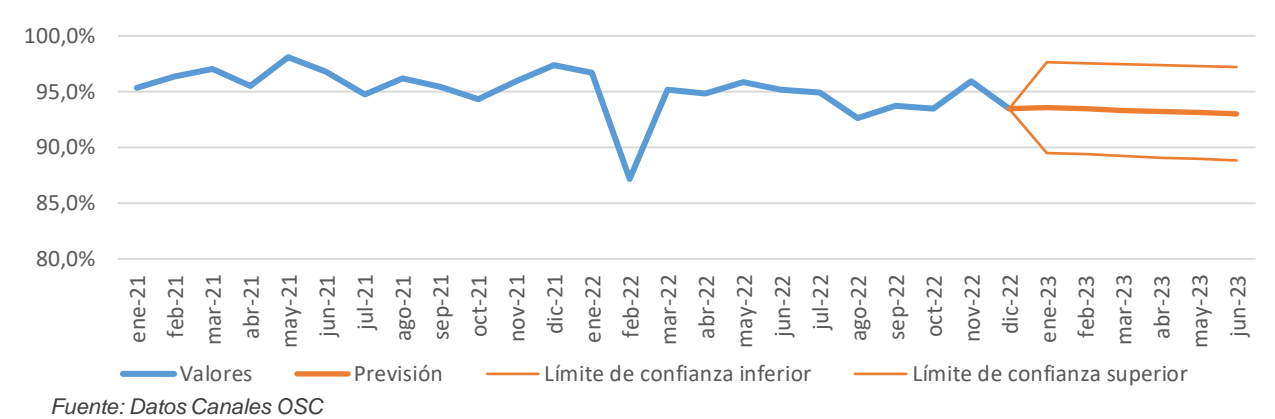
Grafica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023



Fuente: Datos Canales OSC

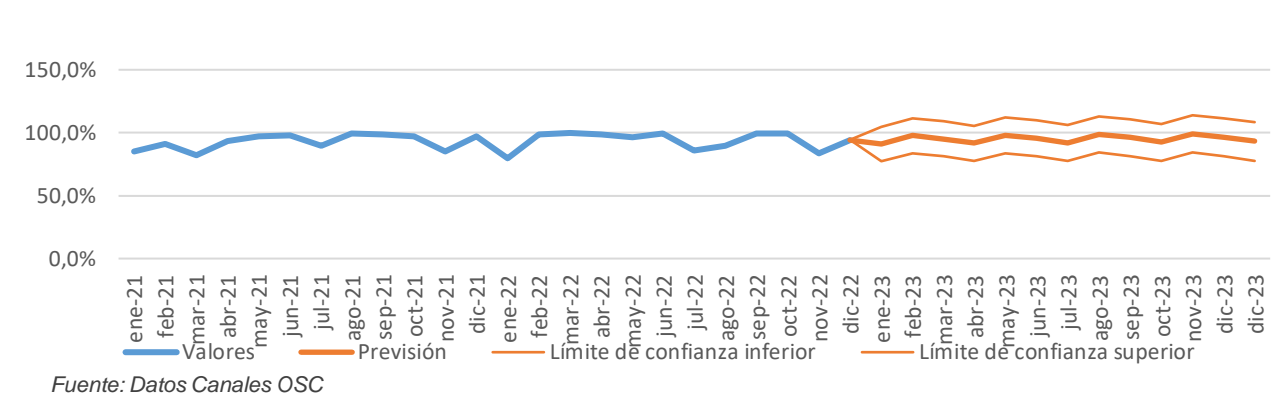
Para el caso del canal presencial, se proyecta el siguiente comportamiento:

Gráfica 11 Pronóstico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial



Y para el canal telefónico:

Gráfica 12 Pronóstico comportamiento nivel de servicio 2023, Telefónico



Para el canal virtual, su comportamiento ha oscilado entre el 98% y 100%; no obstante, dadas algunas mejoras que se presentarán en este canal se proyecta que puede verse impactado el indicador al 90%.

Lo anterior, da como resultado un promedio del 93% como meta calculada para el año 2023.

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

Tabla 19 Indicador Nivel de Servicio octubre Histórico

MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
INDICADOR	93%	96%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	99%	99%

Fuente: Canales OSC

Tabla 22 Indicador Nivel de servicio octubre histórico.

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio Oct
2017	82.243	69.458	84%
2018	86.405	77.654	90%
2019	88.566	83.983	95%
2020	101.368	81.022	80%
2021	87.077	84.019	96%
2022	59.190	58.300	98%
2023	49.831	49.452	99%

Fuente: Canales OSC

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

Tabla 20 Nivel de servicio detallado mensual octubre

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	16.636	16.636	100%
DLES	4.741	4.622	97%
Centro de Contacto	4.964	4.964	100%
Chat institucional	2.917	2.917	100%
OSC	10.608	10.348	98%
Email OSC	7.524	7.524	100%
Redes Sociales	8	8	100%
Email EDUPRIVADOS	7	7	100%
Humano en línea	2.426	2.426	100%
Total, general	49.831	49.452	99%

Fuente: Canales OSC

Tabla 21 Nivel de servicio canal presencial y telefónico octubre

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	15.349	14.970	98%
Telefónico	4.964	4.964	100%

Fuente: Canales OSC

2. Satisfacción

Para el indicador de satisfacción anual, se realiza el mismo ejercicio de pronóstico con un nivel de confianza del 95%, obteniendo como resultado una meta del 85%, con el siguiente comportamiento mensual.

Es importante mencionar, que el indicador de satisfacción proyectado para el mes de octubre fue de 91%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 93.50% dando cumplimiento al indicador proyectado.

Tabla 22 Satisfacción detallado Mensual

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
ene-23	78.60%	89.32%	58.58%	46.18%	82.34%
feb-23	79,70%	90,47%	66,08%	51,23%	82.95%
Mar-23	86,54%	88,72%	70,46%	51,55%	84,75%
Abr-23	92,59%	89,41%	78,85%	61,96%	88,30%
May-23	89,62%	91,20%	77,47%	62,18%	87,20%
Jun-23	90.23%	86.31%	74.37%	68.87%	85.99%
Jul-23	93,13%	90,00%	83,00%	72,39%	89,56%
Ago-23	92,47%	90,69%	86,22%	72,40%	89,54%
Sep-23	91,40%	92,62%	85,95%	72,63%	90,18%
Proyectado Oct-23	93%	92%	89%	72%	91%
Obtenido Oct-23	95.21%	92.17%	93.22%	73.84%	93.50%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para octubre se encontró en 93.50%, se aplicaron un total de 6.321 encuestas, de las cuales 5.910 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 92.17% disminuyendo en 0.45%, Correo electrónico 73.84% registro un aumento del 1.21%, Canal presencial 95.21% registro aumento del 3.81%, y el canal Chat 93.22% aumentando en 7.27% respecto al periodo anterior.

2.1 Canal presencial

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

Tabla 23 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	61,44%	61,77%	70,98%	67,59%	58,90%	66,07%	68,08%	63,80%	75,27%	83,67%
Bueno (4)	31,76%	31,63%	24,05%	29,86%	37,84%	29,31%	29,15%	33,36%	22,03%	14,32%
Malo (2)	0,99%	1,49%	0,50%	0,26%	0,24%	0,53%	0,28%	0,42%	0,18%	0,08%
Muy Malo (1)	1,48%	0,25%	0,50%	0,39%	0,59%	0,66%	0,49%	0,59%	0,29%	0,22%
Ni bueno ni malo (3)	3,94%	4,48%	3,36%	1,71%	2,14%	2,90%	1,80%	1,67%	1,94%	0,77%

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
No sabe/ No responde	0,39%	0,37%	0,59%	0,20%	0,30%	0,53%	0,21%	0,17%	0,29%	0,94%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La evaluación registrada en la **calidad de las instalaciones** se puede evidenciar que la ciudadanía los cataloga en muy bueno y bueno se presentó el porcentaje más alto 97.99% registrando un aumento del 0.70% respecto al mes anterior, el ítem de muy malo fue 0.29% disminuyendo respecto a septiembre.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	65,09%	66,50%	76,11%	72,77%	63,29%	71,16%	71,34%	66,47%	78,86%	86,73%
Bueno (4)	26,92%	27,27%	18,42%	24,67%	32,27%	23,37%	25,54%	30,02%	17,20%	10,30%
Malo (2)	1,18%	0,75%	0,76%	0,33%	0,42%	0,46%	0,35%	0,59%	0,35%	0,25%
Muy Malo (1)	1,78%	0,37%	1,09%	0,59%	1,01%	0,86%	0,49%	0,59%	0,71%	0,19%
Ni bueno ni malo (3)	4,04%	4,48%	2,78%	1,51%	2,43%	3,43%	1,87%	1,92%	2,53%	1,16%
No sabe/ No responde	0,99%	0,62%	0,84%	0,13%	0,59%	0,73%	0,42%	0,42%	0,35%	1,38%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La **presentación personal** de asesor que suministra la atención a la ciudadanía mantiene una calificación 97.03% aumentando respecto al periodo anterior en 0.98%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	58,78%	59,53%	72,50%	70,73%	60,97%	68,38%	67,87%	64,30%	76,38%	84,49%
Bueno (4)	23,18%	24,66%	16,40%	22,97%	30,84%	23,10%	25,19%	27,42%	14,72%	10,66%
Malo (2)	5,42%	4,98%	2,52%	1,64%	1,96%	2,11%	1,87%	2,84%	2,12%	1,02%
Muy Malo (1)	5,13%	3,86%	2,94%	1,90%	2,55%	2,44%	1,25%	1,67%	1,88%	1,10%
Ni bueno ni malo (3)	6,90%	6,23%	4,63%	2,43%	3,32%	3,50%	3,33%	3,26%	4,48%	1,85%
No sabe/ No responde	0,59%	0,75%	1,01%	0,33%	0,36%	0,46%	0,49%	0,50%	0,41%	0,88%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se presenta un 95.15% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el **conocimiento por parte del asesor** este ítem aumento respecto al periodo anterior en 4.04%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	57,10%	59,28%	71,40%	70,54%	60,32%	68,12%	68,42%	64,80%	76,97%	84,14%
Bueno (4)	23,27%	25,16%	16,57%	22,18%	30,72%	22,77%	24,64%	27,01%	14,19%	10,71%
Malo (2)	5,62%	5,23%	1,93%	1,44%	2,37%	2,51%	2,22%	2,42%	2,06%	0,77%
Muy Malo (1)	5,62%	3,86%	3,53%	2,10%	2,55%	2,64%	1,18%	2,59%	2,24%	1,32%
Ni bueno ni malo (3)	7,69%	5,85%	5,80%	3,35%	3,74%	3,43%	3,12%	2,84%	4,00%	1,85%
No sabe/ No responde	0,69%	0,62%	0,76%	0,39%	0,30%	0,53%	0,42%	0,33%	0,53%	1,21%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La Claridad en la información refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 94.85% aumentando en 3.68%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	66,27%	67,62%	77,29%	74,87%	64,71%	72,54%	73,35%	67,89%	81,21%	87,33%
Bueno (4)	21,10%	21,30%	14,55%	20,47%	29,18%	20,73%	22,07%	26,84%	13,55%	8,70%
Malo (2)	2,76%	2,49%	1,35%	0,92%	0,71%	1,06%	0,83%	0,75%	0,59%	0,58%
Muy Malo (1)	4,54%	1,87%	2,27%	1,51%	2,08%	1,65%	1,11%	1,42%	1,77%	0,52%
Ni bueno ni malo (3)	4,73%	5,98%	3,70%	1,97%	2,97%	3,37%	2,15%	2,68%	2,36%	1,43%
No sabe/ No responde	0,59%	0,75%	0,84%	0,26%	0,36%	0,66%	0,49%	0,42%	0,53%	1,43%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el período de octubre se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en **actitud de servicio** se obtuvo 96.03% aumentando un 1.27%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
No	26,13%	25,03%	15,22%	9,84%	12,87%	11,22%	8,54%	10,62%	9,25%	5,29%
Si	73,87%	74,97%	84,78%	90,16%	87,13%	88,78%	91,46%	89,38%	90,75%	94,71%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Es importante resaltar, que el 94.71% de la ciudadanía manifestó que hubo una **respuesta efectiva** a su solicitud en la atención este reporta un aumento del 3.96%.

2.2 Canal telefónico

En el canal telefónico se destacan tres preguntas. El tiempo de espera, la respuesta efectiva a su solicitud y la **experiencia al comunicarse** esta destaca que el 89.80% se encuentra entre 4 y 5.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
5	79,97%	81,32%	78,47%	80,03%	80,40%	74,69%	79,01%	75,54%	85,31%	77,83%
4	9,32%	9,16%	10,39%	9,82%	10,80%	11,94%	10,31%	12,95%	7,38%	11,97%
3	2,81%	2,15%	2,50%	2,70%	2,75%	2,56%	3,14%	3,92%	1,44%	3,89%
2	1,36%	1,11%	1,35%	1,03%	0,92%	1,14%	1,42%	1,18%	1,04%	1,43%
1	6,54%	6,26%	7,30%	6,43%	5,13%	9,67%	6,12%	6,41%	4,82%	4,88%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
1	67,12%	70,18%	78,60%	87,40%	87,37%	82,25%	86,94%	86,07%	89,17%	86,02%
2	8,71%	8,78%	14,37%	12,52%	12,63%	17,75%	13,06%	13,87%	10,83%	13,88%
(en blanco)	17,36%	13,87%	4,57%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
No Aplica	6,82%	7,17%	2,47%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,07%	0,00%	0,10%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Por otra parte, el 86.02% manifiesta que hay **respuesta efectiva** disminuyendo respecto al mes anterior en 3.15%. Durante de octubre en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron: asignación de cupo escolar con 23.20% manteniéndose respecto al mes anterior, debido al cronograma de cobertura 2023- 2024 de acuerdo con la resolución 3144 del 30 agosto 2023; estableció la solicitud de cupo escolar estudiantes nuevos vía web de 1° primero en adelante desde el 1 de septiembre hasta el 30 de octubre 2023. Seguido esta Prestaciones sociales de docentes con un 20.28% presenta disminución del 2.7% respecto al mes anterior, preciso señalar que el trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes debe ser realizado por Humano en Línea a partir del 20 de febrero y fundamentado en el Decreto 942 del 01 de junio de 2022 y las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A., por otro lado, el Subsidio de transporte con 15.03% aumento en 5.5%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
5	61,99%	63,24%	64,63%	67,60%	69,49%	79,98%	80,75%	75,52%	89,00%	74,74%
4	11,75%	11,14%	14,60%	15,56%	15,28%	8,59%	9,18%	11,85%	5,46%	11,47%
3	5,00%	4,54%	5,95%	6,26%	6,37%	2,27%	3,51%	4,75%	0,96%	7,34%
2	1,89%	1,99%	2,66%	2,61%	3,13%	1,04%	1,34%	2,15%	0,88%	2,46%
1	5,89%	5,45%	7,56%	7,76%	5,35%	7,84%	4,93%	5,53%	3,69%	3,69%
(en blanco)	1,77%	1,99%	0,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
No Aplica	11,71%	11,65%	3,91%	0,21%	0,38%	0,28%	0,30%	0,20%	0,00%	0,30%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **tiempo de espera** 86.21% califican entre 4 y 5 disminuyendo en 8.25% respecto al mes anterior.

2.3 Canal virtual – Chat institucional

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

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	31,24%	39,37%	46,61%	52,20%	49,68%	51,25%	58,91%	62,44%	64,52%	58,11%
Bueno (4)	30,54%	34,81%	30,09%	33,48%	33,68%	32,59%	28,34%	27,11%	25,24%	34,70%
Muy malo (1)	19,66%	13,42%	8,99%	5,51%	6,32%	3,62%	4,25%	4,44%	3,33%	1,44%
Malo (2)	5,49%	3,42%	3,67%	1,98%	2,53%	0,84%	1,21%	0,89%	1,19%	0,41%
Ni bueno ni malo (3)	12,48%	7,97%	9,17%	6,61%	7,79%	10,58%	7,29%	4,89%	4,76%	5,13%
No sabe / No responde	0,60%	1,01%	1,47%	0,22%	0,00%	1,11%	0,00%	0,22%	0,95%	0,21%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El **tiempo de espera** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 92.81% registrando un incremento del 3.05%. Por otro lado, el ítem de Muy malo disminuyó en 1.90% respecto al mes anterior.

Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	28,94%	38,73%	44,04%	48,46%	48,63%	48,47%	59,51%	64,89%	61,90%	58,93%
Bueno (4)	32,14%	34,94%	34,13%	37,44%	35,58%	33,43%	28,95%	27,11%	29,29%	33,88%
Muy malo (1)	17,56%	12,03%	8,26%	4,85%	5,26%	4,18%	3,44%	3,33%	3,10%	1,23%
Malo (2)	6,19%	4,05%	4,04%	2,20%	1,68%	1,11%	1,62%	0,89%	1,90%	0,82%
Ni bueno ni malo (3)	14,77%	10,13%	8,44%	6,83%	8,21%	11,70%	6,48%	3,78%	3,57%	4,93%
No sabe / No responde	0,40%	0,13%	1,10%	0,22%	0,63%	1,11%	0,00%	0,00%	0,24%	0,21%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **tiempo de atención** en Muy bueno y Bueno 92.81% aumentando 1.62 puntos porcentuales respecto al periodo anterior.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	33,43%	37,47%	43,30%	47,80%	44,84%	40,95%	56,28%	60,44%	59,05%	57,49%
Bueno (4)	29,74%	31,65%	30,28%	32,82%	33,47%	35,10%	26,72%	26,22%	28,57%	29,77%
Muy malo (1)	16,47%	13,16%	10,46%	4,63%	6,53%	5,01%	5,87%	4,44%	3,57%	2,67%
Malo (2)	5,69%	4,43%	5,32%	4,63%	5,05%	1,95%	3,85%	2,22%	2,62%	1,64%
Ni bueno ni malo (3)	12,08%	12,03%	9,72%	9,25%	9,89%	15,32%	6,88%	5,78%	5,48%	8,21%
No sabe / No responde	2,59%	1,27%	0,92%	0,88%	0,21%	1,67%	0,40%	0,89%	0,71%	0,21%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Conocimiento por parte del asesor en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 87.27% disminuyendo en 0.35%, los ítems de Malo y Muy malo disminuyeron un 1.88% respecto al mes anterior.

Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	35,43%	40,63%	45,50%	55,51%	47,79%	50,14%	62,55%	64,67%	62,38%	62,42%
Bueno (4)	30,64%	34,18%	31,56%	29,52%	32,63%	33,43%	25,10%	25,78%	28,57%	31,01%
Muy malo (1)	15,47%	12,15%	8,99%	4,63%	5,26%	3,90%	4,45%	2,89%	3,10%	1,44%
Malo (2)	5,89%	4,56%	3,85%	2,20%	1,68%	2,79%	1,42%	2,22%	1,19%	1,03%
Ni bueno ni malo (3)	10,88%	7,72%	8,99%	7,05%	12,00%	8,64%	6,28%	4,22%	4,29%	3,90%
No sabe / No responde	1,70%	0,76%	1,10%	1,10%	0,63%	1,11%	0,20%	0,22%	0,48%	0,21%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la actitud de servicio** con un 1.03% (disminuyendo en 0.16% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, sin embargo, el 93.43% manifiesta que es Muy bueno y Bueno aumentando en 2.48% frente a septiembre.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	29,94%	33,54%	40,18%	47,14%	43,16%	40,67%	53,85%	59,33%	54,76%	56,47%
Bueno (4)	30,14%	33,16%	31,38%	33,26%	32,63%	34,82%	28,74%	26,44%	30,48%	32,65%
Muy malo (1)	6,79%	5,95%	7,16%	4,19%	4,63%	2,79%	4,86%	1,78%	2,14%	1,64%
Malo (2)	19,46%	14,94%	10,83%	5,51%	7,58%	5,85%	5,87%	4,89%	4,52%	3,29%
Ni bueno ni malo (3)	12,28%	11,01%	9,36%	8,81%	10,95%	13,37%	6,68%	7,11%	7,14%	5,54%
No sabe / No responde	1,40%	1,39%	1,10%	1,10%	1,05%	2,51%	0,00%	0,44%	0,95%	0,41%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 89.12% en los ítems Muy bueno y Bueno aumento 3.88% y el ítem de Malo disminuyo en 0.50%, respecto al mes anterior.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	ju	Ago	Sep	Oct
No	38,96%	34,56%	31,56%	21,59%	22,74%	23,96%	20,65%	14,67%	13,57%	16,22%
Si	61,04%	65,44%	68,44%	78,41%	77,26%	76,04%	79,35%	85,33%	86,43%	83,78%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también que el 83.78% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 2.26% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reportó una satisfacción general del 93.22% aumentando

en 7.27% respecto al mes anterior.

2.4 Canal virtual – Correo electrónico

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

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

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

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

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	42,59%	32,56%	48,89%	50,00%	40,74%	74,29%
Bueno (4)	20,37%	27,91%	24,44%	23,33%	25,93%	14,29%
Malo (2)	1,85%	13,95%	6,67%	3,33%	3,70%	2,86%
Muy malo (1)	11,11%	6,98%	8,89%	7,78%	11,11%	0,00%
Ni bueno ni malo (3)	20,37%	18,60%	4,44%	11,11%	14,81%	8,57%
No sabe / No responde	3,70%	0,00%	6,67%	4,44%	3,70%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El correo electrónico, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad** con un 88.57% manifiesta que es Muy bueno y Bueno aumentado en 21.9% respecto al mes anterior.

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	38,89%	30,23%	42,22%	56,67%	40,74%	68,57%
Bueno (4)	20,37%	39,53%	33,33%	18,89%	18,52%	22,86%
Malo (2)	7,41%	9,30%	4,44%	3,33%	11,11%	2,86%
Muy malo (1)	14,81%	6,98%	6,67%	8,89%	7,41%	2,86%
Ni bueno ni malo (3)	12,96%	9,30%	6,67%	8,89%	18,52%	2,86%
No sabe / No responde	5,56%	4,65%	6,67%	3,33%	3,70%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 91.23% aumentado en 32.17%, en Muy malo y Malo 5.71% disminuyendo en 12.81%, lo anterior respecto al mes anterior.

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Bueno (4)	25,93%	18,52%	37,78%	51,11%	44,44%	54,29%
Malo (2)	7,41%	3,70%	35,56%	22,22%	11,11%	31,43%
Muy bueno (5)	35,19%	35,19%	13,33%	3,33%	11,11%	2,86%
Muy malo (1)	16,67%	20,37%	4,44%	7,78%	7,41%	2,86%
Ni bueno ni malo (3)	11,11%	16,67%	6,67%	14,44%	25,93%	8,57%
No sabe / No responde	3,70%	5,56%	2,22%	1,11%	0,00%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En la **claridad de la información recibida** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 85.71% aumentando respecto al mes anterior en 30.15%.

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	35,19%	32,56%	35,56%	44,44%	33,33%	51,43%
Bueno (4)	18,52%	23,26%	35,56%	27,78%	29,63%	31,43%
Malo (2)	3,70%	13,95%	13,33%	4,44%	3,70%	2,86%
Muy malo (1)	20,37%	9,30%	4,44%	5,56%	7,41%	2,86%
Ni bueno ni malo (3)	16,67%	18,60%	6,67%	15,56%	22,22%	11,43%
No sabe / No responde	5,56%	2,33%	4,44%	2,22%	3,70%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **acceso a la información suministrada** 82.86% califican en Muy bueno y Bueno, incrementando en 16.9% respecto al mes anterior.

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	37,04%	32,56%	40,00%	41,11%	44,44%	54,29%
Bueno (4)	22,22%	27,91%	28,89%	23,33%	25,93%	31,43%
Malo (2)	1,85%	9,30%	11,11%	5,56%	11,11%	0,00%
Muy malo (1)	20,37%	9,30%	6,67%	6,67%	3,70%	2,86%
Ni bueno ni malo (3)	14,81%	20,93%	6,67%	18,89%	14,81%	11,43%
No sabe / No responde	3,70%	0,00%	6,67%	4,44%	0,00%	0,00%

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
No	46,30%	30,23%	26,67%	28,89%	18,52%	5,71%
Si	53,70%	69,77%	73,33%	71,11%	81,48%	94,29%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de proceso se evalúan el **tiempo que espero la información recibida** registrando en los ítems Muy bueno y Bueno el 85.71% aumentando en 15.34%; el 94.29% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud aumentando** en 13.32% frente a septiembre.

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
1	14,81%	6,98%	8,89%	6,67%	11,11%	2,86%
2	5,56%	4,65%	2,22%	1,11%	3,70%	2,86%
3	1,85%	2,33%	4,44%	1,11%	0,00%	0,00%
4	7,41%	9,30%	2,22%	2,22%	7,41%	2,86%
5	5,56%	9,30%	4,44%	5,56%	0,00%	2,86%
6	5,56%	2,33%	0,00%	3,33%	7,41%	2,86%
7	5,56%	9,30%	13,33%	2,22%	3,70%	2,86%
8	7,41%	16,28%	17,78%	13,33%	25,93%	14,29%
9	24,07%	9,30%	22,22%	20,00%	14,81%	8,57%
10	22,22%	30,23%	24,44%	44,44%	25,93%	60,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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

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

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	31,74%	42,59%	37,08%	36,64%	41,72%	36,50%
Bueno (4)	31,74%	27,78%	32,58%	26,72%	31,29%	32,85%

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Malo (2)	3,59%	5,56%	2,25%	7,63%	6,75%	5,84%
Muy malo (1)	13,17%	13,89%	12,36%	12,98%	7,36%	10,95%
Ni bueno ni malo (3)	18,56%	8,33%	13,48%	15,27%	11,66%	11,68%
No sabe / No responde	1,20%	1,85%	2,25%	0,76%	1,23%	2,19%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	34,13%	46,30%	37,08%	43,51%	44,79%	42,34%
Bueno (4)	31,74%	27,78%	38,20%	24,43%	30,06%	31,39%
Malo (2)	4,79%	4,63%	5,62%	6,11%	4,91%	5,11%
Muy malo (1)	13,77%	11,11%	8,99%	11,45%	6,75%	8,76%
Ni bueno ni malo (3)	13,77%	5,56%	8,99%	12,21%	9,82%	10,22%
No sabe / No responde	1,80%	4,63%	1,12%	2,29%	3,68%	2,19%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de información se evalúan la **claridad de la información recibida** registrando en los ítems Muy bueno y Bueno el 69.34% disminuyendo en 3.67% respecto a septiembre; por otro lado, en la pregunta se **informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado** el 73.72% califica en Muy bueno y Bueno disminuyendo este en 1.13% respecto al periodo anterior.

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	38,32%	43,52%	42,70%	45,80%	50,92%	49,64%
Bueno (4)	26,95%	30,56%	33,71%	26,72%	25,77%	23,36%
Malo (2)	5,99%	3,70%	2,25%	6,87%	6,13%	6,57%
Muy malo (1)	12,57%	11,11%	10,11%	10,69%	6,13%	5,11%
Ni bueno ni malo (3)	14,37%	9,26%	8,99%	6,87%	6,75%	13,87%
No sabe / No responde	1,80%	1,85%	2,25%	3,05%	4,29%	1,46%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
No	34,13%	19,44%	17,98%	29,77%	20,25%	19,71%
Si	65,87%	80,56%	82,02%	70,23%	79,75%	80,29%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de proceso se evalúan la **rapidez en la radicación de la solicitud registrando** en los ítems Muy bueno y Bueno el 72.99% disminuyendo en 3.7% respecto a agosto; por otro lado, el 80.29% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud**.

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
1	13,77%	12,96%	12,36%	16,79%	11,66%	8,03%
2	2,40%	2,78%	2,25%	0,76%	1,84%	5,84%
3	3,59%	3,70%	1,12%	2,29%	3,68%	3,65%
4	2,99%	0,00%	4,49%	2,29%	3,07%	1,46%
5	5,99%	5,56%	4,49%	6,11%	4,91%	5,11%
6	8,38%	4,63%	4,49%	3,05%	5,52%	3,65%
7	8,38%	3,70%	4,49%	9,92%	2,45%	5,84%
8	11,38%	15,74%	11,24%	13,74%	13,50%	18,98%
9	13,77%	10,19%	15,73%	13,74%	13,50%	10,22%
10	29,34%	40,74%	39,33%	31,30%	39,88%	37,23%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Realizando unificación de la información de los formularios anteriormente mencionados se puede concluir que el indicador de satisfacción en la cual califica en una escala de 1 a 10, donde “1” significa “Muy insatisfecho” y “10” “Muy satisfecho” ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el Correo Electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 73.84% aumentando en 1.21% respecto al periodo anterior.

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

La oficina de servicio a la ciudadanía en el marco de la certificación del Proceso integral de servicio a la ciudadanía en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, implemento a partir del 25 de mayo 2020 la medición de la satisfacción en el trámite de Legalización de documentos para el exterior y Registro de diploma mediante una encuesta virtual en la cual se evaluará la calidad de la respuesta, claridad de la información, respuesta efectiva y la recomendación del servicio.

Tabla 50 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
83.22%	88.18%	89.42%	89.22%	92.67%	95.50%	94.93%	93.79%	88.65%	93.26%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este periodo 178 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se evidencia se dio **respuesta efectiva** al requerimiento en 93.82%; según la clasificación Net Promoter Score el 85.39% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al **tiempo de respuesta a su solicitud** en el ítem

Muy Bueno y Bueno 93.26%, en la **calidad de la respuesta** en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 94.94% y la **claridad de la información** en el ítem Muy Bueno y Bueno reporto un 93.82%.

Se registró un indicador de satisfacción general en 93.26%. Es preciso indicar se estableció como plataforma de envío de encuestas **LimeSurvey**, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	44,30%	52,71%	66,83%	60,48%	71,20%	75,00%	73,91%	69,49%	67,03%	72,47%
Bueno (4)	34,23%	31,03%	24,52%	26,95%	21,47%	17,50%	18,84%	22,60%	22,70%	20,79%
Ni bueno ni malo (3)	14,77%	9,36%	3,85%	4,79%	5,76%	5,50%	4,35%	6,21%	4,32%	3,93%
Muy malo (1)	4,03%	2,96%	2,88%	4,79%	1,57%	1,00%	0,72%	1,13%	3,24%	0,00%
Malo (2)	2,68%	3,94%	1,92%	2,99%	0,00%	1,00%	2,17%	0,56%	2,70%	2,81%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	57,72%	35,23%	65,87%	67,07%	70,16%	78,00%	73,91%	72,88%	65,95%	71,91%
Bueno (4)	26,17%	17,61%	20,67%	25,15%	20,94%	16,00%	20,29%	19,21%	24,86%	23,03%
Ni bueno ni malo (3)	6,71%	2,84%	9,13%	2,40%	6,28%	4,00%	3,62%	6,21%	5,95%	2,25%
Muy malo (1)	5,37%	1,42%	2,88%	2,99%	1,57%	0,50%	0,72%	1,69%	1,08%	0,00%
Malo (2)	4,03%	0,57%	1,44%	2,40%	1,05%	1,50%	1,45%	0,00%	2,16%	2,81%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	54,36%	58,62%	65,87%	67,07%	67,54%	78,00%	65,22%	72,32%	62,16%	69,10%
Bueno (4)	28,19%	31,03%	21,15%	22,75%	23,04%	16,00%	28,26%	19,21%	29,19%	24,72%
Ni bueno ni malo (3)	9,40%	5,42%	8,17%	3,59%	6,28%	3,50%	4,35%	4,52%	2,70%	3,37%
Muy malo (1)	4,03%	1,97%	3,85%	4,19%	2,09%	0,50%	0,72%	2,26%	1,08%	1,12%
Malo (2)	4,03%	2,96%	0,96%	2,40%	1,05%	2,00%	1,45%	1,69%	4,86%	1,69%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
No	14,09%	9,85%	7,69%	8,98%	6,28%	4,00%	6,52%	7,91%	8,65%	6,18%
Si	85,91%	90,15%	92,31%	91,02%	93,72%	96,00%	93,48%	92,09%	91,35%	93,82%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”

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

La Entidad, a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, aplica la medición de la satisfacción de los canales de atención, con el fin de implementar estrategias de mejora continua en la Prestación del Servicio. Para el mes de octubre encuestas aplicadas 3545 que permiten conocer la satisfacción de la Ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que 2864 encuestas que pertenecen al género Femenino, de las cuales el 80,79% se encuentran satisfechas con la atención prestada. Para el género masculino se encontraron 675 encuestas identificando una satisfacción del 19,04% en los Servicios prestados.

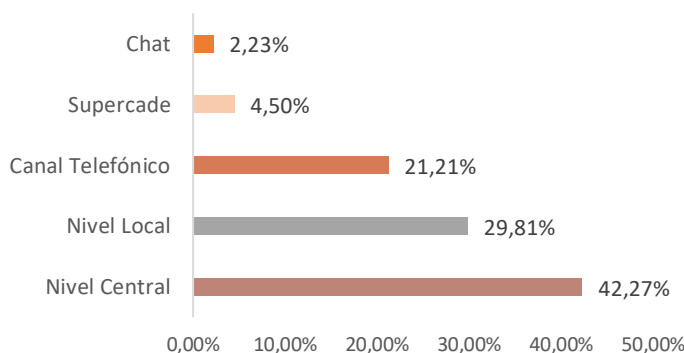
Tabla 55 Datos de gestión satisfacción con criterios de género.

	Femenino	Masculino	No binario	Total, general
Encuestas Aplicadas	2864	675	6	3545
Satisfacción	92,88%	91,41%	100%	92,61%

3.Partes interesadas

3.1 Caracterización

Grafica 13 Categorización Distribución Canales.

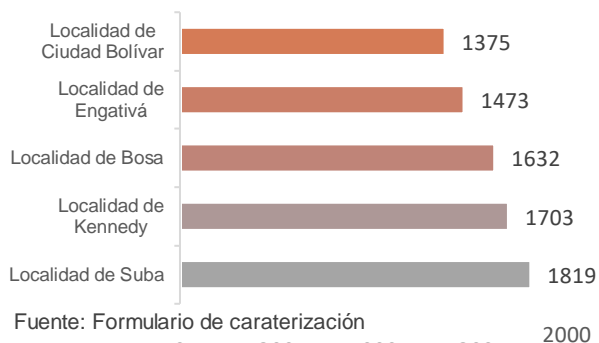


Fuente: Formulario de caracterización

canal telefónico con un 21,21% de las atenciones

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de octubre de 2023, se realizaron 15.369 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 72,07% de la información fue registrada a través del Canal Presencial seguido por el

Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.

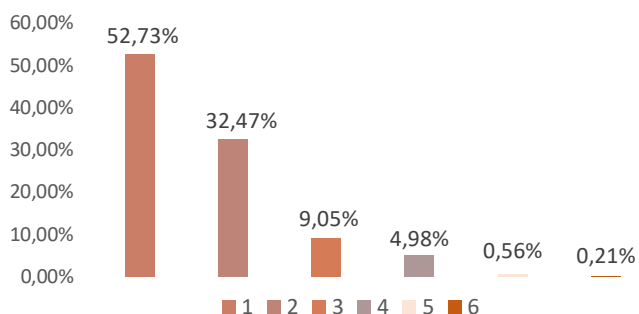


Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, mostrando claramente que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Siendo las de mayor participación en la zona norte (Suba y Engativá), en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa) entre estas cinco localidades representando el 52,07% de la información capturada.

Cabe anotar que para el mes de octubre contamos con 916 contactos con personas que su ubicación actual de residencia es en otras ciudades o municipios aledaños (como Soacha, Mosquera, Madrid entre otros), con una participación del 5,96%.

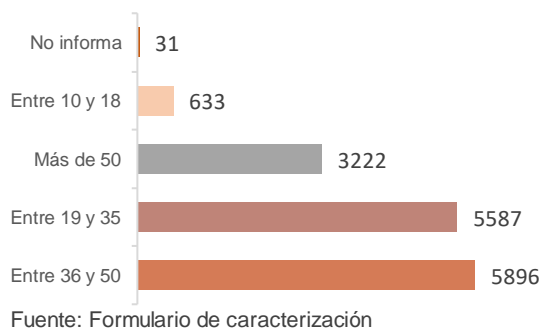
Los estratos atendidos se muestran en la siguiente gráfica, encontrando que los estratos 2 y 3 representan un 85,20% de la población atendida, seguido por el estrato 1 con un 9,05%.

Gráfica 15 Categorización Estratificación.



Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 16 Categorización Edad

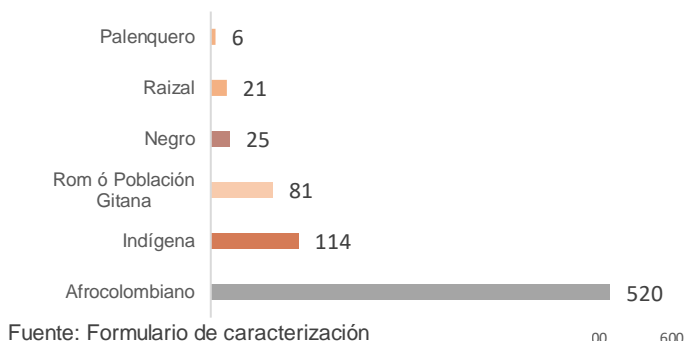


Fuente: Formulario de caracterización

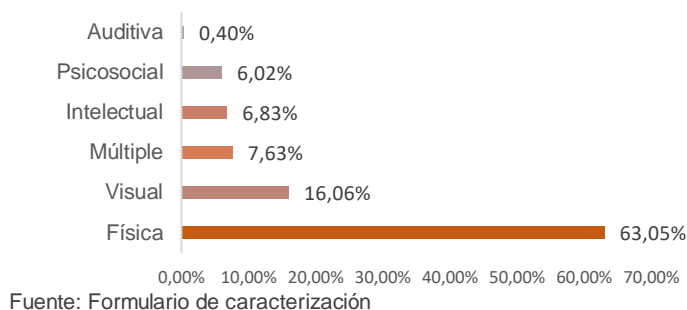
La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento dejando evidente que la población se concentra en la población entre 36 y 50 años representando un 38,36%, seguido por la población entre 19 y 35 años con una participación del 36,35%.

Grafica 17 Categorización Grupo Étnico.

Para este período los grupos étnicos atendidos representan el 4,99% y las comunidades más representativas son la afrocolombiana y la indígena con un 82,66% de atenciones.



Grafica 18 Categorización Discapacidades.



Respecto a la atención accesible solo el 1,62% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica relacionada, mostrando que la discapacidad física que corresponde al 63,05% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención., seguida de la discapacidad visual con un 16,06% de participación.

3.2 Gestión Atención Accesible

3.2.1 Acceso página web

Respecto a las solicitudes recibidas por el enlace establecido en la página web <https://forms.office.com/r/qVtfRQC5PC/>, el que se habilito con el fin de poder brindar una respuesta oportuna y con calidez por medio del canal telefónico, se recibieron 296 solicitudes, encontrando que los ciudadanos que se registraron por este medio solo una (1) persona cuentan con alguna discapacidad.

Tabla 56 Atención Telefónica – Virtual

ATENCIÓN TELEFÓNICA - VIRTUAL		
Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad Física	1	100%

Total, general	1	100%
-----------------------	----------	-------------

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

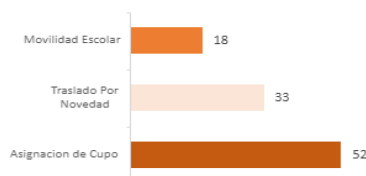
Sin embargo, las personas que ingresaron a la opción y que se logró comunicación que corresponden a 148 personas, se determinó que las temáticas atendidas son:

Tabla 57 Temáticas Telefónica – Virtual

Tipo Discapacidad	Cantidad
Asignación de Cupo	61
Traslado Por Novedad	40
Movilidad Escolar	21

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Grafica 19 Temáticas Telefónica – Virtual



3.2.2 Atención Presencial

De manera presencial durante el mes de octubre de 2023 se atendieron siete (07) personas distribuidas con algún tipo de discapacidad.

Tabla 58 Atención accesible temática.

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Auditiva	7	100%
Total, general	7	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Tabla 59 Atención accesible temática.

Tema	Cantidad	% participación
Movilidad Escolar	2	29%
Radicación	3	29%
Temas docentes	1	43%
Total, general	7	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

4. Soluciones estratégicas

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

en los diferentes temas de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

En el mes de octubre de 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a **965** las cuales se discriminan en:

- 524 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 249 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 150 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 42 actividades programadas en cronograma de seguimiento.
-

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 60 Histórico de Gestión.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Correo	596	662	385	433	670	677	592	586	555	524

Fuente: Correo Plan Padrino

Tabla 61 Avance de cierre de gestión.

	Octubre	% cierre
Completado	500	95.42%
En progreso	24	4.58%
Total, general	524	100%

Fuente: Correo Plan Padrino

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación. Encontrando que el avance en la gestión de correo para el mes de octubre está en el 95.42%.

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas 16 necesidades reiterativas.

Tabla 62 Tipología Plan Padrino.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	184	35,11%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	175	33,40%
Modificación usuarios	32	6,11%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	30	5,73%
Solicitud de Radicación Contactenos	26	4,96%
Creación de Usuarios	17	3,24%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	12	2,29%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	9	1,72%
RED CONTACTO	9	1,72%
Aclaración Informe de Vencidos	8	1,53%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	8	1,53%
Aclaración Informe de Efectividad	4	0,76%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	4	0,76%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	3	0,57%
Creación de Tramites	2	0,38%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	1	0,19%
Total, general	524	100,00%

Fuente: Correo Plan Padrino

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como el Grupo de Certificados Laborales, Oficina de Servicio al Ciudadano, Oficina de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones, Oficina de Nómina y contratos, estas 5 dependencias generan el 41.41% de las solicitudes.

4.1 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:

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
996	1.116	1.041	779	1.124	1.107	953	1.052	1.116	1000

Fuente: Matriz Asignación SDQS - Plan Padrino y CRM

5. Seguimiento ANS

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

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

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO/OFICINA	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	OCTUBRE
10/05/2022	31/12/2022	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención. Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención - 05-PD-002 Proceso Gestión Jurídica - Procedimiento 16-PD-007 “Gestionar el cobro de cartera de deudas susceptibles de cobro persuasivo”.	Prestar los servicios de atención a los deudores de créditos estudiantiles otorgados a través del convenio celebrado con ÁPICE.	1. Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención 2. Tiempos de respuesta antes las solicitudes a respuestas escritas dentro del término de respuesta a los derechos de petición.	No. Solicitudes ingresadas/No solicitudes atendidas en términos de ley	SI	Para octubre de 2023, en el correo electrónico se recibieron 06 solicitudes, las cuales fueron gestionadas en su totalidad en términos de oportunidad.
01/06/2022	Abierto	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención.	SOPORTE DE HARDWARE Y SOFTWARE	1. Reunión de equipo técnico integrado por funcionarios de la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina Administrativa de REDP. trimestral 2. Informe trimestral por parte de la oficina de REDP que contenga los resultados de los siguientes indicadores: * % de disponibilidad del sistema * % de incidentes resueltos * Tiempo de respuesta por tipo de criticidad * Tareas de mantenimiento realizadas	Fallas presentadas en los sistemas de información/Mejoras realizadas en tiempos oportunidad establecidos en el ANS.	NO	Para octubre de 2023, se presentaron 43 solicitudes, de las cuales 23 corresponden a solicitudes operación y 20 fallas reportadas del cual se tiene el 0% de cumplimiento en el grupo de fallas, dado que estos corresponden a temas de chat, los cuales aún no han sido resueltos.
13/07/2022	Abierto	Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. Procedimiento 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención	Realizar la entrega de 5.212 dispositivos Móviles (Tabletas) a estudiantes de	Cantidad de Turnos Atendidos	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para octubre de 2023, en el correo electrónico se recibieron 02 solicitudes en el Nivel Central, las cuales fueron gestionadas en su totalidad en términos de oportunidad.

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO/OFICINA	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	OCTUBRE
			colegios Distritales beneficiados				
14/07/2022	31/12/2022	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención y 05-PD-002 Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención 12-PD-Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Cesantías	Prestar los servicios de atención y gestión de la prestación social de cesantías a través del aplicativo HUMANO a los docentes de la entidad	Cantidad de Turnos Atendidos	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para octubre de 2023, la OSC gestionó 1479 solicitudes de revisión documental de prestaciones, a través del aplicativo humano en línea dentro de los tiempos establecidos en el ANS vigente el cual es de tres (3) días hábiles para este.
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 apoyo de la Dirección de Cobertura y la Dirección de Bienestar Estudiantil, deberán cumplir mínimo al 95% del TMO establecido por la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para octubre en la atención integral se asignaron un total de 3.981 turnos y se atendieron 3.944 con una efectividad en la atención del 99.07%, donde el promedio de espera fue de 04:01 un promedio tiempo de atención de 09:35 minutos, para un promedio total de 13:35. En cuanto la OSC, se asignaron 3.480 turnos, atendidos 3.467 para una efectividad en la atención del 99,62%, con un tiempo promedio de espera de 03:57 minutos, promedio tiempo de atención de 09:20 minutos que arroja un promedio Tiempo Total de 13:16 min

Tabla 63 Seguimiento ANS.

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 64 Seguimiento Notificaciones.

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	0	0,00%	694	100%	694
Notificación electrónica	0	0,00%	995	100%	995
Notificación Presencial	0	0,00%	554	100%	554
Notificación por aviso	0	0,00%	352	100%	352
Publicación Pagina web	0	0,00%	78	100%	78
Publicación Cartelera NC	0	0,00%	99	100%	99
Total, general	0	0,00%	2772	100%	2772

Fuente: Indicadores de la operación.

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 95,65% en el periodo de octubre.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 2,62%, 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 del 0,17% ya que aún no cumplen con la fecha de des fijación y devolución al área, en Notificación Electrónica se generó un 100% de cumplimiento, en el tema de publicación página web se tuvo un cumplimiento del 100%, la notificación por aviso tiene un cumplimiento de 100% y se reporta un faltante del 0,17% Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100%, con un faltante de 1,38%, ya que están en gestión.

Se registraron un total de 2898 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos un aumento del 1.68%.

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	1,38%
Publicación Cartelera NC	0,17%
Notificación presencial	2,62%
Notificación por aviso	0,17%

6.2 Legalizaciones y registro de diploma

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

Tabla 65 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.

	03- Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)	04 - Registro De Diploma (15 Días)	Total
Enero	4934	123	5.057
Febrero	4721	155	4.876
Marzo	4990	125	5.115
Abril	3661	105	3.766
Mayo	4041	177	4.218
Junio	3946	110	4.506
Julio	3670	102	3.772
Agosto	3790	125	3.915
Septiembre	3739	123	3.862
Octubre	3503	103	3606
Total	40995	1248	42243

Fuente: SIGA

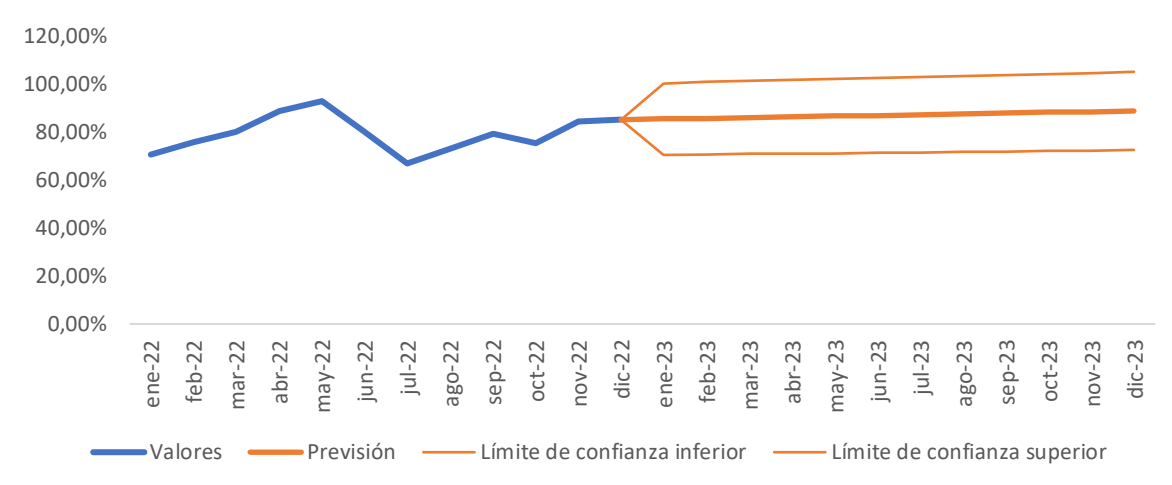
En lo que va corrido del año se han gestionado 42.243 solicitudes para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y registro de diploma. En octubre se recibieron 3.503 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 103 solicitudes de registro de diploma.

Para octubre se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma, empleando la metodología del Net Promotore Score, podemos clasificar a los usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma se registraron: 152 son promotores, 10 detractores y 16 pasivos.

7. Monitoreos y seguimiento

Para el 2023, se plantea una meta del 85% en el cumplimiento de la Precisión del Error Crítico, teniendo en cuenta un modelo de pronóstico estadístico con un nivel de confianza del 95%. Es importante mencionar que, se prevé el ingreso de nuevos canales, lo cual puede impactar el indicador:

Grafica 20 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Monitoreos



Para el error no crítico, teniendo en cuenta los mismos criterios, se tiene una meta para el 2023 del 95%, bajo los mismos criterios definidos en el error crítico.

7.1 Ficha Técnica

Tabla 66 Ficha Técnica.

Cálculo tamaño de la muestra población finita - Monitoreo	
Fórmula original	$n = \frac{N^2 z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{(N - 1) \cdot e^2 + z^2 \cdot P(1 - P)}$
Donde	<ul style="list-style-type: none"> • N = Total de la población • Zα= 2.06 al cuadrado (si la seguridad es del 98%) • p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05) • q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95) • e^2 = Error
Observaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1). El muestreo se realizará por canal (Presencial de manera general, chat institucional, buzones de correo electrónico, Bogotá Te Escucha, Legalización de Documentos al exterior y línea 3241000). 2). El criterio de porcentaje del estadístico (Z) varía de acuerdo con el nivel contratado en Colombia Compra (Plata, Platino, Oro). Ver hoja Criterios CCE. 3). La población es la cantidad de atenciones efectivas que se generaron del período anterior, entendiéndose aquellas donde se generó interacción con el ciudadano.
Fuente: Colombia Compra Eficiente	

7.2 Cálculo cifras de monitoreo

Tabla 67 Muestra de Monitoreos aplicables Operador. Muestra de Monitoreos aplicables Operador.

Año	Mes	Presencial		Telefónico		Virtual		TOTAL, CANALES
		Población	Muestra	Población	Muestra	Población	Muestra	
2023	Enero	19.019	415	14.131	412	17.839	415	1.242
2023	Febrero	40.600	420	19.996	416	41.474	420	1.256
2023	Marzo	39803	420	9847	407	25697	417	1244
2023	Abril	20.748	416	9.261	406	20.978	416	1.238
2023	Mayo	15.249	416	7.425	401	17.210	414	1.231
2023	Junio	14.534	412	7.447	402	19.030	415	1.229
2023	Julio	17.038	414	4.259	386	15.740	413	1.213
2023	Agosto	16.965	414	4.608	389	16.638	414	1.217
2023	Septiembre	14,533	412	4,451	388	12,203	410	1,210
2023	Octubre	14.691	412	4,250	388	15.787	417	1,215

Fuente: *Calculo Oficina Servicio al Ciudadano*

Tabla 68 Muestra de Monitoreos aplicables OSC.

Año	Mes	Legalización		Correspondencia		TOTAL, CANALES
		Población	Muestra	Población	Muestra	
2023	Enero	3.994	478	13.758	522	1.000
2023	Febrero	5.010	490	11.050	518	1.008
2023	Marzo	4721	487	14581	523	1010
2023	Abril	4.990	490	13.130	521	1.011
2023	Mayo	3.681	473	10.615	517	990
2023	Junio	4.041	479	13.394	522	1.001
2023	Julio	3.946	477	10.823	517	994
2023	Agosto	3.670	473	10.030	515	988
2023	Septiembre	4.523	485	10,641	517	1.002
2023	Octubre	4.523	485	11.483	518	1.003

Fuente: *Calculo Oficina Servicio al Ciudadano*

Nota *: Se toma el total de la cifra proyectada de atenciones directas por agentes en el canal virtual
Discriminación por punto de atención canal virtual:

Punto	Monitoreos	%
CHAT	80	19%
BUZON	165	40%
FUT	145	35%

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

Tabla 69 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.

Error Crítico	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Sin error Crítico	943	996	1102	1098	1115	1052	1.034	1.071	1.054	1.146
Con error Crítico	86,83%	89,81%	87,53%	87,91%	88,00%	87,74%	85,10%	87,21%	87,11%	92,27%
Sin error Crítico	143	113	157	151	152	147	181	157	156	96
Con error Crítico	13,17%	10,19%	12,47%	12,09%	12,00%	12,26	14,90%	12,86%	12,89%	7,73%

Fuente: **Formularios Web Monitoreos**

Tabla 70 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.

Error No Crítico	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Sin error No Crítico	95,12%	95,67%	92,14%	92,15%	94,71%	94,66%	93,09%	95,20%	94,21%	97,18%
Con error No Crítico	1033	1061	1160	1151	1200	1.135	1.131	1.169	1.140	1207
Sin error No Crítico	4,88%	4,33%	7,86%	7,85%	5,29%	5,34%	6,91%	4,80%	5,79%	2,82%
Con error No Crítico	53	48	99	98	67	64	84	59	70	35

Fuente: **Formularios Web Monitoreos**

Tabla 71 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico Usuario Final.

Error Crítico Usuario Final	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Sin error Crítico Usuario Final	95,12%	95,40%	94,28%	94,96%	93,13%	92,41%	91,60%	92,51%	93,88%	94,69%
Con error Crítico Usuario Final	1033	1058	1187	1186	1180	1108	1.113	1.136	1.136	1.176
Sin error Crítico Usuario Final	4,88%	4,60%	5,72%	5,04%	6,87%	7,59%	8,40%	7,57%	6,12%	5,31%
Con error Crítico Usuario Final	53	51	72	63	87	91	102	92	74	68

Formularios Web Monitoreos

Realizando el análisis de los indicadores del mes de octubre de 2023, en los 3 niveles de medición, los cuales cumplieron con el estándar establecido por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se concluye que:

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 1 “**Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva.**” El cual se evalúa bajo los siguientes indicadores Con una muestra de 1242 atenciones evaluadas se genera como resultado sobre el ítem **Error crítico** se inició con un resultado final 92,27%, respecto a **Error crítico usuario final** con una nota de 94,69% y el **Error no crítico** finalizó con un 97,18% para el periodo en mención.

Para el período se continuó con labores que permitieron el cumplimiento de los estándares requeridos y generando acciones que lleven a mejorar dichos resultados, cómo la generación de alertas y novedades y el trabajo conjunto con la supervisión de cada uno de los canales de atención para que los colaboradores reincidentes presentaran mejoras en algunos de los ítems evaluados.

Para este período el grupo de monitoreo trabajo en conjunto con el proveedor en la mejora de los diferentes hallazgos evidenciados en los diferentes canales, teniendo en cuenta el ingreso de nuevos colaboradores al equipo que van ajustándose a la gestión partiendo de los instructivos internos y de las mejoras que se presenten.

8. Cualificación y promoción

Tabla 72 Acumulado Socializaciones y participantes.

MES	No SESIONES	No DE PARTICIPANTES
Enero	27	342
Febrero	30	185
Marzo	33	304
Abril	26	316
Mayo	39	439
Junio	36	431
Julio	36	447
Agosto	43	501
Septiembre	31	562
Octubre	27	332
TOTAL	328	3859

Fuente: Actas, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 “Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.” El cual se evalúa bajo las siguientes premisas: Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas). Se registro cumplimiento del 100%, realizando 27 socializaciones de las 27 programadas, teniendo un total de 332 asistentes.

Por otra parte, con el apoyo del equipo de Plan Padrino se brindó acompañamiento a las dependencias de los tres niveles de la entidad capacitando al personal en lo relacionado a sensibilizaciones en protocolos de atención y manejo del aplicativo digiturno y SIGA.

Durante el mes de octubre de 2023, el equipo de Cualificación y promoción desarrollo las actividades de formación programadas acorde a las necesidades de la OSC y para dar cumplimiento a las actividades programadas dentro de los Planes que conforman la plataforma estratégica (POA, MIPG, PAAC, Mapa de riesgo y FURAC).

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

El indicador para el mes de octubre 2023 finalizó con un cumplimiento del 100%, desarrollando las actividades planeadas y se dio respuesta oportuna a las necesidades del servicio en lo relacionado a la retroalimentación de conocimientos para el personal que atiende los canales.

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

8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

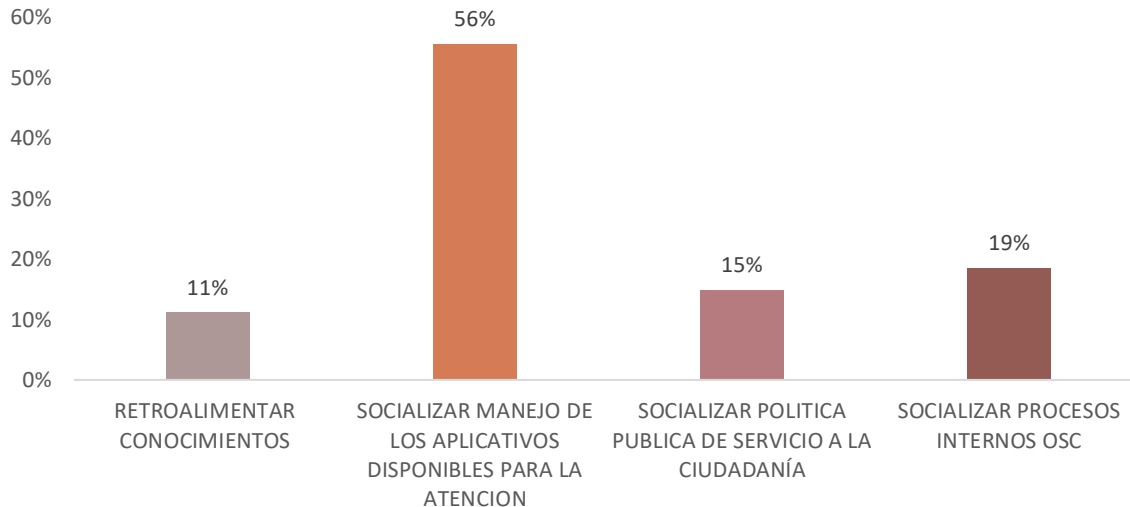
En el periodo de octubre 2023 se planearon y desarrollaron 27 actividades de capacitación, socialización, sensibilización de acuerdo con las necesidades de las dependencias de la entidad o del servicio. En total en estas actividades se contó con la asistencia de 332 personas entre funcionarios de planta, contratistas y colaboradores del proveedor BPM, las sesiones se realizaron de forma presencial y virtual respectivamente, enfocadas en los siguientes objetivos específicos:

- a) Retroalimentación de conocimientos
- b) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon).
- c) Socializar política pública de atención a la ciudadanía (protocolos de atención)

d) Socializar procesos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento)

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
27	332

Grafica 21 Cualificación Participación por Objetivos.



Fuente: Equipo de Formación y cualificación OSC.

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

Durante el mes de octubre se realizaron **15** actividades de capacitación en el manejo de los aplicativos de atención con **111** asistentes lo que equivale al 60% de temas socializados durante el mes, siendo el objetivo con mayor cantidad de actividades realizadas: Las socializaciones estuvieron dirigidas al personal administrativo de colegios, Direcciones Locales, dependencias de la entidad, personal que ingresa nuevo a la oficina.

Para este mes, el equipo de Plan padrino programa y desarrollo actividades de socialización y sensibilización dirigidas al personal de las Direcciones Locales de Educación para fortalecer los conocimientos en temas de protocolos de atención y manejo del aplicativo Digiturno.

b) Retroalimentar conocimientos

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento del personal de la oficina, el equipo de formación realizó durante este periodo actividades de retroalimentación en temas que se requieren como acciones de mejora en la calidad de la prestación del servicio para brindar un servicio de calidad.

Para este mes de octubre se realizaron **3** actividades de retroalimentación de conocimientos las cuales contaron con la participación de **116** asistentes. En este periodo se realizó retroalimentación de conocimientos al personal que brinda atención en los canales para garantizar que cuenten con información actualizada relacionada con trámites, servicios de la entidad.

Con el objetivo de disminuir el redireccionamiento de solicitudes a las dependencias de la SED, se han articulado acciones con las dependencias para hacer sesiones de retroalimentación de conocimientos para que el personal que brinda atención en los canales reciba información directamente de las áreas sobre las funciones, tramites y temas que se radican en cada dependencia, para este periodo se realizaron tres socializaciones de funciones y competencias de las dependencias de oficina Control Disciplinario de Instrucción y del grupo de certificaciones laborales.

c) Socializar procesos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento, retroalimentación de información)

Durante el periodo de octubre se desarrollaron **5** actividad de socialización y sensibilización con la asistencia de **81** personas entre funcionarios, contratistas y colaboradores de la OSC.

Las actividades estuvieron enfocadas en socializar las actividades realizadas en el mes por cuenta del equipo Plan Padrino, socialización del evento de reconocimiento del 3er trimestre 2023 espacio donde se reconoció a todo el equipo de la OSC por la colaboración y trabajo en equipo. En el marco de este evento se desarrolló la semana del reconocimiento del 23 al 26 de octubre con actividades por grupos donde cada uno presento de forma lúdica el trabajo que hace cada uno de los grupos para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.

Igualmente, la jefatura de la oficina realizo una actividad de socialización relacionada con las temáticas generales de la entidad con el objetivo de fortalecer conocimientos del personal de la OSC y como insumo para preparar a las personas que presentaran pruebas del concurso Distrito 5 para optar a uno de los puestos de planta de la SED.

d) Socializar política pública de atención a la ciudadanía

Durante este periodo se programaron y desarrollaron **4** actividad de sensibilización con la asistencia de 24 personas de la OSC que brindan atención en los canales presencial, virtual y telefónico con el objetivo de fortalecer conocimientos relacionados con:

Protocolos de atención haciendo énfasis en el uso del carne, guiones de atención, presentación personal, conocer las diferentes líneas telefónicas de atención de entidades distritales para mujeres víctimas de violencia, donde se encuentra ubicada la guía de trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Estas actividades igualmente se desarrollaron teniendo en cuenta las observaciones dadas desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor para mejorar la atención en los diferentes canales de la entidad.

8.2 Resultados evaluación de conocimientos

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

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

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
Lección evaluativa Protocolos de atención	13	13	95%	100%
Lección evaluativa funciones Oficina Control Disciplinario de Instrucción	33	26	84%	79%
Lección evaluativa funciones Oficina Control Disciplinario de Instrucción	39	28	86%	72%
Lección evaluativa Protocolos de atención	10	10	98%	100%
Lección evaluativa funciones grupo certificaciones laborales	42	38	72%	90%
Lección evaluativa Protocolos de atención	1	1	100%	100%
Lección evaluativa final mes	51	51	77%	100%
Resultados	189	163	87%	92%

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de octubre fue del 92% teniendo en cuenta que de 189 personas que participaron en las jornadas de socialización 163 realizaron las evaluaciones.

8.3 Estrategias de Comunicación

Desde el equipo de formación y aprendizaje se fortalece el tema de aprendizaje realizando socializaciones a través de piezas comunicativas las cuales son enviadas al personal de atención a través de correo electrónico, WhatsApp y chat de Teams tales como alertas operativas o para tener en cuenta y son publicadas en el aula virtual para que puedan ser consultadas cuando el personal lo requiera. La información que se socializa hace parte de la operación diaria y son preguntas frecuentes que surgen en los canales y que requieren ser socializadas con el personal.

Durante el mes de octubre se realizaron publicaciones en el correo electrónico y chat con el objetivo de brindar al personal la información actualizada sobre los programas, servicios y procesos que adelanta la entidad en beneficio de la comunidad educativa y ciudadanía en general.

Tabla 73 Publicaciones estrategias de comunicación.

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
IMPORTANTE: TIPS PARA EL MANTENIMIENTO DEL SGC – SE PARTE DEL GRAN LOGRO DE ESTAR CERTIFICADOS CONSOLIDADO DE PAGOS 17-10-2023	Oficina Servicio al Ciudadano	06/10/2023	Correo electrónico
La importancia del uso eficiente del agua	Oficina Servicio al Ciudadano	19/09/2023	Correo electrónico
Plantilla casos correos maliciosos canales atención	Oficina Servicio al Ciudadano	23/10/2023	Correo electrónico
Socialización publicación nuevas versiones plantillas respuesta OSC	Oficina Servicio al Ciudadano	23/10/2023	Correo electrónico
Conoce la Circular 019 octubre 2023 Información y reportes de tipología de trámites y servicios de la SED en los aplicativos SIGA y Bogotá te Escucha	Oficina Servicio al Ciudadano	24/10/2023	Correo electrónico
Conoce la “Línea Purpura” y la Ruta de Atención a mujeres víctimas de violencia”	Oficina Servicio al Ciudadano	25/10/2023	Correo electrónico
Alerta Operativa - GENERALIDADES RADICACIÓN ENTES DE CONTROL	Oficina Servicio al Ciudadano	25/10/2023	Correo electrónico
Alerta Operativa - ERRORES EN FORMULARIO PARA PERMANENCIA ESCOLAR	Oficina Servicio al Ciudadano	26/10/2023	Correo electrónico

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
Importancia de la Encuesta de Satisfacción	Oficina Servicio al Ciudadano	30/10/2023	Correo electrónico
Socialización publicación V10 Base de Conocimiento	Oficina Servicio al Ciudadano	30/10/2023	Correo electrónico
CONSOLIDADO DE PAGOS 31/10/2023	Oficina Servicio al Ciudadano	31/10/2023	Correo electrónico

Fuente: Correo electrónico formación OSC

8.4 Promoción

Con la finalidad de “Divulgar información referente a los trámites y servicios de la Entidad, carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo”. Durante el mes de octubre se realizaron 43 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos.

Tabla 74 Publicaciones estrategias de comunicación

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
3815	Publicación de notificación de actos administrativos	10/2/2023	Publicado
3830	Publicación de notificación de actos administrativos	10/3/2023	Publicado
3831	Solicitud cambio imagen Certificación proceso Servicio Integral a la ciudadanía	10/3/2023	Publicado
3837	Solicitud publicación informe auditoria etapa 2 CSG-RG-18 V3 2023	10/3/2023	Publicado
3838	Publicación de notificación de actos administrativos	10/4/2023	Publicado
3851	Publicación de notificación de actos administrativos	10/5/2023	Publicado
3857	Publicación de notificación de actos administrativos	10/6/2023	Publicado
3860	Publicación Nota de Prensa conoce el equipo recargado de Plan Padrino OSC	10/6/2023	Publicado
3862	Solicitud publicación informe de Operaciones septiembre 2023	10/6/2023	Publicado
3863	Solicitud publicación informe Nivel de Oportunidad Nivel Central DILES e Instituciones Educativas septiembre 2023	10/6/2023	Publicado
3864	Solicitud publicación informes PDF y EXCEL calidad en la respuesta septiembre 2023	10/6/2023	Publicado
3865	Solicitud publicación informe cualificación y promoción septiembre 2023	10/6/2023	Publicado

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
3866	Solicitud publicación informe PQRS septiembre 2023	10/6/2023	Publicado
3868	Publicación de notificación de actos administrativos	10/9/2023	Publicado
3880	Solicitud organización documentos sección servicio al ciudadano Intrased	10/11/2023	Publicado
3882	Publicación de notificación de actos administrativos	10/11/2023	Publicado
3890	Solicitud publicación información en Intrased botón Gestión trámites y PQRS	10/11/2023	Publicado
3891	Publicación de notificación de actos administrativos	10/12/2023	Publicado
3895	Solicitud cambio de 5 archivos publicados y publicar 1 nuevo en la Intrased servicio al ciudadano botón Gestión trámites PQRS Dependencias	10/12/2023	Publicado
3897	Publicación de notificación de actos administrativos	10/13/2023	Publicado
3904	Solicitud actualización de enlaces en la página web	10/13/2023	Publicado
3915	Publicación de notificación de actos administrativos	10/18/2023	Publicado
3924	Publicación informe acceso a la información mes de septiembre	10/18/2023	Publicado
3925	Publicación de notificación de actos administrativos	10/19/2023	Publicado
3929	Solicitud remplazo de informe de operaciones mes de septiembre 2023	10/19/2023	Publicado
3938	Publicación de notificación de actos administrativos	10/20/2023	Publicado
3939	Solicitud publicación nota de prensa y ajuste pieza grafica Consulta la Guía y Manual para la gestión de PQRS	10/20/2023	Publicado
3942	Publicación de notificación de actos administrativos	10/23/2023	Publicado
3944	Solicitud publicación nota de prensa trámite legalización documentos al exterior y diseño de pieza grafica para redes sociales	10/23/2023	Publicado
3945	Solicitud publicación plantillas de respuesta OSC V10, repositorio plantillas de respuesta OSC V10 y plantillas canal chat V6	10/23/2023	Publicado
3948	Solicitud remplazo informe Defensor de la Ciudadanía primer semestre 2023 publicado en transparencia	10/23/2023	Publicado
3949	Solicitud publicación nota de prensa Circular 019 Información y reportes de tipología de trámites y servicios de la SED en los aplicativos SIGA y Bogotá te Escucha.	10/23/2023	Publicado

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
3951	Solicitud creacion botón llamado "Circulares, lineamientos y manuales SED-OSC en la Intrased	10/24/2023	Publicado
3952	Publicación de notificación de actos administrativos	10/24/2023	Publicado
3956	Publicación de notificación de actos administrativos	10/25/2023	Publicado
3963	Publicación de notificación de actos administrativos	10/26/2023	Publicado
3968	Publicación de notificación de actos administrativos	10/27/2023	Publicado
3973	Publicación de notificación de actos administrativos	10/30/2023	Publicado
3974	Solicitud remplazo de informe de calidad en la respuesta mes de julio 2023	10/30/2023	Publicado
3975	Solicitud publicación informes Excel y PDF calidad en las respuestas mes de agosto 2023	10/30/2023	Publicado
3979	Solicitud publicación versión actualizada directorio extensiones telefónicas dependencias nivel central	10/30/2023	Publicado
3980	Solicitud publicación base de conocimiento V10 actualizada	10/30/2023	Publicado
3983	Solicitud publicación circulares y resoluciones en la sección Intrased servicio al ciudadano	10/30/2023	Publicado

Fuente: SharePoint Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

Durante este periodo se divulgo información de la Oficina de Servicio al ciudadano a través de los canales de comunicación internos y externos (Redes sociales y página web, Intrased y Prensa sed) de la entidad sobre trámites y servicios. Para este periodo se divulgo información invitando a utilizar los canales de atención, se socializo a través de la Intrased y Prensa SED notas de prensas sobre la campaña "Ponte en los zapatos del otro" que invita a consultar la Guía de gestión de peticiones ciudadanas y los criterios de calidad en las respuestas, se socializó la circular 019 con las orientaciones para la correcta gestión de los aplicativos SIGA y Bogotá te Escucha, se socializo la pieza gráfica y nota de prensa invitando a la ciudadanía, padres madres y estudiantes a tener cuidado con la falsificación de documentos para estudios en el exterior.

8.5 Lenguaje Claro (Ic).

Desde el equipo de cualificación y formación para el presente periodo se realizó la revisión, traducción y actualización de información en la guía de trámites y servicios de 4 trámites:

1. Sustitución pensional para docentes oficiales
<https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/sustitucion->

- [pensional-para-docentes-oficiales](#)
2. Evaluación de Obras Presentadas por los Docentes con Fines de Ascenso al Escalafón
<https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/evaluacion-de-obras-presentadas-por-los-docentes-con-fines-de-ascenso-al-escalafon>
 3. Revisión de Cesantías Definitivas para Docentes
<https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/revision-de-cesantias-definitivas-para-docentes>
 4. Traslado de Docentes entre Entes Territoriales
<https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/traslado-de-docentes-entre-entes-territoriales>

9. Riesgos

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

A la fecha, el riesgo de gestión del proceso denominado “Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la Ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos”, el cual tiene un impacto reputacional, a través de la insatisfacción de la comunidad educativa, no se materializó.

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

De igual manera, desde la Oficina Asesora de Planeación se publicó para el proceso v. Servicio Integral a la Ciudadanía, con base en el registro realizado para el “**Primer Seguimiento – Autoevaluación de Controles**”, el mapa de riesgos actualizado con dicho registro y donde se evidencia la NO materialización del riesgo de gestión del proceso.

A continuación, encontrará el mapa de riesgos de su institución de acuerdo con la información registrada:

https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:u:/g/personal/administracion_del_riesgo_educacionbogota_gov_co/EaB_eBd_6kB_EtUk9LKJF-TgBUX7NxKB9Ae6si-D6RqTYQA

Los seguimientos a los controles de los riesgos implementados se hacen semestralmente de acuerdo con la metodología para la administración del riesgo, la cual puede verificar en el siguiente enlace:

Copiando y pegando en la barra de búsqueda del navegador el siguiente enlace:

<https://sig.educacionbogota.edu.co/Isolucion/PaginaLogin.aspx?UrlExterna=Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=fi9CYW5jb0Nvbm9jaW1pZW50bzRTRURQcm8vYS9hNjIjYzAxYmM4NGQ0OTM2ODk1M2YzODc0NjkzMTczOC9hNjIjYzAxYmM4NGQ0OTM2ODk1M2YzODc0NjkzMTczOC5hc3A/ZGVidWc9eWVzJkIEQVJUSUNVTE89NTcyOA==>
<https://sig.educacionbogota.edu.co/Isolucion/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=fi9CYW5jb0Nvbm9jaW1pZW50bzRTRURQcm8vYS9hNjIjYzAxYmM4NGQ0OTM2ODk1M2YzODc0NjkzMTczOC9hNjIjYzAxYmM4NGQ0OTM2ODk1M2YzODc0NjkzMTczOC5hc3A/ZGVidWc9eWVzJkIEQVJUSUNVTE89NTcyOA==>

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

Tabla 75 Seguimiento al riesgo de operación Control 1

MES	Indicador Control 1*: <i>Seguimientos realizados al incumplimiento en la atención prestada/Seguimientos programados</i>
Enero	8 seguimientos: 100%
Febrero	8 seguimientos: 100%
Marzo	5 seguimientos: 100%
Abril	18 seguimientos: 100%
Mayo	19 seguimientos: 100%
Junio	15 seguimientos: 100%
Julio	16 seguimientos: 100%
Agosto	21 seguimientos: 100%
Septiembre	21 seguimientos: 100%
Octubre	9 seguimientos: 100%
Total	100%

Fuente: Plataforma estratégica OSC

*Elaboración propia. Fuente: Archivo OSC

*A partir de octubre se generaron al menos dos reuniones por semana

Para octubre del 2023 se presentaron novedades con respecto a:

- Se remitió comunicado interno a la Oficina Asesora de Planeación con el fin de dar a conocer el proceso que se ha llevado a cabo como gestión del riesgo como primera línea de defensa del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. I-2023-115876.
- Por otra parte, se realizó seguimiento al Procedimiento de Legalización de documentos al exterior, asistiendo a la fiscalía y realizando control en cada una de las actividades que en la ejecución de el procedimiento se llevan a cabo.
- Se llevaron a cabo mesas de trabajo con la Dirección de Inspección y Vigilancia con el fin de manifestar el presunto riesgo existente de Legalización de documentos con destino al exterior, debido a la ausencia de bases de datos consolidadas que permitan la validación de la legalidad de una institución así como el período de la resolución de existencia de las mismas; de igual manera, a la desactualización del SIMAT por parte de las Instituciones, frente a los cual se iniciarán estrategias de socialización y sensibilización.
- Realiza las sensibilizaciones relacionadas con la adecuada prestación del servicio con el fin de fortalecer las habilidades y aptitudes del personal de la oficina. Como evidencia de lo realizado se encuentra el reporte mensual de sensibilización y evaluación del conocimiento.

Tabla 76 Seguimiento al riesgo de operación Control 2

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

Fuente: Plataforma estratégica OSC

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

Es importante mencionar que la Oficina de Servicio al Ciudadano, actualmente,

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

Tabla 77 Seguimiento al riesgo de operación Control 3

MES	Indicador Control 3*: Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones
Mayo	100%
Junio	100%
Julio	89.67%
Agosto	87,41%
Septiembre	93%
Octubre	92%
Total	93,68%

Fuente: Aula virtual y forms

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

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

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
Lección evaluativa Protocolos de atención	13	13	95%	100%
Lección evaluativa funciones Oficina Control Disciplinario de Instrucción	33	26	84%	79%
Lección evaluativa funciones Oficina Control Disciplinario de Instrucción	39	28	86%	72%
Lección evaluativa Protocolos de atención	10	10	98%	100%
Lección evaluativa funciones grupo certificaciones laborales	42	38	72%	90%
Lección evaluativa Protocolos de atención	1	1	100%	100%
Lección evaluativa final mes	51	51	77%	100%
Resultados	189	163	87%	92%

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de octubre fue del 92% teniendo en cuenta que de 189 personas que participaron en las jornadas de

socialización 163 realizaron las evaluaciones.

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

Tabla 78 Seguimiento al riesgo de operación Control 4

MES	Indicador Control 4*: Seguimientos realizados a la muestra determinada/ total muestra seleccionada
Mayo	89.00%
Junio	89.00%
Julio	91.00%
Agosto	89.00%
Septiembre	84.00%
Octubre	89.00%
Total	88.50%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 3700 respuestas, el 11% (409) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del sistema).

De las dependencias e Instituciones evaluadas, Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento, los colegios Antonio Jose Uribe (IED), Juan Rey (IED), San Cayetano (IED), San Carlos (IED), entre otras dependencias, deben implementar acciones de mejora, en sus respuestas.

Igualmente se determinó que la causa más reiterativa en los no cumple, se debe a que no se adjunta la respuesta (archivo PDF) en el aplicativo de cara a la respuesta para el ciudadano.

Como recomendaciones principales se tiene la sensibilización que programe el grupo plan padrino de la OSC para tal fin.

9.2 Control riesgo de gestión Nivel Local e Institucional

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

9.3 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC

Se realizó la presentación, revisión y proyección construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024 con el equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano para los componentes de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Riesgo corrupción 5 y 6, y Transparencia y Acceso a la Información, esta socialización se realizó con demás dependencias de la entidad con el fin de engranar actividades con las políticas lideradas. Seguido se validó en conjunto con las Oficinas de Control Disciplinario de Instrucción y Control Disciplinario de Juzgamiento, para el componente 6. Análisis de la información de las denuncias de corrupción en la política liderada Mecanismos de Mejora de Atención a la Ciudadanía. Como logro de la gestión quedó el primer borrador PAAC 2024 para revisión y cargue por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

Tabla 79 Seguimiento al riesgo de Corrupción.

Causas	Control	Seguimiento Octubre	Anual
Ofrecimiento de dadivas para gestionar el trámite de presentación de documentos presuntamente falsos para el trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior.	Capacitaciones o socializaciones realizadas en el marco de la Ley de Transparencia y Código de Ética de la entidad/capacitaciones o socializaciones programadas.	En octubre realizaron 4 socializaciones al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	14 capacitaciones
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 octubre no fueron reportados a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos 485 monitoreos	175 reportes a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos por parte de los ciudadanos. 3.784 monitoreos

Fuente: Plataforma estratégica OSC

10. Reconocimiento de la prestación del servicio



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

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

Para el tercer trimestre del año 2023 el evento se denomina “**La Semana del reconocimiento OSC**” la que se celebró del 23 al 26 de octubre, realizando un ejercicio de reconocimiento a todos los equipos de trabajo con actividades lúdicas que permitieron mayor conocimiento de las diferentes labores que se realizan en la Oficina de Servicio al Ciudadano y que permite el cumplimiento de los indicadores establecidos, al igual el día 26 se generó el evento de cierre de la jornada de manera presencial y virtual.

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

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

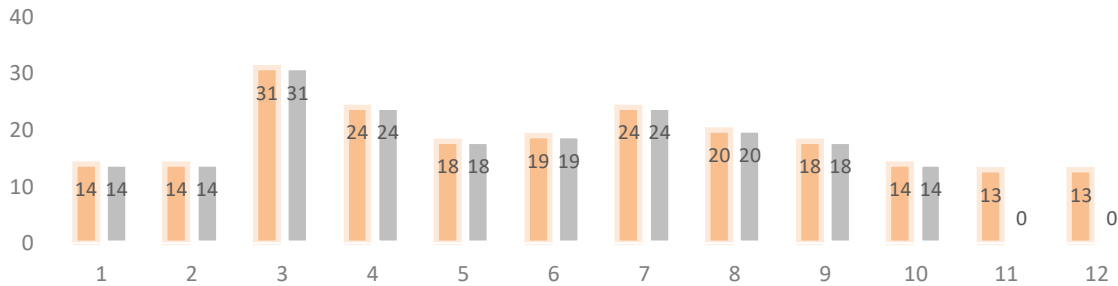
Teniendo en cuenta que para el 2023, la meta es del 10%, se reportan los avances representados en un 100%, obteniendo para octubre un progreso del .6 %, con un acumulado del 88%, es decir el .88 % respecto a lo programado en el proyecto 7818 “Fortalecimiento Institucional para la Gestión Institucional”.

Se aclara que, se plantearon 222 actividades en el plan de trabajo con cierre a diciembre, de lo cual a la fecha se han ejecutado 196, cumpliendo así la meta.

A través del siguiente cuadro, se relaciona el avance de ejecución de actividades con un cumplimiento a octubre del 6%:

Grafica 22 Tomado del plan de trabajo aprobado con el líder del proceso para el 2023.

1 Ene	2 Feb	3 Mar	4 Abr	5 May	6 Jun	7 Jul	8 Ago	9 Sep	10	Oct	Acumulado
0	12%	13%	11%	7%	8%	10%	8%	13%		6%	88%



Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

En el marco de la toma de conciencia se realizó la sensibilización de tips ambientales mediante el correo electrónico de formación con la dependencia según lo determinado y establecido por la Oficina Asesora de Planeación. Lo anterior, es necesario para evidenciar la implementación de los controles establecidos para el reporte del segundo semestre y evitar la materialización del riesgo ambiental.

Seguido, como parte del ciclo PHVA se registró, consolidó y revisaron las actividades del Plan Operativo Anual – POA III trimestre, lo cual implicó verificación de cada una de las actividades con los responsables y la elaboración de lo relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad en el informe de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

El resultado de dicho seguimiento evidenció que la Oficina de Servicio al Ciudadano cumplió con todas las actividades programadas para el presente periodo. Para más información referente a este requisito de la ISO9001:2015 puede ser consultado en el numeral 9. Riesgo de Gestión del proceso.

Información documentada

En cumplimiento de este numeral se realizó la revisión y actualización de plantilla registro control documentación interna del sistema de gestión de la calidad, lo que implicó revisar los nuevos documentos y del repositorio de información web institucional. Al igual que, la sensibilización de las acciones a realizar respecto al

manejo de la documentación interna y externa de trabajo y logo de la certificación.

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Con alta importancia se realizó el seguimiento y reporte de los indicadores de los objetivos de la calidad y acuerdos de servicio del proceso Servicio Integral a la Ciudadano en cuanto su afinidad con la política de la Calidad para octubre, en cumplimiento de lo establecido en el No. 6.2 Objetivos de calidad y planificación. Posteriormente, se actualizó la ficha técnica de los indicadores de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, custodiados en el SharePoint de la OSC.

Con el fin de realizar seguimiento y prevenir la materialización del riesgo del proceso, se estructuró en conjunto con los profesionales de la OSC y OTIC el Acuerdo de Nivel de Servicio - ANS establecido con la OTIC. Actualmente, se debe validar la información del último borrador generado por esta dependencia para socializar con los líderes de las respectivas dependencias.

Seguido en la etapa de Planear se revisó y proyectó la construcción PAAC 2023 con el equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano para los componentes de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Riesgo corrupción 5 y 6, y Transparencia y Acceso a la Información. Actualmente, se encuentra pendiente de validación por parte de la Oficina Asesora de Planeación – OAP.

Auditoría

Se realizó la revisión y consolidación de registros para ejecutar correctamente las fases contractuales del proceso de certificación con Servimeters, lo cual se realizó mediante la validación del proveedor y las OSC a través de correos electrónicos, esto se evidencia en la aprobación del líder del proceso y el pago de la única factura en los aplicativos correspondientes.

Mejora

Finalmente, para el ciclo de la mejora continua se realizaron los acompañamientos a los seguimientos realizados en la mesa de operaciones con el fin generar reporte de acciones de mejora o Servicio No Conforme de la operación en caso de ser necesario, dando cumplimiento al numeral 7.2 Competencia y 10.2 No Conformidad.

De lo anterior, se identificó

y realizó seguimiento a las acciones de mejoras a nombre del SGC para el presente periodo, la causa raíz, desarrollo de las actividades, cierre y efectividad de las acciones con el equipo de trabajo.

11.1 Seguimiento objetivos de calidad

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

para cumplir con la política de calidad, de aquí que mediante la medición de los objetivos y los indicadores que contienen se consiga determinar el grado de cumplimiento de la política de calidad.

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

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

Tabla 80 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado

Objetivos	Indicador	Seguimiento octubre
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 92,27% Cumplimiento sin Error Crítico, es decir, dentro de la meta fijada del 85%.
	Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 97,18% Cumplimiento sin Error No Crítico con una meta fijada del 95%.
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas)	Se cumplieron en un 100% las actividades programadas, realizando 27 actividades con 332 asistentes de las 27 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 18 acciones de mejora, las cuales se gestionaron y cumplieron al 100% en las fechas programadas.
		Se identificaron 11 Servicios no conformes, las los cuales se gestionaron y cumplieron al 100% en las fechas programadas.

Fuente: Base de datos servicio no conforme y acciones de mejora de la OSC.

12. Seguimiento acciones de mejora

Tabla 81 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	NOMBRE DEL INDICADOR QUE SE PUEDE VER AFECTADO	DESCRIPCION	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
DEFICIENCIAS_SEGUIMIENTO_GESTION_DEL_CONOCIMIENTO	INFORMES OSC	Oportunidad y Calidad	Durante el mes de septiembre en los monitoreos realizados por el equipo de monitoreo - Aliados Incondicionales se encuentran hallazgos que dificultan la gestión con calidad por parte de los agentes en los diferentes canales de atención	Sesiones de refuerzo sobre el conocimiento y aplicación de los diccionarios de monitoreo por los diferentes canales con los líderes de calidad, realizando seguimiento por el equipo asignado por el jefe de la Oficina "Brigadistas del Servicio"
FALENCIA EN EL REGISTRO EN LOS APLICATIVOS DE GESTIÓN	INFORMES OSC	Oportunidad y Calidad	Durante el mes de septiembre en los monitoreos realizados por el equipo de monitoreo - Aliados Incondicionales se encuentran hallazgos respecto al registro en los diferentes aplicativos lo que afecta la oportunidad en la atención y respuesta a la ciudadanía	Se desarrollarán un juego denominado "Atención al Detalle" enfocado a cada canal de atención, liderado por el operador logístico.
DISMINUCIÓN EFECTIVIDAD CORRESPONDENCIA FÍSICA	INFORMES OSC	Efectividad	<p>En mesa de trabajo del 05 de octubre de 2023 de revisión y aprobación del informe de PQRS del mes de septiembre, se reportaron y socializaron los hallazgos encontrados para este mes, los cuales hacen parte del cronograma de actividades del grupo plan padrino.</p> <p>Dentro de estos hallazgos a trabajar está el que para el mes de septiembre el indicador en la efectividad de la entrega de correspondencia de salida disminuyó en un 78% debido a varios envíos masivos enviados por la Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe donde solicitaban a varias instituciones privadas y públicas su cierre voluntario, solicitamos amablemente el apoyo de</p>	1. Sensibilización a la Dirección Local para que previamente a una solicitud se validen y actualicen las direcciones físicas relacionadas en la plantilla y así mismo las relacionadas en SIGA.

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	NOMBRE DEL INDICADOR QUE SE PUEDE VER AFECTADO	DESCRIPCION	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
			<p>OSCPanpadrino@educacionbogota.gov.co, para retroalimentar a la dirección local, con el fin de que previamente a una solicitud se validen y actualicen las direcciones físicas relacionadas en la plantilla y así mismo las relacionadas en SIGA.</p>	
SEGUIMIENTO_RADICADOS_VENCIDOS	INFORMES OSC	Oportunidad	<p>En mesa de trabajo del 05 de octubre de 2023 de revisión y aprobación del informe de PQRS del mes de septiembre, se reportaron y socializaron los hallazgos encontrados para este mes, los cuales hacen parte del cronograma de actividades del grupo plan padrino.</p> <p>Dentro de estos hallazgos a trabajar está el de los documentos vencidos correspondientes a la vigencia 2022 con fecha de corte 29 de septiembre, persisten 8 que pertenecen a la Dirección Local de Suba. Se continuará con el acompañamiento necesario para dar cierre a estos.</p>	Continuar con el acompañamiento a la dependencia reiterando la necesidad de priorizar el cierre de los documentos de la vigencia 2022
SEGUIMIENTO_RADICADOS_VENCIDOS	INFORMES OSC	Oportunidad	<p>En mesa de trabajo del 05 de octubre de 2023 de revisión y aprobación del informe de PQRS del mes de septiembre, se reportaron y socializaron los hallazgos encontrados para este mes, los cuales hacen parte del cronograma de actividades del grupo plan padrino.</p> <p>Dentro de estos hallazgos con relación a los documentos vencidos de la vigencia 2023 las acciones se centrarán en buscar la disminución del 25% en las áreas críticas como Nómina, DLE suba, Oficina Jurídica</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realiza socialización y capacitación sobre el error al cerrar las solicitudes como "finalizar actividad" y se realiza acompañamiento a la Oficina Asesora Jurídica en el cierre y disminución de casos vencidos. 2. Se realiza acompañamiento a la Oficina de Nómina y se confirma que ya cuentan con plan de contingencia con el cual esperan cerrar el 40% de los casos vencidos. 3. Se realiza visita para revisión y cierre de los casos vencidos a la Dirección Local de Educación de Suba.
DATA FALTANTE INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO SEMESTRE I - 2023	INFORMES OSC	Calidad	<p>En informe de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano en el Distrito del primer semestre de 2023 emitido por la Veeduría Distrital, especialmente en lo concerniente al ítem 4.27, función 3, lineamiento 5 de conclusiones y recomendaciones, el cual fue calificado con 80% de cumplimiento, esta entidad informa que no fue incluido el aparte de conclusiones y recomendaciones dentro del informe enviado y reportado</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Corrección del Informe 2. Remisión de este a la Veeduría Distrital 3. Desfijar el anterior informe y cargar el corregido en la página web de la entidad 4. Dar respuesta al informe de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano en el Distrito del primer semestre de 2023 emitido por la Veeduría Distrital

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	NOMBRE DEL INDICADOR QUE SE PUEDE VER AFECTADO	DESCRIPCION	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
			el pasado 31 de julio de 2023, por lo anterior se reporta el respectivo hallazgo.	
Incumplimiento en la Precisión error no crítico (ENC)	INFORMES OSC	Calidad	Realizando el seguimiento a la labor de monitoreo para el indicador de Precisión error no crítico ENC durante el mes de septiembre cerró con un incumplimiento en el indicador de calidad en error no crítico el cual registro 94.21% teniendo una meta del 95%	<ul style="list-style-type: none"> • Socializar diariamente los indicadores con los asesores • Realizar jornadas de refuerzo con los agentes y supervisores validar las afectaciones en los indicadores"

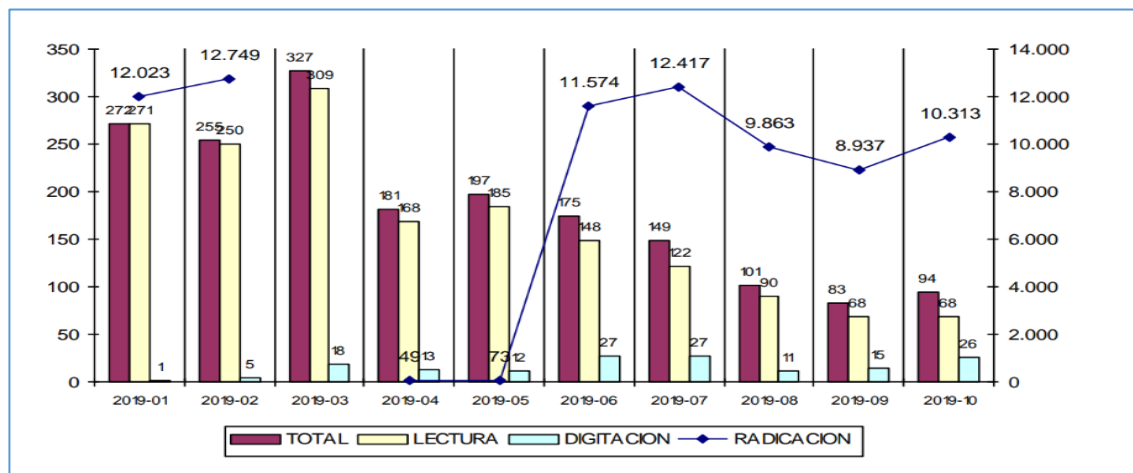
Fuente: SHAREPOINT-SERVICIO CIUDADANO/SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD/BASE_DATOS_REGISTRO_SERVICIO_NO_CONFORME_ACCIONES_MEJORA/2023/PLANTILLA_REGISTRO_SERVICIO_NO_CONFORME_ACCIONES_MEJORA_2023

Los hallazgos del mes que principalmente se identificaron y que fueron comunes a todos los canales e impactaron el indicador de calidad y satisfacción fueron:

- Atención al detalle, generado posiblemente por distracciones en los diferentes ambientes de trabajo
- Registro de información (Redacción, Ortografía, Caracterización)
- Direccionamientos errados en los canales virtuales
- Falencia de las solicitudes en el aplicativo Bogotá Te Escucha

Por lo cual se desarrollaron las siguientes actividades:

- Por parte del Grupo de Aliados se realizaron sesiones de refuerzo sobre el conocimiento y aplicación de los diccionarios de monitoreo por los diferentes canales, esta actividad se realizó con los agentes, líderes supervisores y personal de apoyo a monitoreo
- En conjunto con la anterior actividad y en sesiones separadas con agentes y supervisores se socializo el comportamiento de los direccionamientos analizando los temas radicados de forma errada. Se realiza revisión comparativa entre el 2019 y 2023, se encuentra pendiente la socialización de este comparativo con el proveedor



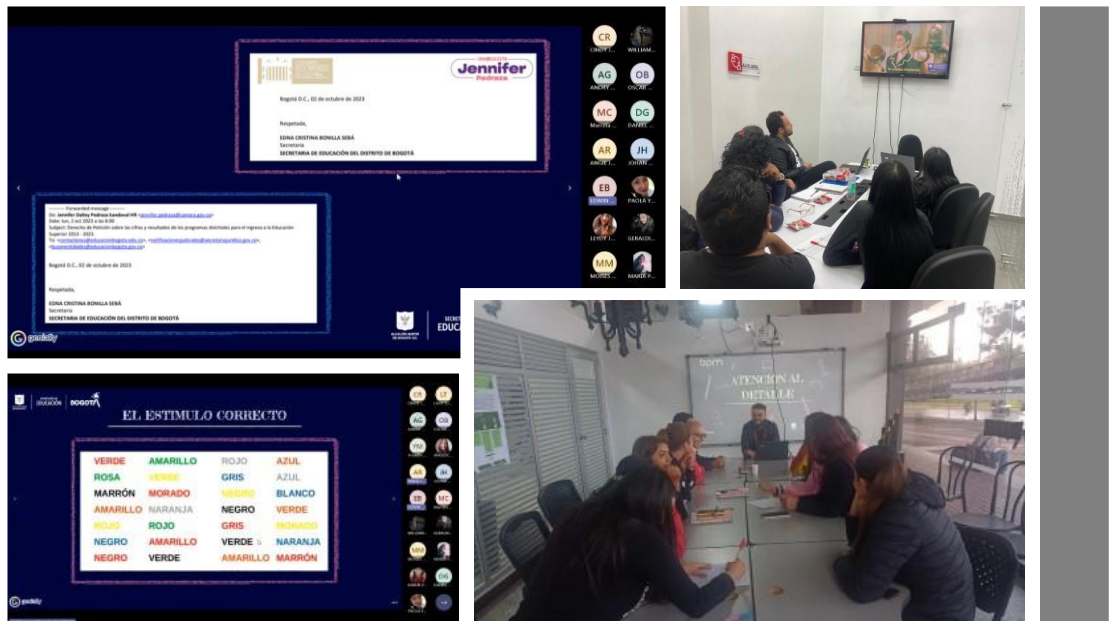
- A las sesiones de monitoreo/auditoria de los diferentes canales, se está invitando a un agente del canal presencial “Angela María Álvarez” para que conozca el proceso y realizando la actividad de auditoria (calibración) a la par con los

lideres, supervisores y personal de la OSC

- Se realizará ejercicio de cambio de roles en el cual los agentes harán de ciudadanos para que conozcan la cara de la atención. (outsourcing)

Para iniciar esta actividad se definieron los ejercicios en cada canal para ser aplicados en el transcurso del mes de noviembre, sin embargo, se realizaron algunos cambios de canal de atención a los agentes con el fin de que conozcan la labor desde otro punto de atención, con el fin de tomar las mejores prácticas, generar un compendio de la información para ser posteriormente socializado. Como meta final lograr que el equipo se tengan Asesores Integrales.

- En el ejercicio denominado “Atención al Detalle” se realizaron sesiones individuales por cada canal de atención, estas consistieron en generar instrucciones, pero de manera simultánea incluyendo distractores que permitieran observar la reacción y el desarrollo de cada agente en esta situación, lo que nos permitió visualizar el cómo posiblemente realizan sus labores para definir actividades de apoyo.



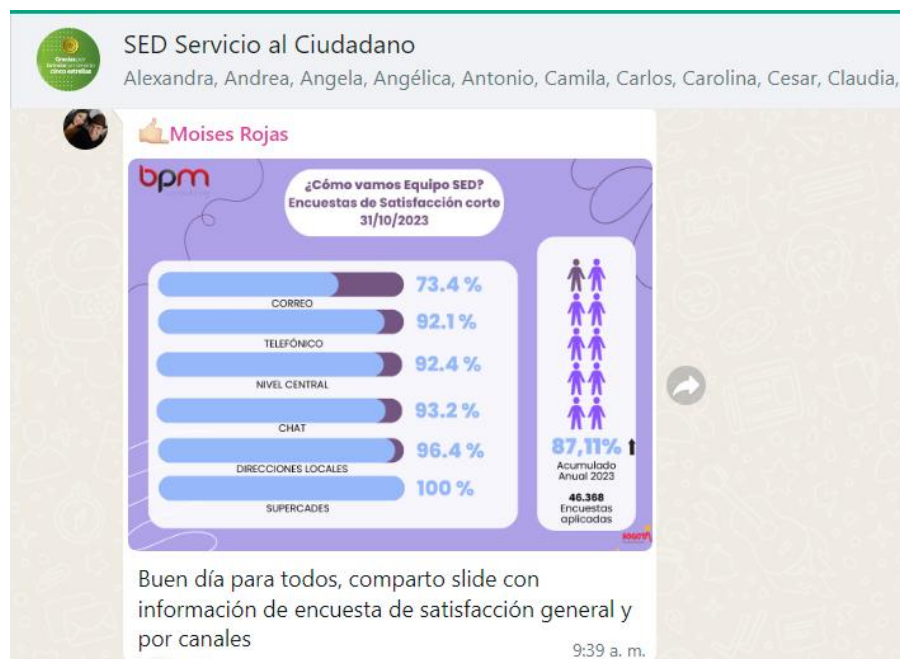
- Reestructuración del ANS con la Oficina de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones:

Con el fin de realizar seguimiento y prevenir la materialización del riesgo del proceso, se estructuró en conjunto con los profesionales de la OSC y OTIC el Acuerdo de Nivel de Servicio - ANS establecido con la OTIC. Actualmente, se debe validar la información del último borrador generado por esta dependencia para socializar con los líderes de las respectivas dependencias y su aprobación final para que entre en vigencia.

13. Servicios no conformes

- Incumplimiento en el indicador de calidad en error no crítico el cual registro 94.21% teniendo una meta del 95% en septiembre.

Con el fin de generar apropiación y concientizar a los agentes sobre la meta propuesta para este indicador se generaron sesiones de refuerzo para los asesores y supervisores, adicionalmente se realiza seguimiento a la publicación o socialización diaria de este indicador por canal con los agentes, para el cierre de mes este indicador presenta el siguiente comportamiento



Octubre	BTE	CHAT	CORREO	DIRECCION LOCAL	N/C	SUPERCADE	TELEFÓNICO	VENTANILLA	Total general	
Porcentaje										
Sin error No Crítico		80.00%	89.86%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.15%	100.00%	97.48%
Con error No Crítico		20.00%	10.14%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.85%	0.00%	2.52%

14. Conclusiones y recomendaciones

1. En el cumplimiento al objetivo 5, política 11 del Plan Operativo Anual – POA, **“Realizar el seguimiento al cumplimiento del nivel de servicio en los canales de atención (Presencial, telefónico y virtual) administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en la Entidad de acuerdo con la meta establecida.”** Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de octubre fue 99% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 99 ciudadanos fueron atendidos.

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

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	15.349	14.970	98%
Virtual	29.518	29.518	100%
Telefónico	4.964	4.964	100%
Total, general	49.831	49.452	99%

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 93%, logrando un nivel de servicio del 99%.

2. En el cumplimiento al objetivo 5, política 11 del Plan Operativo Anual – POA; **“Realizar el seguimiento y control del nivel de satisfacción en los canales de atención (Presencial, telefónico y virtual) administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en la Entidad de acuerdo con la meta establecida”**

Como se observa en la *tabla 22. Satisfacción detallado anual*, el indicador de satisfacción proyectado para el mes de octubre fue de 91%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 93.50% dando cumplimiento al

indicador proyectado.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 92.17% disminuyendo en 0.45%, Correo electrónico 73.84% registro un aumento del 1.21%, Canal presencial 95.21% registro aumento del 3.81%, y el canal Chat 93.22% aumentando en 7.27% respecto al periodo anterior.

3. Operativo Anual – POA **“Revisar, traducir y evaluar la información de los documentos internos y externos, trámites u OPAS que se requieran a lenguaje claro según las metodologías vigentes a nivel distrital”**. Desde el equipo de cualificación y formación para el presente periodo se realizó la revisión, traducción, actualización de información en la Guía de Trámites y Servicios y evaluación de cinco (5) trámites de la entidad estos se pueden evidenciar en el apartado 8.5 Lenguaje Claro del presente informe.
4. En el cumplimiento al objetivo 5, política 11 del Plan Operativo Anual – POA **“Divulgar información referente a los trámites y servicios de la Entidad, carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo”**. Durante el mes de octubre se realizaron 43 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos, notas de prensa, piezas graficas canales de atención.
5. En el cumplimiento al objetivo 5, política 11 del Plan Operativo Anual – POA **“Desarrollar actividades que fortalezcan las habilidades y actitudes para la prestación del servicio en el personal de la OSC en la gestión, para así fomentar una cultura de excelencia en el servicio y uso de lenguaje claro en los 3 canales de atención.”** Para octubre se registró cumplimiento del 100%, realizando 27 socializaciones de las 27 programadas, teniendo un total de 332 asistentes.
6. Se continúa realizando seguimiento al comportamiento del IVR, lo que ha permitido concluir que el volumen de llamadas ha disminuido, mostrando un buen resultado frente a los audios montados para la orientación.
7. Los temas de mayor impacto fueron asignación de cupo escolar con 23.20% manteniéndose respecto al mes anterior, debido al cronograma de cobertura 2023- 2024 de acuerdo con la resolución 3144 del 30 agosto 2023, seguido esta Prestaciones sociales de docentes con un 20.28% presenta disminución del 2.7% respecto al mes anterior, el subsidio de transporte con 15.03% aumento en 5.5%. Por otro lado, Traslado de estudiantes antiguos representa el 10.26%

aumentando en 5.5%; Consulta a solicitudes radicadas 7.06% disminuyendo 3.6%; Escalafón Docente 2.99% aumentando en un 32.2%; Información sobre vacantes ofertadas y contratación 2.77% aumentando respecto al mes anterior.

8. El estándar de satisfacción para octubre del 2023 de los canales de atención se cumplió, a través de seguimiento diario al cumplimiento e implementando las estrategias de mejora necesarias. Adicional del apoyo del grupo de Aliados Incondicionales a las encuestas con baja nota para la mejora continua de forma individual por parte de los agentes.
9. Se recibieron y radicarón a través del aplicativo de Bogotá te escucha 101 comentarios de felicitaciones; registrados en las encuestas de satisfacción aplicadas a la ciudadanía que hizo uso de los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito.
10. Durante el mes de octubre se acudió a tres Comités locales de Cobertura:

San Cristóbal	20 de octubre
Tunjuelito	5 de octubre
Bosa	19 de octubre

11. Para vigencia 2022 de documentos vencidos, solo quedan pendiente s12 de la DEL de suba, Para la vigencia 2023, se debe focalizar la atención en la Oficina de Personal, Divino Maestro, Certificaciones Laborales, Suba y Nomina que registran más de 50 vencidos para el 2023, siendo el más crítico personal con 326 requerimientos.
12. La nota de calidad respecto a los monitoreos de los canales atención muestra un incremento en la prestación del servicio, mostrando un incremento del 5,33% en error crítico y de un 2,97% en error No crítico frente al mes inmediatamente anterior, lo que evidencia que las actividades definidas “Atención al Detalle”, “Pre y posturnos por parte de la operación”, y el acompañamiento constante durante el mes de octubre generaron un impacto positivo.

14. Acciones de mejora.

- De acuerdo con la data de monitoreo se evidencia que tenemos hallazgos en temas de redacción, ortografía y registro en los sistemas de información, se definieron las siguientes actividades con el fin de mejorar este aspecto:

1. Sesión con los líderes de calidad en “Taller de Calidad” focalizado a cada canal de atención.
 2. Taller de Ortografía liderado por formación del proveedor para todo el equipo focalizado en la redacción de documentos.
- Se continua con direccionamientos errados en el momento de radicar por cualquiera de los medios de atención a las diferentes dependencias, para esto se va a realizar:
 1. Sesión de auditoría de muestras focalizada a las personas que manejan los canales virtuales de forma de presencial en dos equipos.

15. Servicios no conformes

Para este periodo no se presentaron servicios no conformes.