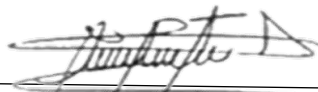


INFORME OPERACIONES OCTUBRE 2024
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló



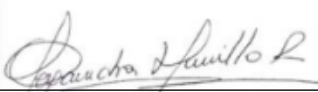
Yenny Paola Triana Cortés
Profesional OSC

Aprobó:



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

Revisó:



Alexandra Murillo Rodríguez
Contratista

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

Contenido

Introducción	5
1.1.1. Volumen de participación histórico acumulado	7
1.1.1 Volumen de participación mensual	7
1.2 La voz del ciudadano	9
1.2.1 Presencial	9
1.2.1.1 Nivel Central	11
1.2.1.2 Nivel local	12
1.2.1.3 Super Cades	13
1.2.1.4 Personería de Bogotá D.C.	14
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía	14
1.2.2 Telefónico.....	15
1.2.2.2 IVR	16
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía	17
1.2.3 Virtual	17
1.2.3.1 Chat Institucional	19
1.2.3.2 Buzones de correo.....	19
1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual	19
1.2.3.4 Bogotá te Escucha.....	19
1.2.3.5. Humano en línea.....	19
1.2.3.5 Voz de la ciudadanía	20
1.2.3.6 Redes sociales.....	20
1.3 Nivel de servicio	21
2. Satisfacción	22
2.1 Canal presencial	23
2.2 Canal telefónico	24
2.3 Canal virtual – Chat institucional	25
2.4 Canal virtual – Correo electrónico	26
2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”	28
3.Partes interesadas	29
3.1 Caracterización	29
3.2 Gestión Atención Accesible	31
3.2.1 Acceso página web.....	31
3.3.2 Atención presencial.....	31
4.Soluciones estratégicas Plan padrino.....	32
4.1 Gestión Correo Electrónico.....	32
4.2 Distribución PQRS	33
5. Seguimiento	34
6. Servicios OSC.....	36
6.1 Notificaciones.....	36
6.2 Legalizaciones y registro de diploma.....	36
7. Monitoreos y seguimiento	37
8. Redireccionamientos	38
9. Cualificación y promoción	39
9.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos	39
9.2 Resultados evaluación de conocimientos.....	41
9.3 Refuerzo visual informativo.....	42
9.4 Promoción.....	43
9.5 Lenguaje Claro (lc).....	43
10. Riesgos	43
10.1 Control de riesgos de gestión nivel central e institucional.....	43
11. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC	44

11.1 Seguimiento objetivos de calidad	45
12. Seguimiento salidas no conformes	46
13. Seguimiento planes de acción	47
14. Conclusiones y recomendaciones	47
15. Acciones de mejora	48

Tabla de Contenido de Tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados a octubre	7
Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico octubre	7
Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales septiembre vs octubre	8
Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano octubre	9
Tabla 5. Participación por puntos de atención octubre por año	9
Tabla 6. Volúmenes de atención presencial anual 2024	10
Tabla 7. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Central por mes 2024	11
Tabla 8 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central	11
Tabla 9 Comportamiento Direcciones Locales por servicio octubre	12
Tabla 10 Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2024	12
Tabla 11 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2024	13
Tabla 12 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2024 (Promedio Ponderado ..	14
Tabla 13 Requerimiento en Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá octubre	14
Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial	14
Tabla 15 Volúmenes de atención comparativo por mes	15
Tabla 16 Envío de mensaje de texto	16
Tabla 17 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico	17
Tabla 18 Volúmenes de atención Virtual por mes	17
Tabla 20 Comportamiento voz del ciudadano canal correo electrónico	20
Tabla 21 Gestión redes sociales	20
Tabla 22 Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa	20
Tabla 23 Tipo de radicado acumulado 2024	21
Tabla 24 Sistema de radicación	21
Tabla 25 Nivel de Servicio acumulado anual histórico	21
Tabla 26 Indicador Nivel de Servicio enero a octubre de 2024	22
Tabla 27 Indicador Nivel de Servicio octubre Histórico	22
Tabla 28 Nivel de servicio detallado mensual octubre	22
Tabla 29 Nivel de servicio canal presencial y telefónico octubre	22
Tabla 30 Satisfacción detallado mensual 2024	23
Tabla 31 Satisfacción canal presencial, variables de procesos octubre	23
Tabla 32 Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones octubre	24
Tabla 33 Satisfacción canal Telefónico, variables de procesos octubre	24
Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido	25
Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, tiempo de atención	25
Tabla 36 Satisfacción canal chat, conocimiento del tema por parte del asesor	25
Tabla 37 Satisfacción canal chat, actitud de servicio	26
Tabla 38 Satisfacción canal chat, calidad de la información recibida	26
Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variables de Procesos octubre	27
Tabla 40 Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma	27
Tabla 41 Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud	28
Tabla 42 Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida	28
Tabla 43 Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida	28

Tabla 44 Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud	28
Tabla 45 Datos de gestión satisfacción con criterios de género octubre	29
Tabla 47 Atención accesible discapacidades.....	32
Tabla 48 Atención accesible discapacidades.....	32
Tabla 49 Histórico de Gestión	32
Tabla 50 Avance de cierre de gestión	33
Tabla 51 Tipología Plan Padrino	33
Tabla 52 Volumetría de solicitudes asignadas.....	34
Tabla 53 Seguimiento ANS	35
Tabla 54 Seguimiento notificaciones	36
Tabla 55 Seguimiento a notificaciones	36
Tabla 56 Estadística Legalizaciones y registro de diploma	36
Tabla 57 Indicador error critico 2024	37
Tabla 58 Indicador error no critico 2024	37
Tabla 59 Histórico mensual de redireccionamientos	38
Tabla 60 Tipología de redireccionamientos octubre	38
Tabla 61 Acumulado socializaciones y participantes	39
Tabla 62 Actividades desarrolladas vs asistentes.....	40
Tabla 63 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales	41
Tabla 64 Piezas gráficas refuerzo visual informativo.....	42
Tabla 66 Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701)	45
Tabla 67 Seguimientos objetivos de calidad octubre.....	46
Tabla 68 Registro salidas no conformes.....	46
Tabla 69 Registro acciones de mejora.....	47
Tabla 70 Nivel de servicio octubre	48
Tabla 71 Indicador de satisfacción vs meta proyectada para octubre	48

Tabla de Contenido de Gráficas

Gráfica 1. Participación Canales acumulado octubre.....	7
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico octubre	8
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales septiembre vs octubre	8
Gráfica 4. Participación por puntos de atención octubre por año.....	9
Gráfica 5. Participación por puntos de atención octubre	10
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	13
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico octubre.....	15
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes	15
Gráfica 9. Comportamiento canal virtual octubre	18
Gráfica 10 Categorización distribución canales.....	29
Gráfica 11 Categorización distribución demográfica	29
Gráfica 12 Categorización estratificación	30
Gráfica 13 Categorización edad	30
Gráfica 14 Categorización grupo étnico	30
Gráfica 15 Categorización género	31
Gráfica 16 Categorización discapacidades	31
Gráfica 17 Temáticas presencial.....	32
Gráfica 18 Cualificación participación por objetivos	40

Introducción

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

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

1. Canales de atención

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

- **Presencial:**

- Los puntos de atención: nivel central y direcciones locales de educación, prestan sus servicios con agendamiento previo de cita a través del siguiente enlace: <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/educacionbogota.gov.co>.
- La atención en los SuperCade (Suba, Américas, Manitas y Bosa), se realiza acorde con los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Los Centros Intégrate que hacen parte de los puntos presenciales en conjunto con la Red Cade (Secretaría General) se encuentran en SuperCade CAD, Engativá y Suba, prestan sus servicios en horario de atención de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

- **Telefónico:**

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

- **Virtual:**

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

- Buzón oficial de solicitudes y comunicaciones oficiales en la ventanilla de radicación virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/>.
- Las entidades que requieran enviar comunicaciones de naturaleza judicial podrán hacerlo en el buzón notificacionesutelas@educacionbogota.edu.co
- Las solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distrital podrán hacerlo a través del correo electrónico buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- Para trámites administrativos, los estudiantes, padres de familia, docentes, funcionarios y contratistas de la SED, deberán radicar sus requerimientos, con los respectivos soportes, en la ventanilla de radicación virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>
- Las denuncias por corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información pública se radican en el sistema “Bogotá te Escucha” <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- Para información general y orientación a la ciudadanía se cuenta con el correo electrónico contactenos@educacionbogota.edu.co
- Redes sociales: Instagram: educacion_bogota, Facebook: Secretaría de Educación de Bogotá y X @Educacionbogota.
- Chat Institucional: dispuesto en la página web de la Secretaría de Educación del Distrito en el enlace https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/.
- Humano en Línea. Legalización

1.1.1. Volumen de participación histórico acumulado

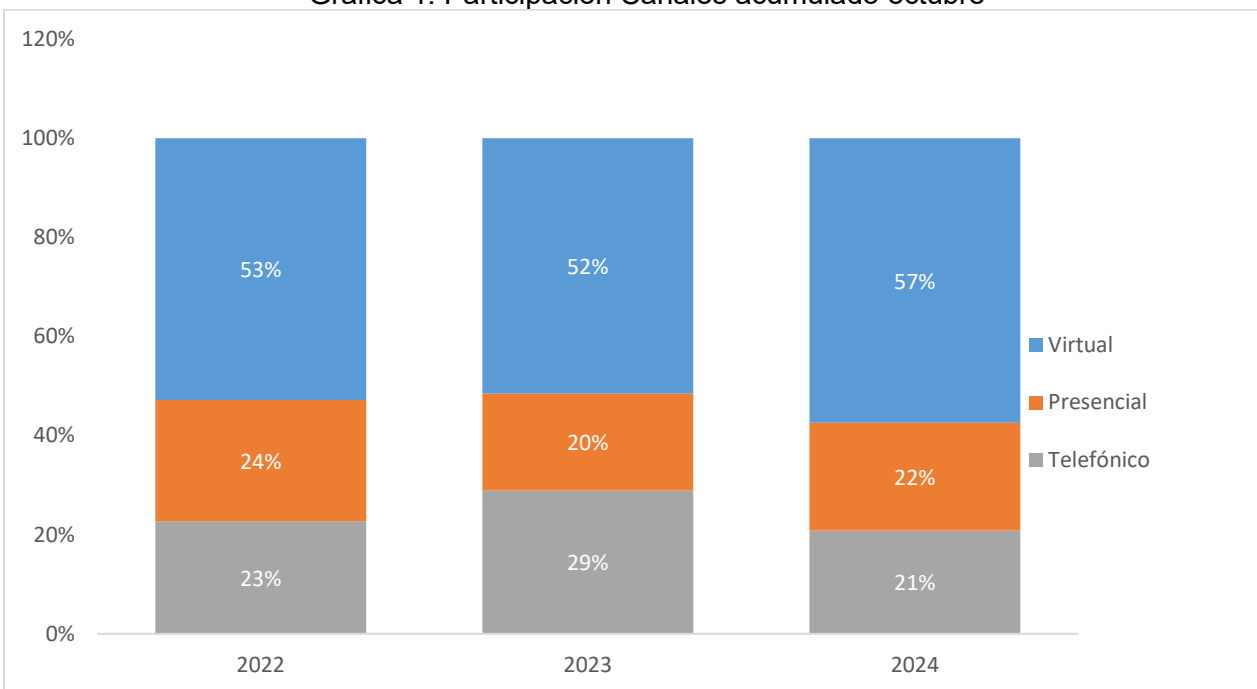
Tabla 1. Participación Canales acumulados a octubre

Año	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2022	268.218	289.303	624.463	1.181.984
2023	338.445	228.622	603.711	1.170.778
2024	191.661	200.033	528.587	920.281

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación Canales acumulado octubre



Fuente: Datos Canales OSC

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

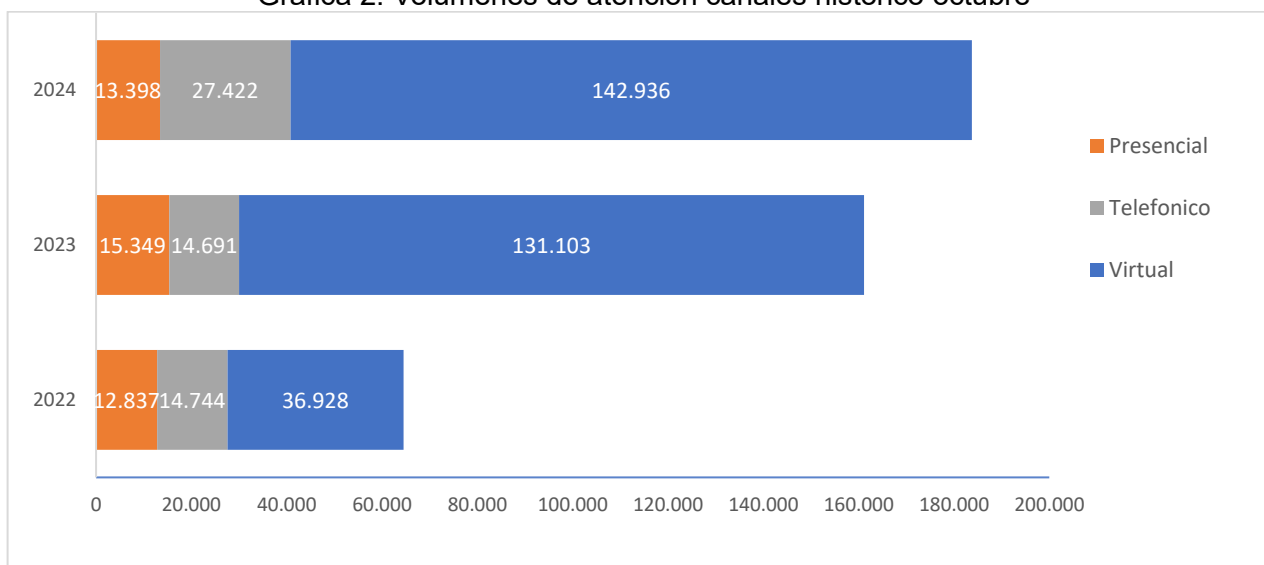
1.1.1 Volumen de participación mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico octubre

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2022	12.837	14.744	36.928	12.837
2023	15.349	14.691	131.103	15.349
2024	13.398	27.422	142.936	13.398

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico octubre



Fuente: Datos Canales OSC

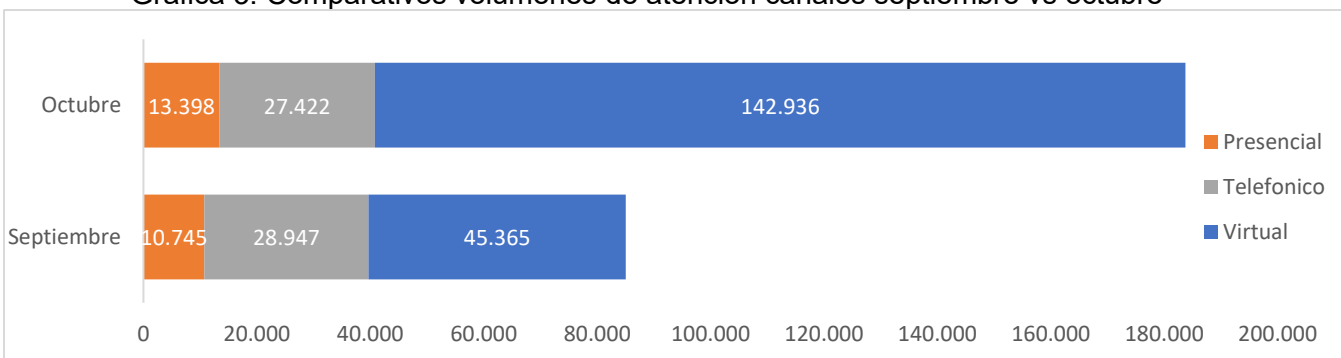
A través de sus canales de atención, la Secretaría de Educación del Distrito durante octubre presentó una disminución en el total de atenciones en 14,03% respecto al mismo mes en el año 2023. El canal presencial reportó disminución del 12,71%; mientras que, el canal telefónico aumentó en 86,66%; es preciso resaltar que, este aumento se debe a la inclusión de las interacciones atendidas mediante IVR en el presente año y, el canal virtual incrementó en 9,03%, con respecto a octubre de 2023.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales septiembre vs octubre

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Septiembre	10.745	28.947	45.365
Octubre	13.398	27.422	142.936
Total general	24.143	56.369	188.301

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales septiembre vs octubre



Fuente: Datos Canales OSC

1.2 La voz del ciudadano

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano octubre

Tema de consulta	Participación
Asignación de Cupo escolar	18,07%
Prestaciones sociales de docentes	16,90%
Solicitudes que requieren ampliación de información	15,58%
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio)	10,17%
Otro	7,38%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	4,28%
Subsidio de transporte	4,13%
Sin contacto	3,64%
Monto de cesantías docentes	3,60%
Traslado de estudiantes antiguos	3,40%

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

1.2.1 Presencial

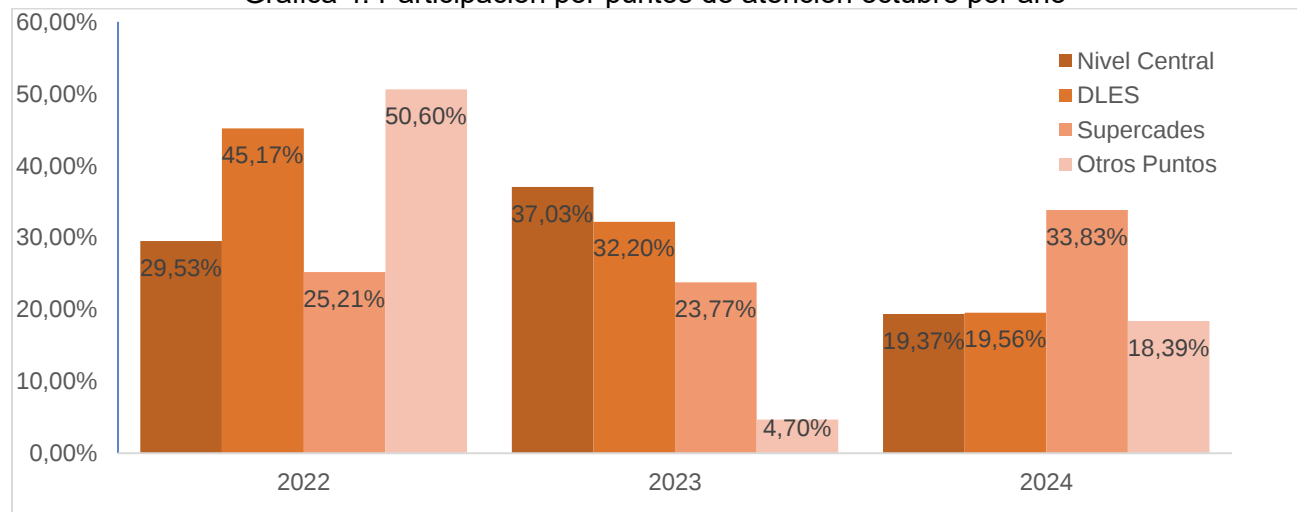
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2022 al 2024 para octubre:

Tabla 5. Participación por puntos de atención octubre por año

Año	Nivel Central	DLES	Super Cades	Otros Puntos	Total general
2022	87.699	157.577	33.538	10.489	289.303
2023	88.900	106.576	30.026	3.120	228.622
2024	81.450	97.670	20.195	718	200.033
Total general	258.049	361.823	83.759	14.327	258.049

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación por puntos de atención octubre por año



Fuente: Datos Canales OSC

Comportamiento del volumen mes a mes durante 2024

Tabla 6. Volúmenes de atención presencial anual 2024

Mes	Nivel Central	DLES	Super Cades	Otros Puntos	Total general
Enero	13.288	28.652	4.401*	0	46.341
Febrero	7.288	30.011	2.903	0	40.202
Marzo	8.456	7.616	1.361	121	17.554
Abril	7.931	6.412	1.247	49	15.639
Mayo	8.897	5.538	1.401		15.836
Junio	7.472	3.480	1.083	90	12.125
Julio	8.633	5.400	1.315	110	15.458
Agosto	7.644	3.669	1.322	93	69.609
Septiembre	5.673	2.888	2.047	137	10.745
Octubre	6.168	4.001	3.115	114	13.398
Total general	81.450	97.670	20.195	718	200.033

Fuente: Datos Canales OSC

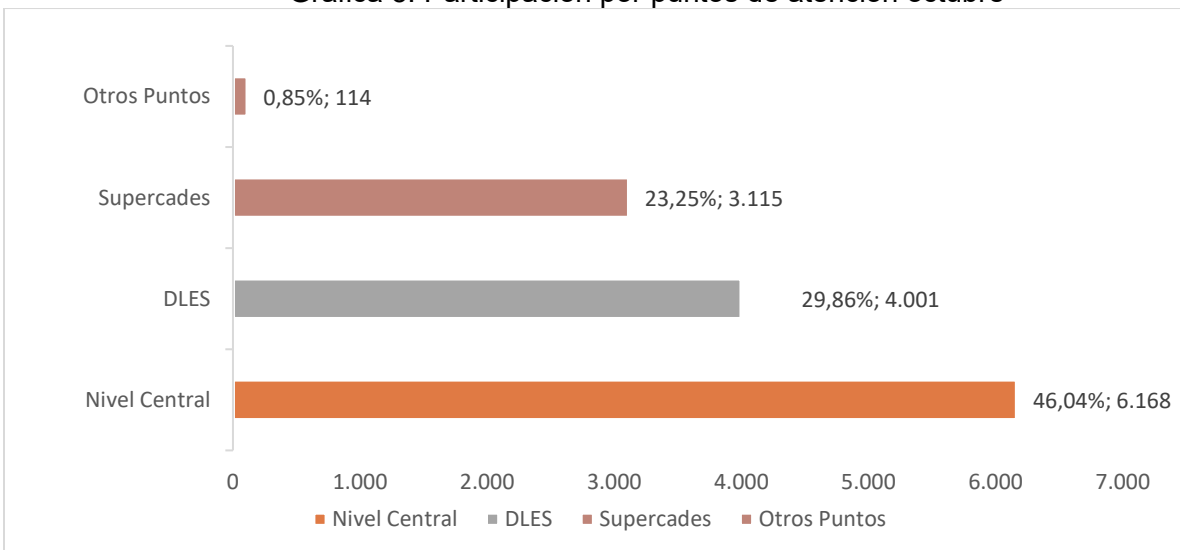
* Nota: Novedad datos de gestión SuperCades no incluye cifras desde el 22 enero por error de la plataforma.

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

El canal presencial disminuyó 12.71% respecto al año anterior en este mismo período; el 46,04% de las atenciones correspondieron a nivel central, la atención en direcciones locales corresponde al 29,86%, el 23.25% a Super Cades y el 0,85% a otros.

Las Direcciones Locales de Educación disminuyeron su participación en 38,54% y pasaron de 2.888 atenciones en septiembre a 4.001 en octubre, por su parte la Red Cade registró un incremento del 52,17% con 2.047 atenciones en septiembre y 3.115 en octubre. Por último, nivel central aumentó en 8,73% su participación.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención octubre



Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.1 Nivel Central

En nivel central se atendieron 6.168 turnos, de los cuales el servicio de mayor participación fue atención personalizada con 1.730 atenciones y participación del 28,05%, seguido del servicio de fondo prestacional con 1.686 atenciones con una participación del 27,33%, por último, se encuentra el servicio de radicación con 1.633 atenciones, que representa el 26,48%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 19 minutos con 12 segundos. Finalmente, el TMO de 12 minutos 13 segundos, con un nivel de atención del 95%.

Tabla 7. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Central por mes 2024

Mes	Total atenciones	Tiempo de espera
Enero	13.288	0:26:22
Febrero	7.288	0:18:25
Marzo	8.456	0:24:50
Abril	7.931	0:23:40
Mayo	8897	0:15:54
Junio	7.472	0:18:55
Julio	8.633	0:14:09
Agosto	7.644	0:13:13
Septiembre	5.673	0:25:46
Octubre	6.168	0:19:12

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios Nivel Central

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Atención Personalizada	1730	0:11:56
Fondo de Prestaciones	1686	0:09:22
Radicación	1633	0:13:03
Movilidad	475	0:18:24
Personal	190	0:12:37
Consulta a las dependencias	69	0:20:12
Cobertura	64	0:14:01
(G) Novedad radicación Humano	5	0:08:41
(G) Estado trámite Humano en Línea	4	0:02:37
(G) Radicación Humano en Línea	3	0:07:14
Respuesta a consulta a las dependencias	2	0:12:33
(P) Novedad radicación Humano	1	0:00:00
Dotaciones	1	0:14:59
Contratos	1	0:00:12
(G) Entrega de kit	1	0:00:30
(P) Estado trámite Humano en Línea	1	0:04:37
Talento Humano	1	0:01:17
Nombramiento Docentes Provisionales	1	0:00:00
Total general	5868	0:08:28

Fuente: Datos Canales OSC

La Oficina de Control Disciplinario de Instrucción reportó a la Oficina de Servicio al Ciudadano la

gestión realizada en octubre de 2024, con una gestión de 114 atenciones relacionadas con evidencias de revisión de expedientes, notificación de actos administrativos y consultas de procesos.

1.2.1.2 Nivel local

En las Direcciones Locales de Educación recibieron 4.001 solicitudes, con una atención del 98% y un tiempo de servicio de 16 minutos con 54 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 7 minutos con 40 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 13 segundos y el tiempo de atención fue de 09 minutos con 14 segundos (se disminuyó en 00:26 segundos respecto al período anterior). En general, se logró mantener la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y en función de brindar solución oportuna, transparente y efectiva al ciudadano.

Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio octubre

Punto de atención	Atención personal izada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contin gencia	Radiación	Supervisión	Talento Humano	Atención accesible	Total general
07 - DLE Bosa		1.303			7		13	2			1325
19 - DLE Ciudad Bolívar	5	409			20		65				499
11 - DLE Suba	3	357			6		2		3		371
05 - DLE Usme		248					26	43	16		333
10 - DLE Engativá		251	2	4	9	9	2		3		280
08 - DLE Kennedy	2	151			6	51	56				266
04 - DLE San Cristóbal		117			80	59	3				259
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		133			6	11					150
06 - DLE Tunjuelito		127									127
01 - DLE Usaquén		54				31	1				86
15 - DLE Antonio Nariño		52					31				83
02 - 13 DLE Teusaquillo - Chapinero	4	26	1	1	5	2	18	25	1		83
03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria		21			1	15	8	2			47
09 - DLE Fontibón		15				24	2			1	42
14 - DLE Mártires		21					14				35
12 - DLE Barrios Unidos						15					15
Total general	14	3.285	3	5	140	217	241	72	23	1	4.001

Fuente: Datos Canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 1.325, seguida de Ciudad Bolívar con 499 y Usme con 371.

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

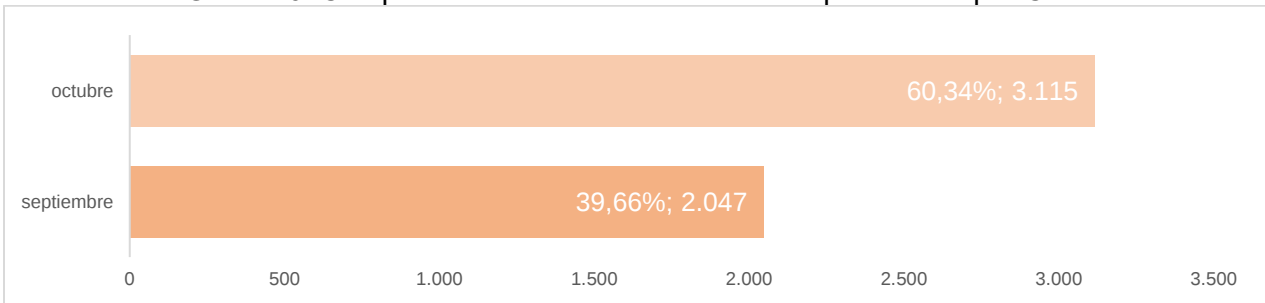
Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Enero	28.652	0:11:25

Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Febrero	30.011	0:17:43
Marzo	7.616	0:11:52
Abril	6.415	0:09:37
Mayo	5538	0:06:58
Junio	3.480	0:07:17
Julio	5.400	0:07:12
Agosto	3.669	0:09:18
Septiembre	2.888	0:12:23
Octubre	4.001	0:07:40

Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.3 Super Cades

Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades



Fuente: Datos Canales OSC

La Red Cade cuenta con 6 puntos de atención (Super Cade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá), en los que se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En octubre de 2024 se recibieron 3.115 usuarios atendidos en su totalidad, dado que allí se brinda información general de cupos, el tiempo de atención fue de 9 minutos con 43 segundos.

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

Punto Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total general
SuperCade Suba	1.865	1.248	516	663	659	438	591	482	759	1.174	8.395
SuperCade Manitas	1.045	733	308	94	109	289	225	265	285	921	4.274
SuperCade Américas	909		300	317	206	65		254	458	192	2.701
SuperCade Bosa	582	399	153		172	128	111	132	276	501	2.454
SuperCade Engativá		347	74	152	106	76		84	150	172	1.161
SuperCade CAD		176	10	21	149	87	100	105	119	155	922
Total general	4.401	2.903	1.361	1.247	1.401	1.083	1.027	1.322	2.047	3.115	19.907

Fuente: Datos Canales OSC

*Nota: los datos de gestión fueron suministrados por el personal de la Red Cade, debido a inconvenientes en la plataforma.

El SuperCade Suba registró una participación del 37,69% y el SuperCade Manitas con el 29,57%. Por fallas en el aplicativo de turnos no se obtuvieron los datos directamente de la plataforma, por lo que se reportaron los datos de gestión remitidos por el personal de la Red Cade.

Tabla 12. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2024 (Promedio Ponderado)

Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Enero	4.401	0:32:29
Febrero	2.903	0:08:51
Marzo	1.361	0:06:38
Abril	1.247	0:05:44
Mayo	1.401	0:05:31
Junio	1.083	0:04:05
Julio	1.315	0:03:33
Agosto	1.322	0:04:20
Septiembre	2047	0:06:43
Octubre	3.115	0:06:18

Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.4 Personería de Bogotá D.C.

Se continúa con el acompañamiento a los Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá D.C., que inició el 25 de mayo de 2022. En este periodo no se recibieron solicitudes.

Tabla 13. Requerimientos en Centros de Atención de la Comunidad Personería de Bogotá D.C.

Mes	Requerimientos
Enero	11
Febrero	9
Marzo	2
Abril	3
Mayo	4
Junio	2
Julio	2
Agosto	2
Septiembre	3
Octubre	0
Total general	38

Fuente: Base de Gestión OSC

1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 14. Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial

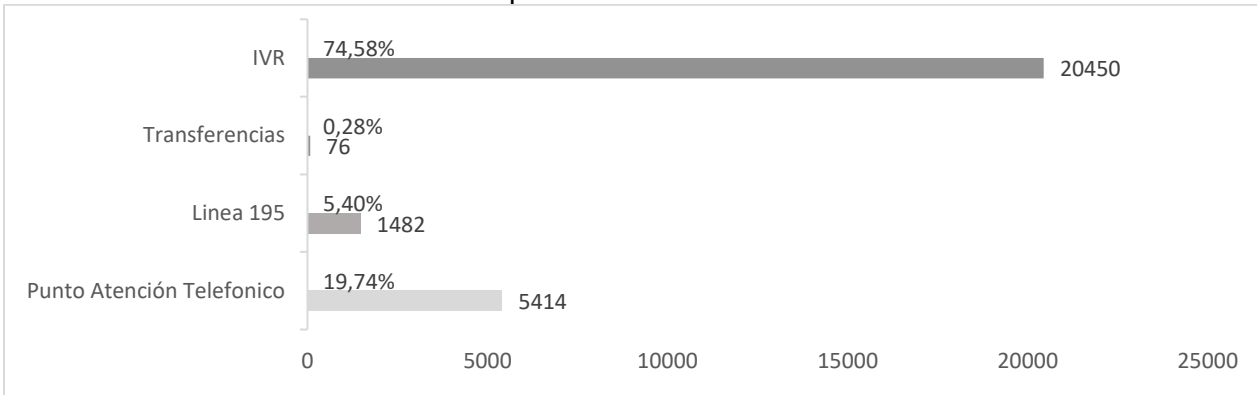
Trámite de Consulta	Participación
Solicitudes que requieren ampliación de información	1.460
Asignación de cupo escolar	516
Subsidio de transporte	384
Traslado de estudiantes antiguos	310

Trámite de Consulta	Participación
Escalafón Docente	124
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	110
Prestaciones sociales de docentes	94
Información pago de nómina	83
Consulta a solicitudes radicadas	59
Copia de certificaciones de estudio colegios cerrados	37

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

1.2.2 Telefónico

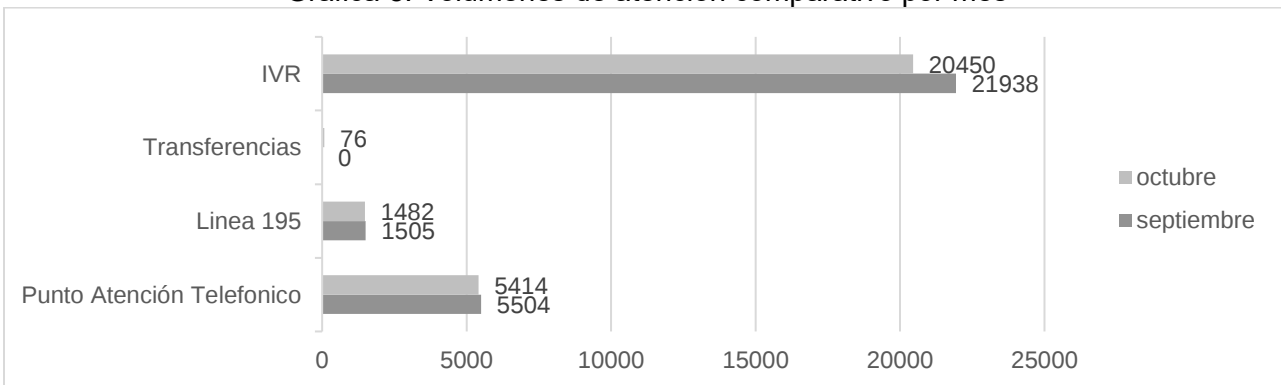
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico octubre



Fuente: Datos Canales OSC

En octubre de 2024, en el canal telefónico se recibieron 27.442 llamadas, con una disminución del 5,27% respecto al mes anterior. 20.450 correspondieron a gestiones en el IVR, 5.414 correspondieron a la línea 3241000 (Secretaría de Educación del Distrito), la cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto.

Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 15. Volúmenes de atención comparativo por mes

Mes	Punto atención telefónico	Línea 195	Transferencias	IVR	Total general
Septiembre	5.504	1.505	0	21.938	28.947

Mes	Punto atención telefónico	Línea 195	Transferencias	IVR	Total general
Octubre	5.514	1.482	76	20.450	27.422

Fuente: Datos Canales OSC

Respecto al mes anterior, en octubre de 2024 hubo un aumento del 5,27% en la gestión del punto de atención telefónico, la línea 195, recibió 1.482 llamadas con una participación del 5,40%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 2,36% aproximadamente. Durante este periodo, el equipo de la estrategia Red Contacto apoyó las siguientes labores:

1. Envío de mensaje de texto (62.837)

Tabla 16. Envío de mensaje de texto

Dirección	Fecha de solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Oficina de Personal	1/10/2024	SMS_EXAMENES_290924	11
Dirección de Talento Humano	1/10/2024	SMS_RECTORES_EVENTO	319
Dirección de Bienestar Estudiantil	2/10/2024	SMS VIGENCIA 15 (25)	25
Dirección de Bienestar Estudiantil	2/10/2024	SMS VIGENCIA 30 (3877)	3.877
Dirección de Bienestar Estudiantil	2/10/2024	SMS_PERSONALIZACION_85	85
Dirección de Bienestar Estudiantil	4/10/2024	SMS_CITAS_ENTREGA_PINES_SEGUNDA_SEMANA_OCTUBRE_2024 (499)	499
Oficina de Personal	7/10/2024	SMS_EXAMENES GRUPO 2 ASCENSO	95
Dirección de Bienestar Estudiantil	9/10/2024	SMS_recordatorio cita pin- Ciclo 3	372
Oficina de Personal	10/10/2024	SMS_examenes 081024	6
Dirección de Bienestar Estudiantil	17/10/2024	SMS_CITAS_PINES_18102024	281
Dreset	18/10/2024	SMS Festival Jóvenes con Oportunidades (1149)	1.149
Dreset	22/10/2024	SMS MASIVOS EDUCACION SUPERIOR_ (1149)	1.149
Dreset	23/10/2024	SMS Fest del 26 de octubre - Kennedy	6.971
Dirección de Bienestar Estudiantil	24/10/2024	SMS_LB_SED15_ (24) _18102024	24
Dirección de Bienestar Estudiantil	24/10/2024	Base mensajes de recordación (3877) _	3.878
Dirección de Cobertura	24/10/2024	SMS ASIGNACIONES_22102024	22.274
Dreset	25/10/2024	SMS JOVENES OPORTUNIDADES_25102024	7.645
Dirección de Participación	25/10/2024	SMS_FORO_ADMINISTRATIVOS_VISIBLES_25102024	292
Dirección de Cobertura	28/10/2024	Inscripciones_Pendientes_Formalizacion Mensaje	7.297
Dreset	29/10/2024	base para msn masivos Engativa fest 30 oct	6.588
Total			62.837

Fuente: Datos Canales OSC

1.2.2.2 IVR

En octubre de 2024 se registraron 20.450 consultas en el IVR sin ingresar al agente, con navegación

en las diferentes opciones con las que se cuenta.

De acuerdo con el comportamiento del ingreso al IVR, se registra que el 65,57% de los ciudadanos después de escuchar los audios – textos, al ingresar por las diferentes opciones en busca de ser atendidos por un agente, principalmente a la opción de matrículas y movilidad escolar.

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

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 17. Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de Cupo escolar	1.177
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	953
Otro	691
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	401
Sin contacto	341
Monto de cesantías docentes	337
Constancia de registro de diploma	118
No tiene trámite u OPA asociado	100
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	98
Actualización y/o cambio cuenta bancaria para el abono en nómina	64

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

1.2.3 Virtual

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

- contactenos@educacionbogota.edu.co
- buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- defensoralcidudadano@educacionbogota.gov.co
- Familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co
- notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
- Plataforma Humano en Línea

Tabla 18. Volúmenes de atención virtual por mes

Mes	FUT	Redes	Chat	SDQS	Soluciones cobertura	Contactenos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Redes prensa	Humano
Ene	33.078	22	13.298	1.498	2.093	9.526	35	726	504	78	1.658	1.966
Feb	34.504	26	6.310	913	4.915	9.506	51	1.178	740	10	860	3.028
Mar	23.060	2	3.838	1.114	565	6.916	20	563	590	3	337	2.279
Abr	21.560	12	4.586	1.115	454	8.527	13	532	809	0	269	4.945

Mes	FUT	Redes	Chat	SDQS	Soluciones cobertura	Contactenos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Redes prensa	Humano
May	17.952	10	4.927	954	0	8.291	10	726	955	0	350	3.756
Jun	13.001	2	3.171	661	0	6.144	10	644	727	4	332	3.287
Jul	17.541	5	3.956	816	0	7.709	7	725	584	2	231	2.531
Agos	15.201	6	4.213	1.000	0	7.252	13	755	702	2	332	2.440
Sep	14.289	6	18.119	1.002	0	7.544	9	371	665	3	880	2.479
Oct	14.049	15	11.271	946	104.372	7.781	6	511	670	0	679	2.353
Total, general	204.235	106	73.689	10.019	112.399	79.196	174	6.731	6.946	102	5.928	29.064

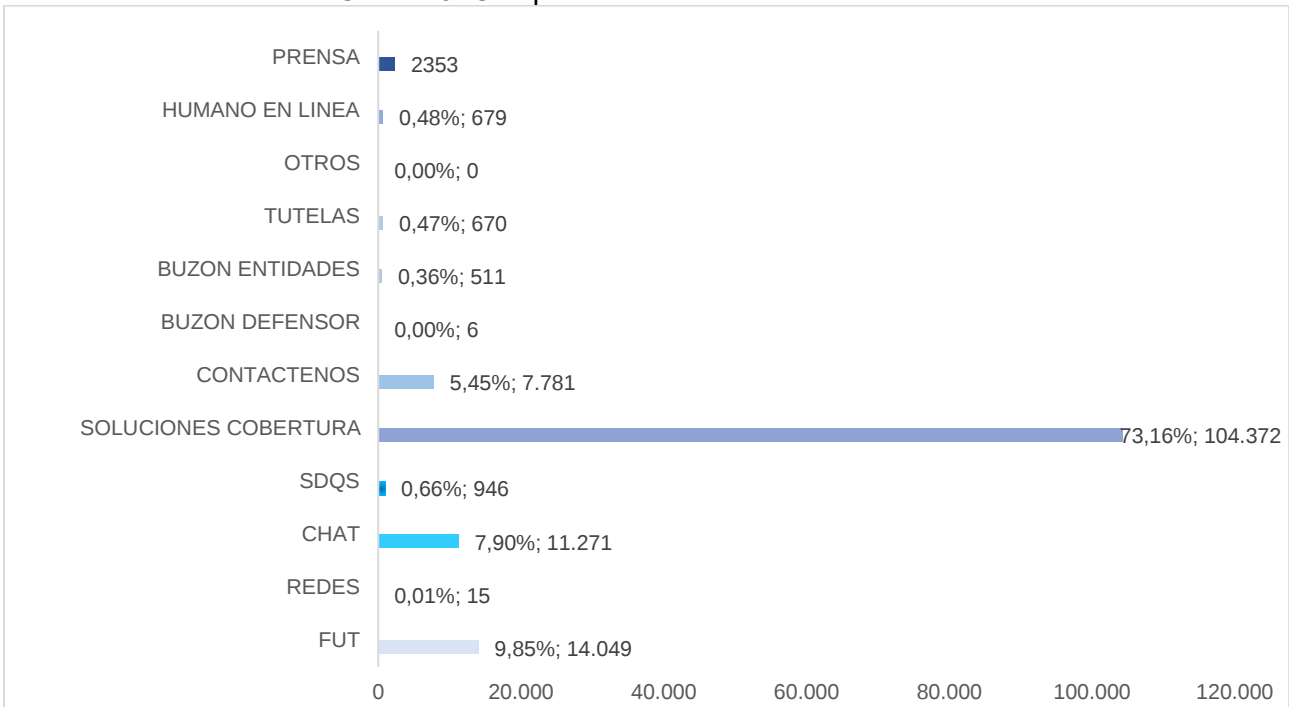
Fuente: Datos Canales OSC

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

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

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

Gráfica 9. Comportamiento canal virtual octubre



Fuente: Datos Canales OSC

1.2.3.1 Chat Institucional

El chat institucional durante octubre recibió 11.271 solicitudes de atención; presenta disminución en 1,68% en la cantidad de interacciones frente al mes anterior, este canal es atendido por tres agentes de forma permanente y con un agente adicional.

También se cuenta con el Chat Bot, que brinda información general acerca de la fase de cupos por novedad, el cual fue atendido de manera integral (cupos escolares y movilidad) esta opción recibió 7.656 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 168 ciudadanos durante los fines de semana y 1.714 casos entre semana en horario de no atención por agentes, lo que evidencia que la ciudadanía está en constante contacto con la entidad.

1.2.3.2 Buzones de correo

En octubre de 2024, los buzones de correo recibieron 9.251 solicitudes (aumentó en 17,67% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de esta cifra 7.781 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 511 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 670 corresponden a tuteladas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica) y 6 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 283 ingresos. Para la gestión de estos correos se dispone de agentes Front Office, sin herramienta y agente en sitio.

1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual

En octubre de 2024, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 14.049 solicitudes (disminuyó en 16,80% respecto al periodo anterior), las cuales ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. El proveedor, dispone de un equipo para la gestión de estos radicados; 3.932 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual donde la ciudadanía realiza sus solicitudes, las cuales son direccionadas a las dependencias correspondientes.

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

1.2.3.4 Bogotá te Escucha

Para octubre de 2024, se recibieron 946 requerimientos a través de Bogotá te Escucha.

1.2.3.5 Humano en línea

En concordancia con el Decreto 942 del 01 de junio de 2022¹, las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A., a partir del 20 de febrero de 2022, el trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes es realizado en el aplicativo “Humano en Línea”.

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la validación documental de las prestaciones cesantías, pensión, auxilios y otros trámites; para octubre se gestionaron 2.353 solicitudes remitidas a través de la plataforma Humano en Línea.

1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 19. Comportamiento voz del ciudadano canal correo electrónico

Trámite de consulta	Participación
Prestaciones sociales de docentes	1.489
Total	1.489

Fuente: Datos CRM

1.2.3.6 Redes sociales

Durante octubre del 2024, el equipo digital dio respuesta a 670 mensajes privados en redes sociales y 15 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 20. Gestión redes sociales

Red	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Facebook	1.336	605	253	189	172	183	134	182	529	342
X DM	130	113	39	14	21	23	17	32	49	39
Instagram	192	142	45	66	63	56	34	53	190	98
Comentarios en posts red social SED					94*	61	1	1		
Tik Tok						9*	5	6	22	2
TikTok aquieducastu*									3	9
Total	1.658	860	337	269	350	332	191	274	793	490

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC

*Esta red inició en este periodo

Tabla 21. Gestión acumulada OSC casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa

Red	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Facebook	12	9	0	10	6	2	4	4	4	4
Instagram	2	1	1	2	3	0	0	0	1	4
Otro	6	5	0	0	0	0	0	0	0	1
Twitter	2	11	1	0	0	0	1	2	1	6
Total	22	26	2	12	9	2	5	6	6	15

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC

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

Tabla 22. Tipo de radicado acumulado 2024

Red	Derecho petición	Queja	Reclamo	Felicitaciones	Total
Facebook	37	9	9	1	56
Instagram	9	3	1	1	14
Otro	10	1	1		12
Twitter	17	7			24
Total general	73	20	11	2	106

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales

La Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó en octubre de 2024, 15 requerimientos que corresponden a 11 derechos de petición, 3 reclamos y una queja.

Tabla 23. Sistema de radicación

Sistema	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Bogotá te Escucha	3	1	0	0	2	0	2	2	0	3
SIGA	19	25	2	8	7	2	3	4	6	12
Total general	22	26	2	8	9	2	5	6	6	15

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

1.3 Nivel de servicio

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

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

Tabla 24. Nivel de Servicio acumulado anual histórico

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

Mes	Total, atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio	Presencial	Telefónico	Chat	Buzón
oct-23	161.143	160.465	100%	98%	100%	100%	100%
nov-23	255.761	254.808	100%	98%	100%	100%	100%
dic-23	112.094	111.169	99%	98%	100%	100%	100%
Promedio			97%	93,88%	83,34%	87,72%	100,00%

Fuente: Datos Canales OSC

Lo anterior, arroja como resultado un promedio del 97% como meta calculada para el año 2024.

El nivel de servicio discriminado por mes es el siguiente:

Tabla 25. Indicador Nivel de Servicio enero a octubre de 2024

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

Fuente: Canales OSC

Tabla 26. Indicador Nivel de Servicio octubre Histórico

Año	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio octubre
2022	59.190	58.300	98%
2023	49.831	49.452	99%
2024	56.490	55.111	98%

Fuente: Canales OSC

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

Tabla 27. Nivel de servicio detallado mensual octubre

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	14.995	14.995	100%
DLES	4.001	3.908	98%
Centro de contacto	5.490	4.485	82%
Chat institucional	11.271	11.271	100%
OSC	9.397	9.116	97%
E-mail OSC	8.968	8.968	100%
Redes Sociales	15	15	100%
Humano en Línea	2.353	2.353	100%
Total general	56.490	55.111	98%

Fuente: Canales OSC

Tabla 28. Nivel de servicio canal presencial y telefónico octubre

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	13.398	13.024	97%
Telefónico	5.490	4.485	82%
Total general	18.888	17.509	93%

Fuente: Canales OSC

2. Satisfacción

El indicador de satisfacción anual se estima bajo un modelo de pronóstico con un nivel de confianza

del 95% y 8 estacionalidades proyectadas para el 2024, de lo cual se obtiene como resultado una meta anual del 91,98%.

El indicador de satisfacción proyectado para octubre fue de 93.00% y se obtuvo una satisfacción general para este período del 80,04%, por debajo del estándar establecido para el mes.

Tabla 29 Satisfacción detallado mensual 2024

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total mes
Enero	94.47%	91.79%	85.89%	55.66%	91.00%
Febrero	84.18%	91.99%	94.23%	70.05%	87.00%
Marzo	92.85%	90.73%	95.88%	70.50%	91.87%
Abril	95.18%	88.15%	90.00%	70.37%	91.60%
Mayo	94,56%	93,01%	87,50%	75,34%	92,48%
Junio	94,14%	93,49%	93,73%	75,00%	93,00%
Julio	94,28%	92,55%	90,13%	76,00%	92,39%
Agosto	94,17%	93,49%	92,48%	75,39%	93,24%
Septiembre	85,71%	81,13%	76,90%	62,98%	80,47%
Proyectado octubre	95.00%	92.00%	90.00%	75.00%	93.00 %
Obtenido octubre	90,07%	88,23%	72,75%	60,00%	84,04%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en sus procedimientos incluye el que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para octubre se evidenció que se aplicaron un total de 3.115 encuestas, de las cuales 2.618 se fueron satisfechas.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 88,23%, que presenta una incremento del 7,10%, correo electrónico 60,00% disminuyó en 2,98%, canal presencial 90,07% que incrementó en 4,36% y el canal chat 72,75% que disminuyó en 4,15% respecto al período anterior. Se percibe el impacto en todos los canales de atención debido al cambio de proveedor.

2.1 Canal presencial

En el canal presencial se evalúan aspectos como: calidad de las instalaciones, facilidad para identificar las ventanillas, presentación personal de los funcionarios, tiempo de espera, claridad de la información recibida, respuesta efectiva a la solicitud, actitud de servicio por parte del funcionario y tiempo de atención. El presente análisis de datos corresponde a 1.007 encuestas.

Tabla 30. Satisfacción canal presencial, variables de procesos octubre

Calificación	¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	3,66%	6,24%	4,26%	6,74%	5,36%
2	0,69%	1,29%	0,99%	0,89%	0,99%
3	1,09%	1,09%	0,89%	1,09%	1,09%
4	0,99%	0,59%	1,09%	0,40%	0,89%

Calificación	¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
5	0,89%	3,07%	1,59%	2,38%	2,68%
6	1,48%	0,99%	0,79%	1,29%	1,39%
7	1,38%	1,39%	1,78%	1,78%	2,28%
8	5,74%	6,34%	5,95%	5,95%	5,26%
9	10,29%	10,20%	9,81%	10,11%	12,02%
10	73,79%	68,81%	72,84%	69,38%	68,02%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Tabla 31. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones octubre

Calificación	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Excelente	59,05%	17,72%	58,79%	61,17%	58,38%
Bueno	36,00%	9,98%	35,96%	33,87%	35,96%
Regular	3,44%	0,90%	4,24%	3,44%	4,44%
Malo	1,52%	0,23%	1,01%	1,52%	1,01%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para el canal presencial se presentó mejora en la calificación frente al mes anterior, en particular por los tiempos de espera y calidad en las respuestas recibidas.

2.2 Canal telefónico

Durante octubre en el canal se capturaron 1.385 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 32. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos octubre

Calificación	¿Cómo califica la amabilidad del asesor durante la llamada?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y fácil de entender durante su llamada?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿Considera que el tiempo de respuesta fue adecuado para su solicitud o trámite?
5	93,68%	75,78%	82,90%	77,10%	77,37%
4	5,08%	9,70%	6,80%	7,68%	9,75%
3	1,24%	4,63%	1,88%	4,38%	4,18%
2	100,00%	1,69%	0,91%	2,02%	1,25%
1	0,00%	8,20%	7,51%	8,82%	7,45%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para el canal se presentó un incremento frente al mes anterior, en particular por los tiempos de espera y calidad en las respuestas recibidas.

2.3 Canal virtual – Chat institucional

Se observa que en el canal virtual - Chat institucional se evalúan aspectos como tiempo de espera en ser atendido, tiempo de atención, conocimiento del tema por parte del asesor, actitud de servicio por parte del funcionario, calidad de la información recibida y la respuesta efectiva a la solicitud. El presente análisis de datos corresponde a 433 encuestas.

Tabla 33. Satisfacción Canal Chat, tiempo de espera para ser atendido

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct
Muy bueno (5)	46,60 %	53,53 %	56,49 %	54,80 %	60,13 %	62,98 %	63,71 %	65,49 %	37,59 %	34,64 %
Bueno (4)	33,50 %	33,71 %	32,37 %	32,56 %	27,37 %	25,48 %	25,48 %	27,43 %	31,38 %	25,87 %
Muy malo (1)	4,87%	1,95%	1,07%	2,67%	4,31%	6,25%	3,09%	3,54%	14,14 %	18,01 %
Malo (2)	2,74%	1,22%	1,37%	1,96%	1,72%	1,44%	2,32%	0,88%	6,55%	7,62%
Ni bueno ni malo (3)	11,68 %	8,45%	7,33%	7,47%	5,60%	3,37%	5,02%	2,65%	9,66%	13,16 %
No sabe / No responde	0,61%	1,14%	1,37%	0,53%	0,86%	0,48%	0,39%	0,00%	0,69%	0,69%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El tiempo de espera reportó en los juicios de valor de muy bueno y bueno 60,51% con una disminución del 8,46%.

Tabla 34. Satisfacción canal chat, tiempo de atención

Calificación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	47,31 %	55,24 %	56,03 %	57,12 %	60,34 %	64,42 %	56,37 %	65,04 %	45,86 %	42,26 %
Bueno (4)	35,94 %	33,87 %	34,05 %	30,43 %	28,45 %	23,56 %	35,52 %	28,32 %	30,34 %	32,10 %
Muy malo (1)	3,96%	1,54%	0,92%	2,67%	3,66%	5,77%	1,93%	3,10%	13,45 %	15,70 %
Malo (2)	2,34%	0,81%	0,92%	0,71%	1,08%	0,96%	3,09%	1,33%	1,72%	3,23%
Ni bueno ni malo (3)	9,95%	7,31%	6,56%	6,94%	6,03%	5,29%	2,70%	2,21%	7,59%	5,31%
No sabe / No responde	0,51%	1,22%	1,53%	2,14%	0,43%	0,00%	0,39%	0,00%	1,03%	1,39%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el tiempo de atención en muy bueno y bueno 74,36% disminuyó 1,84 puntos porcentuales respecto al período anterior.

Tabla 35. Satisfacción canal chat, conocimiento del tema por parte del asesor

Calificación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	55,13 %	61,01 %	61,68 %	61,03 %	62,28 %	59,62 %	54,83 %	66,37 %	54,48 %	49,65 %
Bueno (4)	27,82 %	25,83 %	23,82 %	22,24 %	25,86 %	24,04 %	29,34 %	22,57 %	25,52 %	24,94 %

Muy malo (1)	4,26%	2,27%	1,83%	3,20%	4,31%	7,21%	3,86%	5,75%	11,72 %	13,39 %
Malo (2)	3,45%	2,19%	1,83%	1,78%	2,16%	3,37%	3,09%	1,33%	1,38%	2,54%
Ni bueno ni malo (3)	7,82%	6,58%	8,85%	9,79%	4,74%	4,81%	7,34%	3,98%	4,14%	5,08%
No sabe / No responde	1,52%	2,11%	1,98%	1,96%	0,65%	0,96%	1,54%	0,00%	2,76%	4,39%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Conocimiento por parte del asesor: en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 74,60% disminuyó en 5, 40%, los ítems de Malo y Muy malo incrementó en 0,21% respecto al mes anterior.

Tabla 36. Satisfacción canal chat, actitud de servicio

Calificación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	64,97 %	71,08 %	71,30 %	67,97 %	68,32 %	67,31 %	54,83 %	68,58 %	58,28 %	57,51 %
Bueno (4)	24,87 %	21,28 %	22,75 %	21,00 %	22,63 %	20,67 %	29,34 %	21,68 %	24,48 %	20,55 %
Muy malo (1)	3,35%	2,03%	0,92%	3,02%	3,66%	6,73%	3,86%	4,87%	11,38 %	13,63 %
Malo (2)	0,91%	0,65%	0,31%	0,53%	1,72%	2,40%	3,09%	0,88%	0,69%	1,62%
Ni bueno ni malo (3)	4,67%	3,57%	2,90%	4,98%	3,23%	2,88%	7,34%	3,54%	1,72%	2,77%
No sabe / No responde	1,22%	1,38%	1,83%	2,49%	0,43%	0,00%	1,54%	0,44%	3,45%	3,93%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas, se tiene que la actitud de servicio con un 78,06% disminuyó en 4,70% respecto al mes anterior.

Tabla 37. Satisfacción canal chat, calidad de la información recibida

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	septiembre	Oct
Muy bueno (5)	52,69 %	60,52 %	57,25 %	58,72 %	63,36 %	57,69 %	50,19 %	61,06 %	53,10%	50,58 %
Bueno (4)	29,14 %	25,51 %	27,63 %	25,62 %	24,35 %	25,96 %	31,27 %	26,55 %	25,17%	24,02 %
Muy malo (1)	3,76%	2,52%	2,14%	2,49%	2,59%	2,88%	3,86%	1,77%	2,07%	2,08%
Malo (2)	5,28%	3,01%	1,68%	3,38%	4,96%	8,65%	3,86%	4,87%	12,76%	14,55 %
Ni bueno ni malo (3)	7,72%	6,82%	8,85%	8,36%	4,31%	4,33%	8,88%	5,31%	3,79%	5,31%
No sabe / No responde	1,42%	1,62%	2,44%	1,42%	0,43%	0,48%	1,93%	0,44%	3,10%	3,46%

Fuente: Encuestas de satisfacción

La calidad de la información recibida obtuvo 74,60% en los ítems: muy bueno y bueno que disminuyó en 3,68% con relación al mes anterior.

2.4 Canal virtual – Correo electrónico

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

Tabla 38. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos octubre

Evaluación	¿cómo evaluaría la amabilidad de la respuesta recibida en el correo electrónico?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	26,76%	30,43%	32,39%	25,35%
2	4,23%	5,80%	8,45%	7,04%
3	2,82%	4,35%	5,63%	5,63%
4	2,82%	0,00%	2,82%	1,41%
5	9,86%	10,14%	7,04%	8,45%
6	0,00%	1,45%	0,00%	0,00%
7	4,23%	2,90%	2,82%	1,41%
8	5,63%	4,35%	5,63%	9,86%
9	14,08%	10,14%	8,45%	9,86%
10	29,58%	30,43%	26,76%	30,99%

Fuente: Encuestas de satisfacción

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el correo electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 60,00% con una disminución de 2,98% respecto al período anterior; estos son los ítems con mayor afectación el tiempo de respuesta y la claridad en la respuesta.

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

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

Tabla 39. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
80,33%	86,67%	75,79%	79,22%	90,37%	91,51%	92,00%	91,58%	95,77%	90,53%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 169 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de los trámites en mención. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 80,00%; según la clasificación Net Promoter Score el 84,18 % de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al tiempo de respuesta a la solicitud en el ítem muy bueno y bueno 89,35%, en la calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvieron 90,53% y la claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reporto un 89,94%.

Se registró un indicador de satisfacción general de 90,53% con evidencia de decrecimiento con respecto al mes anterior del 1,05%. Es preciso indicar que se estableció como plataforma de envío de encuestas Lime Survey, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

Tabla 40. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud

Calificación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	59.02%	42.78%	51.58%	51.95%	51,85%	64,15%	74.00%	61.95%	71.83%	61.54%
Bueno (4)	26.23%	34.44%	26.32%	22.08%	36,30%	24,53%	18.00%	30%	21.13%	27.81%
Ni bueno ni malo (3)	4.92%	8.33%	12.63%	10.39%	4,44%	9,43%	4.00%	4.04%	4.23%	3.55%
Muy malo (1)	1.64%	4.44%	8.42%	9.09%	4,44%	0,94%	2.00%	2.36%	2.82%	5.92%
Malo (2)	8.20%	10.00%	1.05%	6.49%	2,96%	0,94%	2.00%	2.02%	0.00%	1.18%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 41. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida

Calificación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	55.74%	52.78%	55.79%	50.65%	60,00%	65,09%	66.00%	64.65%	71.83%	60.95%
Bueno (4)	32.79%	32.78%	23.16%	29.22%	31,11%	26,42%	26.00%	27.95%	21.13%	29.59%
Ni bueno ni malo (3)	4.92%	5.56%	7.37%	5.19%	1,48%	4,72%	4.00%	3.03%	4.23%	1.18%
Muy malo (1)	3.28%	3.33%	9.47%	10.39%	4,44%	1,89%	2.00%	3.03%	1.41%	7.69%
Malo (2)	3.28%	5.56%	4.21%	4.55%	2,96%	1,89%	2.00%	1.35%	0.00%	0.00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 42. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida

Calificación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Muy bueno (5)	52.46%	47.78%	54.74%	49.35%	58,52%	64,15%	64.00%	63.64%	70.42%	59.17%
Bueno (4)	31.15%	35.56%	24.21%	28.57%	31,11%	27,36%	24.00%	26.26%	22.54%	30.77%
Ni bueno ni malo (3)	8.20%	8.89%	8.42%	5.19%	4,44%	5,66%	2.00%	4.71%	5.63%	3.55%
Muy malo (1)	3.28%	2.78%	8.42%	9.09%	2,96%	0,94%	2.00%	3.37%	1.41%	4.73%
Malo (2)	4.92%	5.00%	4.21%	7.79%	2,96%	1,89%	8.00%	2.02%	0.00%	1.18%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 43. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud

Nota	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
No	8.20%	11.11%	15.79%	17.53%	6,67%	5,66%	6.00%	6.73%	1.41%	10.06%
Si	91.80%	88.89%	84.21%	82.47%	93,33%	94,34%	94.00%	93.27%	98.59%	89.94%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”

En atención de 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.

De las encuestas aplicadas en los canales de atención tan solo a 1.825 en octubre, fue posible conocer el dato de la satisfacción de la ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que 1.434 encuestas pertenecen al género femenino y de estas muestran satisfacción el 85,22% que corresponden a 1.222 encuestas. Para el género masculino se encontraron 313 encuestas, se identifica una satisfacción del 81,30% que corresponden a 163 encuestas en los Servicios prestados

Tabla 44. Datos de gestión satisfacción con criterios de género octubre

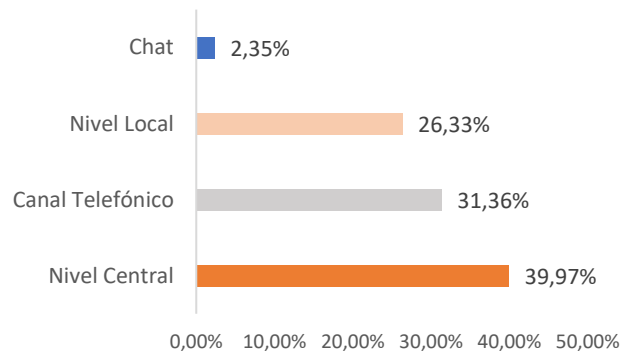
Concepto	Femenino	Masculino	No binario	Total, general
Encuestas aplicadas	1,434	385	5	1
Satisfacción	85.22%	81.30%	40.00%	20.00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3. Partes interesadas

3.1 Caracterización

Gráfica 10. Categorización distribución canales

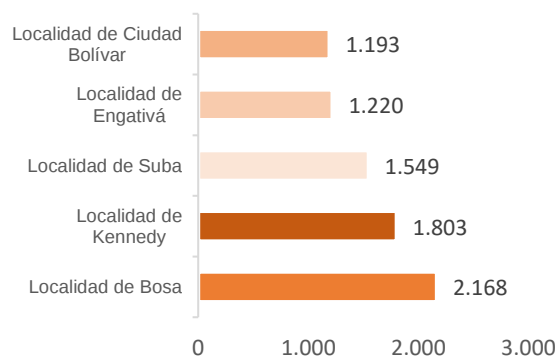


Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para octubre de 2024, se realizaron 13.897 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera: el 66.29% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con un 31,36% de las atenciones.

Fuente: Formulario de caracterización

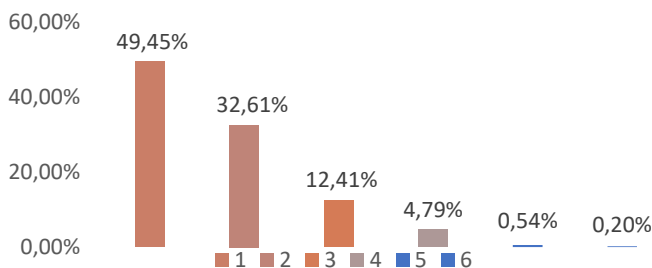
Gráfica 11. Categorización distribución demográfica

Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, se identifica que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Esta es una de las de mayor participación en la zona norte (Suba y Engativá) con un 34.90% en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa) con un 65,10% de la participación. Frente a la muestra total estas cinco localidades representan el 57,08% de la información capturada.



Para octubre contamos con 582 contactos con personas con ubicación actual de residencia es en otras ciudades o municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 4,19%.

Gráfica 12. Categorización estratificación

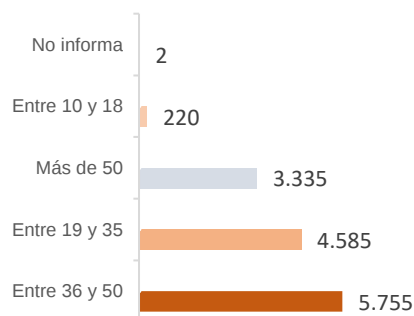


Respecto a la distribución socioeconómica por estratos en la ciudad, la ciudadanía atendida en un 49.45% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 32,61% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 17,94%.

Fuente: Formulario de caracterización

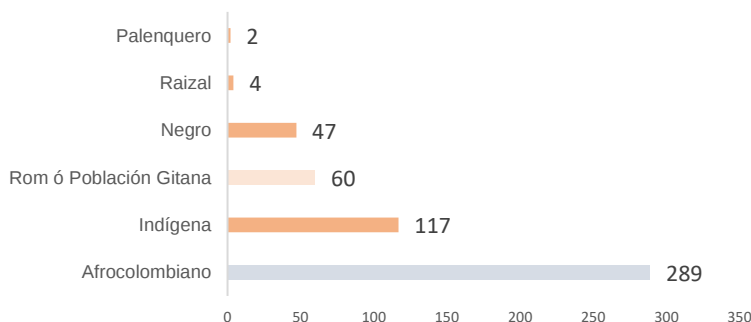
Gráfica 13. Categorización edad

La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento se evidencia que la población se concentra entre 19 y 50 años representa un 74,40%, seguido por la población de más 50 años con una participación del 24.00%.



Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 14. Categorización grupo étnico

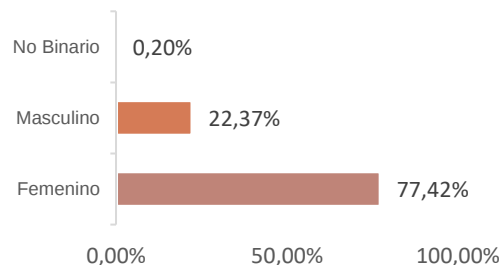


Respecto a los grupos étnicos atendidos representan el 3,73% de la muestra seleccionada, y se tiene una representación de la comunidad afrocolombiana del 55,68%, seguida de la población indígena con una participación del 22,54%.

Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 15. Categorización género

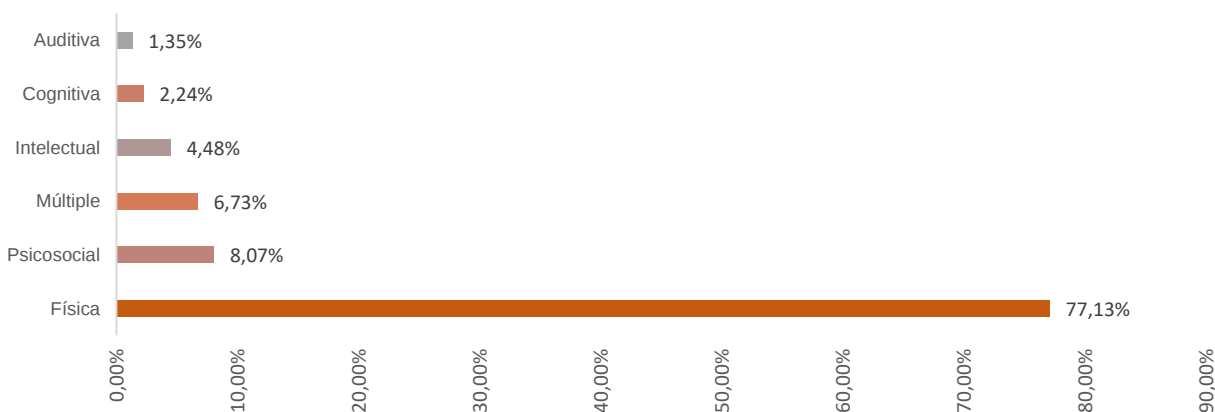
En la información recolectada durante octubre en los diferentes canales de atención se evidencia que el 77,42% de la ciudadanía que se acerca a la atención corresponde al género femenino.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible solo el 1,60% cuentan con algún tipo de discapacidad, como lo resume la gráfica, la discapacidad física corresponde al 77,13% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención, seguida de la discapacidad psicosocial con un 8,07% de participación.

Gráfica 16. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

3.2 Gestión Atención Accesible

3.2.1 Acceso página web

Respecto a las solicitudes recibidas a través del enlace de la página web en la sección de agendamiento <https://forms.office.com/r/gVtfRQC5PC/>, que se habilitó con el fin de poder brindar una respuesta oportuna y con calidez por medio del canal telefónico; en este corte se recibieron 614 solicitudes y se evidenció que 2 de los ciudadanos que se registraron ninguna presentó discapacidad.

3.3.2 Atención presencial

De manera presencial en octubre de 2024 se atendieron 5 personas con algún tipo de discapacidad, así:

Tabla 45. Atención accesible discapacidades

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Auditiva	3	80.00%
Física	2	20.00%
Total	5	100,00%

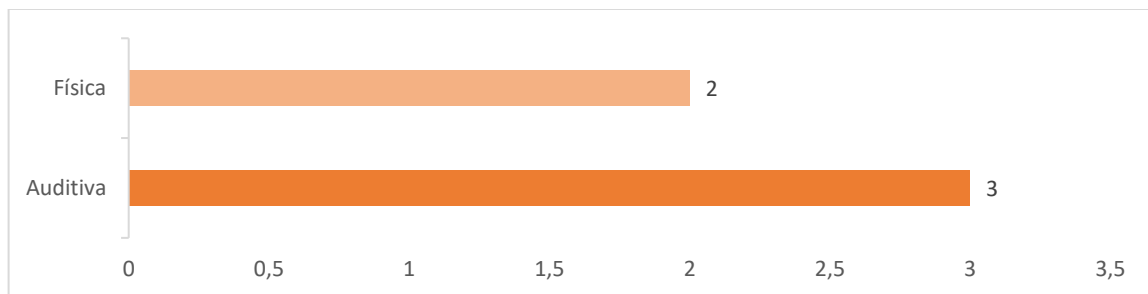
Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 46. Atención accesible discapacidades

Temática	Discapacidad auditiva	Discapacidad física	Total	% participación
Radicación	3	1	4	80,00%
Matrículas escolares	0	1	1	20,00%
Total	3	2	5	100,00%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 17. Temáticas presencial



Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

4. Soluciones estratégicas Plan padrino

En el marco de “Aliados Estratégicos” del Modelo de Servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano, el ya posicionado “Equipo Plan Padrino”, a través del registro y asignación del correo oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co, realiza actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico en los diferentes temas de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

En octubre de 2024, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino correspondió a 705 las cuales se discriminan así:

- 615 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 76 solicitudes ingresadas para notificaciones.
- 14 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, telefónico, presencial).

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 47. Histórico de Gestión

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

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

Tabla 48. Avance de cierre de gestión

Avance	Octubre	% cierre
Completado	597	97,07%
En progreso	18	2,93%
Total	615	100.00%

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

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación; el avance en la gestión de correo para octubre está en el 97,07%.

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

Tabla 49. Tipología Plan Padrino

Tipología	Octubre	Participación
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	230	37,40%
Creación de usuarios	225	36,59%
Modificación usuarios	53	8,62%
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	31	5,04%
Solicitudes base de datos	14	2,28%
Creación de trámites	12	1,95%
Apoyo en la Gestión de SIGA o Bogotá te Escucha	11	1,79%
Aclaración informe de vencidos	11	1,79%
Apoyo en la gestión operador de correspondencia	9	1,46%
Solicitud de modificación y/o aclaración de agendamiento	4	0,65%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	4	0,65%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	3	0,49%
Apoyo Soportes Dexon	3	0,49%
Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite	2	0,33%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0,16%
Información errónea en la página web	1	0,16%
Informativo (Seguimientos Plan Padrino)	1	0,16%
Total general	615	100,00%

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

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como por ejemplo Grupo de Certificados Laborales (183), Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (113), Dirección de Servicios Administrativos (19) y la Oficina de personal (18); estas 4 dependencias generan el 54,15% de las solicitudes.

4.2 Distribución PQRSDF

La Entidad, adoptó el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, implementado por la Alcaldía General, con el fin de registrar todas aquellas Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias de los ciudadanos, el cual es manejado por la Oficina de Servicio al Ciudadano para el registro y asignación a las dependencias competentes para su atención, a continuación, encontramos la volumetría de solicitudes asignadas:

Tabla 50. Volumetría de solicitudes asignadas

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Solicitudes	1.618	1.806	1.145	1.144	1.031	687	816	1052	1194	1073

Fuente: Archivo de gestión PQRSDF

5. Seguimiento

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

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

Tabla 51. Seguimiento ANS

Fecha de suscripción	Fecha de cierre	Proceso/Oficina	Servicio	Indicador	Formula del indicador	Cumplido	Octubre
28/09/2023	27/09/2024	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención.	Soporte de Hardware y Software	Solución de solicitudes efectivas. Efectividad tiempo de respuesta. Cantidad casos presentados	Solicitudes resueltas / Solicitudes presentadas en el periodo de evaluación Tiempo respuesta / Tiempo esperado de respuesta (Promedio) Sumatoria de los casos presentados	NO	Para octubre de 2024, se registraron 48 solicitudes discriminadas de la siguiente manera: 8 fallas (aplicación Dexon, FUT, SIGA, Chat) con un cumplimiento del 100%, 7 mejoras (mejoras a trámite, aplicativos), con un cumplimiento del 14% y 33 solicitudes de operación (Actualización usuarios y permisos aplicativos), con un cumplimiento del 100%
Mayo 2023	Mayo 2024	Directora de la Dirección Cobertura Director de la Dirección Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención Integral de la (Dirección de Cobertura Matrículas Dirección Bienestar Estudiantil Programa 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 3.425 turnos y se atendieron 3.379 con una efectividad en la atención del 98,66%, donde el promedio de espera fue de 05:50 minutos, con un promedio tiempo de atención de 09:00 minutos. En cuanto la OSC, se asignaron 2.729 turnos, atendidos 2.695 para una efectividad en la atención del 98,75%, con un tiempo promedio de espera de 06:46 minutos, promedio tiempo de atención de 08:55 minutos.

Fuente: Datos Canales OSC

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 52. Seguimiento notificaciones

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	3	0,46%	646	99,54%	649
Notificación electrónica		0,00%	640	100,00%	640
Notificación por aviso	1	0,31%	322	99,69%	323
Página web		0,00%	63	100,00%	63
Publicación cartelera NC		0,00%	173	100,00%	173
Notificación presencial	2	0,47%	423	99,53%	425
Total general	6	0,26%	2267	99,74%	2273

Fuente: Indicadores de la operación

Se tiene una gestión finalizada del 99.53% en el periodo de octubre.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 99,53% en este ítem se reporta un faltante del 0,47% ya que aún no cumplen con la fecha máxima para la devolución al área; en el tema de publicaciones en cartelera nivel central se ejecutó cumplimiento del 100%, en notificación electrónica se generó un 100% de cumplimiento, en el tema de publicación página web se tuvo un cumplimiento del 100%, notificación por aviso un cumplimiento de 99,69%, con un restante de gestión pendiente de envío de 0.31%. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 99.54%, con un faltante de ejecutarse 0.46%. El incumplimiento se genera por demora en el proveedor y fallas en el sistema SIGA e internet el viernes 25 de octubre de 2024.

Se registraron un total de 2429 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior, tuvimos un aumento del 14,58%.

Tabla 53. Seguimiento a notificaciones

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	0,46%
Notificación Presencial	0,47%
Notificación por aviso	0.31%

Fuente: Datos Canales OSC

6.2 Legalizaciones y registro de diploma

La Oficina de Servicio al Ciudadano tiene a su cargo la gestión de los trámites de legalización de documentos para el exterior y registro de diploma; la estadística durante el año es la siguiente:

Tabla 54. Estadística Legalizaciones y registro de diploma

Mes	03- Legalización documentos al exterior (15 días)	04 - Registro de Diploma (15 días)	Total
Enero	4.760	150	4.910

Febrero	5.252	161	5.413
Marzo	4.157	85	4.242
Abril	5.276	143	5.419
Mayo	4.935	119	5.054
Junio	3.992	89	4.081
Julio	4.392	123	4.515
Agosto	4.605	115	4.720
Septiembre	5.276	132	5.408
Octubre	3.653	86	3.739

Fuente: SIGA

En octubre se recibieron 3.653 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 86 solicitudes de registro de diploma. En este mes se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma; con la metodología del Net Promotore Score, podemos clasificar a los 169 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores, de la siguiente forma: 124 son promotores, 24 detractores y 21 pasivos.

7. Monitoreos y seguimiento

Para octubre, segundo mes de la ejecución del contrato con el centro de contacto ETB, hubo una disminución en la medición del error crítico, debido a errores en el registro en los aplicativos y gestión de radicación. El indicador acumulado anual alcanza 90.41%.

Se genera penalización al operador ETB por el incumplimiento del ANS.

Tabla 55. Indicador error crítico 2024

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
991	754	1.041	977	1.926	2.093	2.470	2.472	58	245
1.167	831	1.272	1.046	2.049	2.206	2.828	2.572	68	370
84,92%	90,73%	81,84%	93,40%	94,00%	94,88%	87,34%	96,11%	85,29%	66,22%

Fuente: Datos Canales OSC

El indicador de error no crítico ha mejorado, sin embargo, se encuentra por debajo del objetivo del año que corresponde a 95%, en este mes alcanzó un 71.35%.

Tabla 56. Indicador error no crítico 2024

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
1146	787	1155	961	1982	2167	2766	2518	30	264
1167	831	1272	1046	2049	2206	2828	2572	68	370
98.20%	94,71%	90,80%	91,87%	96,73%	98,23%	97,81%	97,90%	44.12%	71,35%

Fuente: Datos Canales OSC

El seguimiento a estos indicadores ha permitido generar acciones de mejora en las áreas de formación y operaciones, lo cual continúa en implementación y es reportado en las reuniones de seguimiento.

Acciones de mejora implementadas

- Articulación interna: la colaboración entre las áreas de formación y operaciones ha sido fundamental. Esto ha facilitado la identificación de áreas críticas que requieren mejora, lo cual permite una respuesta más ágil ante los desafíos operativos.
- Monitoreo continuo: se ha establecido un sistema de seguimiento que permite evaluar periódicamente los indicadores clave de rendimiento (KPI). Esto asegura que cualquier desviación se eliminará rápidamente con el mantenimiento así los estándares deseados.
- En el próximo contrato se deberá relacionar el indicador del sistema de calidad de la OSC, Σ_t Transacciones monitoreadas SIN errores no críticos / Σ_t Transacciones monitoreadas

Resultados obtenidos

Se encuentra en ejecución la mejora del indicador de calidad en el ID_087, para el cual se identificó la causa raíz y se plasmó en el plan de acción respectivo.

8. Redireccionamientos

Tabla 57. Histórico mensual de redireccionamientos

Ítem	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Radicados	10728	10105	7284	12899	12438	9636	14247	9762	13467	12977
Redireccionados	189	449	317	236	145	91	187	151	1057	624
Redireccionamientos %	1,76%	4,44%	4,35%	1,83%	1,17%	0,94%	1,31%	1,55%	7,91%	4,77%

Fuente: Base redireccionamientos octubre

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

Tabla 58. Tipología de redireccionamientos octubre

Etiqueta de fila	Datos errados	Dependencia incorrecta	Falto ampliación información	PDF errado	Proceso errado	Sin PDF	Total, general
Buzones	23	225	4	11	30	9	302
Ventanilla		161	9		1		171
Presencial NVC		100	1	8	3	16	128
Presencial SuperCADE		1					1
Total, general	23	487	14	19	34	25	602

Fuente: Base redireccionamientos octubre

En este mes continúa la afectación del nivel de redireccionamientos generado por el cambio de operador de canales, se requiere ingresar acción de mejora.

Se adelanta plan de mejoramiento con el ID_94, se identifica acción de mejora y plan de

Av. Eldorado No. 66 – 63

PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48

Código postal: 111321

www.educacionbogota.edu.co

Información: Línea 195



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

acción, actualmente se ejecuta en los canales de atención, con el objetivo de optimizar la calidad en los procesos de radicación.

9. Cualificación y promoción

Tabla 59. Acumulado socializaciones y participantes

Mes	No. sesiones	No. de participantes
Enero	18	255
Febrero	15	275
Marzo	17	285
Abril	22	273
Mayo	28	415
Junio	24	306
Julio	29	357
Agosto	23	489
Septiembre	17	361
Octubre	27	260
TOTAL	220	3.276

Fuente: Actas, formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 “Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano”, el cual se evalúa bajo las siguientes premisas: actividades de socialización = (sensibilizaciones realizadas) / (sensibilizaciones programadas). Se registró cumplimiento del 100%, se desarrollaron 27 socializaciones de las 27 programadas, con un total de 260 asistentes.

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

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

9.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

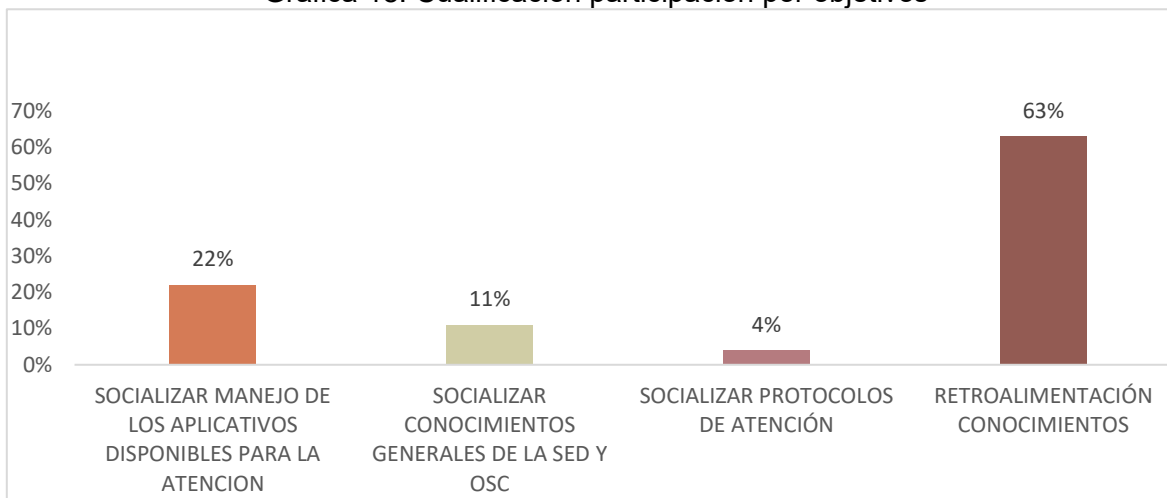
- Retroalimentación conocimientos
- Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención
- Socializar conocimientos generales de la SED y OSC
- Socializar protocolos y aplicativos de atención

Tabla 60. Actividades desarrolladas vs asistentes

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
27	260

Fuente: Actas, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Gráfica 18. Cualificación participación por objetivos



Fuente: Actas, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

a) Retroalimentación conocimientos

Durante octubre se realizaron actividades de retroalimentación para conocer las funciones de las dependencias de Nómina, Dirección de Construcciones, Dirección de Bienestar estudiantil y OTIC con el manejo del aplicativo de Humano en Línea para consulta de información de docentes y administrativos.

Igualmente, se realizaron actividades de retroalimentación con los embajadores que brindan atención en los canales y personal de las dependencias para fortalecer el conocimiento en el proceso de notificación de actos administrativos, funciones de las dependencias para mejorar los redireccionamientos. En total se realizaron 17 sesiones con la asistencia y participación de 142 personas.

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

En octubre, para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron 6 actividades de socialización relacionadas con el manejo de los sistemas de SIGA, Bogotá te Escucha, Dexon, con 77 asistentes, dirigidas al personal nuevo que brinda atención en los canales que hacen parte del centro de contacto Outsourcing y administrativo de las instituciones educativas y dependencias de la entidad.

c) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC

En este periodo, el equipo de formación de la Oficina de Servicio al Ciudadano desarrolló actividades de inducción a personal nuevo que ingresó a la oficina. Se brindó acompañamiento a un contratista nuevo y embajadores que atienden en los canales. En total se realizaron 3 actividades, con asistencia de 5 personas.

d) Socializar protocolos y aplicativos de atención

Con el objetivo de promover la buena atención y brindar un servicio de calidad, en este periodo y se realizó una actividad de socialización en protocolos de atención, comunicación asertiva y lenguaje claro, dirigida a los embajadores que brindan atención en los canales. Se contó con la asistencia y participación de 36 personas entre supervisores, embajadores, formadores y líderes de calidad de Outsourcing.

9.2 Resultados evaluación de conocimientos

Con el objetivo de mitigar el riesgo del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía, relacionado con la posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos, esta Oficina realiza evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales frente a los temas relacionados con los trámites y servicios e información general de la entidad.

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

Tabla 61. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

Temas	No. de Asistentes	No. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
Funciones Dirección de Bienestar Estudiantil	25	20	98,00%	80,00%
Funciones nómina y dirección de construcciones	43	43	94,00%	100,00%
Funciones dependencias - redireccionamientos (semanal del 14 al 18 oct)	57	57	99,00%	100,00%
Funciones dependencias - redireccionamientos y fuentes de consulta (semanal del 21 al 25 oct)	57	57	99,00%	100,00%
Protocolos de atención	38	38	91,00%	100,00%
Evaluación final octubre (funciones dependencias, radicación)	53	48	87,00%	90,57%
Total	230	220	94,67%	95,09%

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

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para octubre fue del 95,09%, se tiene en cuenta que, de 273 participantes en las jornadas de socialización, 263 realizaron las evaluaciones.

La Oficina de Servicio al Ciudadano, actualmente tiene una nota mínima de cumplimiento

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



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

del 90%, de acuerdo con las condiciones del contrato suscrito con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.

En este periodo, 7 embajadores tuvieron nota de evaluación por debajo del porcentaje solicitado de los cuales, 2 presentaron novedad de incapacidad para la presentación de la evaluación final del mes. Como acción de mejora se realizará acompañamiento y seguimiento por parte del equipo de formación para fortalecer conocimientos resultados que serán presentados en noviembre.

También se realizó evaluación de conocimientos al equipo staff de Outsourcing (supervisores, líderes de calidad y formadores). La Oficina de Servicio al Ciudadano realizará acompañamiento e implementación de actividades para fortalecer conocimientos relacionados con la operación y radicación de correspondencia.

9.3 Refuerzo visual informativo

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

Tabla 62. Piezas gráficas refuerzo visual informativo

Tema piezas gráficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Radicaciones Contralorías General de la Nación y de Bogotá	01/10/2024	Grupos teams
Solicitudes al Despacho remitir a la dependencia OSC-Entidades	04/10/2024	Grupos teams
Novedades radicaciones Legalización de documentos al exterior	07/10/2024	Grupos teams
Clasificación peticiones ciudadanas	07/10/2024	Grupos teams
Tips Legalización documentos al exterior	08/10/2024	Grupos teams
Radicaciones Fiscalía General de la Nación remitir a OSC-entidades	10/10/2024	Grupos teams
Radicaciones Juntas Administradoras Locales remitir a OSC-entidades	15/10/2024	Grupos teams
Tenga en cuenta proceso evaluativo de concurso ascenso	16/10/2024	Grupos teams
Radicaciones antecedentes disciplinarios de docentes remitir a las oficinas de Control Disciplinario de Instrucción y Juzgamiento	18/10/2024	Grupos teams
Pólizas contractuales – Oficina Contratos	22/10/2024	Grupos teams
Novedades proceso matrículas	22/10/2024	Grupos teams
Solicitudes Juntas de Acción Comunal – dependencias encargadas	24/10/2024	Grupos teams
Consulta de convocatoria jóvenes con oportunidades	25/10/2024	Grupos teams
Novedades radicación dependencias	25/10/2024	Grupos teams
Radicaciones Contralorías – Control Interno	30/10/2024	Grupos teams
Solicitudes temas ruralidad – Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	30/10/2024	Grupos teams
Temas reubicación por amenaza a docentes remitir a Dirección Talento Humano	30/10/2024	Grupos teams

Tema piezas gráficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Novedades radicación facturas ETB	30/10/2024	Grupos teams

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

9.4 Promoción

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

Adicionalmente, se actualizó la información en la página Web de la Secretaría de Educación del Distrito con la publicación de las notificaciones de actos administrativos solicitadas por las dependencias y los informes de PQRSDF, operaciones, acceso a la información de octubre.

9.5 Lenguaje Claro

En la actividad de socialización de protocolos de atención dirigida a los embajadores que brindan atención en los canales, se socializaron tips de comunicación asertiva, lenguaje claro e incluyente para tener en cuenta en la comunicación con la ciudadanía de forma verbal y escrita.

10. Riesgos

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

10.1 Control de riesgos de gestión nivel central e institucional

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

A nivel central:

Posibilidad de afectación económica y reputacional debido a quejas o reclamaciones de la ciudadanía relacionadas con la prestación del servicio educativo y/o de la comunidad educativa en general ocasionado por fallas o interrupción del servicio administrativo de apoyo, de gestión y de comunicaciones.

A nivel institucional

Posibilidad de pérdida reputacional por queja, reclamo o inconformidad por parte de la

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



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

comunidad educativa ante el incumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las PQRSD por debilidades en la gestión administrativa.

10.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024

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

Lo anterior, de conformidad con la Ley 2195 de 2022² y lineamiento de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se incorporan al PTEP 3 nuevos componentes: a) Apertura de Información y Datos Abiertos; b) Participación e Innovación en la Gestión Pública y, c) Medidas de debida diligencia, prevención y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Adicionalmente, se cuenta con los siguientes riesgos, sin novedad en octubre:

Riesgos de seguridad digital

- Avería del Hardware / Fallas de funcionamiento del Hardware
- Falta de cifrado de información
- Fuga de información / Geolocalización / Copia ilegal de Software
- Incendio
- Interrupción de otros servicios y suministros esenciales
- Perjuicios ocasionados por el agua
- Saturación del sistema informático

Riesgos Ambientales

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

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

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía cuenta con un plan de trabajo definido para

² “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.

la vigencia de 2024 con las actividades a desarrollar para mantener y mejorar su sistema de gestión de calidad lo cual permite cumplir con su política de calidad y mantener su certificación.

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

Tabla 63. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701)

Proyecto	Sep	Oct	Nov	Dic	Acumulado
Avance 2024 - Proyecto 7701	21,62%	27,03%			48,65%

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

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

- Acompañar la formulación del Plan de Trabajo Relación Estado Ciudadano.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de los objetivos de la calidad y generar las alertas de ser el caso.
- Acompañar los seguimientos periódicos de la operación y generar las recomendaciones de acciones de mejora de ser el caso.
- Realizar los respectivos seguimientos al cumplimiento de los Acuerdos de Servicio establecidos por el proceso con otras dependencias y su vigencia.
- Realizar la sensibilización al personal en competencias básicas en conjunto con Formación
- Realizar con formación, sensibilizaciones y socialización de la Cultura de la Calidad
- Realizar con los líderes de la calidad sensibilización sobre servicio no conforme y acciones de mejora
- Socializar los avances de la implementación del SGC al público interno y externo en las instancias pertinentes.
- Realizar el seguimiento, control, cargue de reportes del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía según corresponda.
- Registro y seguimiento de las no conformidades identificados por el proceso, entes externos o auditorías.

11.1 Seguimiento objetivos de calidad

Los objetivos de calidad son el medio con el que el proceso encamina todos sus esfuerzos para cumplir con la política de calidad, de aquí que mediante la medición de los objetivos y los indicadores que contienen se consiga determinar el grado de cumplimiento de la política de calidad.

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

Tabla 64. Seguimientos objetivos de calidad octubre

Objetivos	Indicador	Seguimiento
Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva. *	Precisión error crítico (EC)= (Transacciones monitoreadas SIN errores críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 66,22% de cumplimiento sin error crítico, es decir, quedo por debajo de la meta del 88%.
	Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 71,35% de cumplimiento sin error no crítico quedo por debajo de la fijada del 95%.
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas)	Se cumplieron en un 100% las actividades programadas, se realizaron 27 actividades con 360 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 13 planes de acción, para cierre en el periodo, de las cuales se cerraron 11. Se identificaron 17 salidas no conformes las cuales se gestionaron y cumplieron. Se obtiene un resultado del 93,33% de acciones cerradas.

Fuente: Base de datos de indicadores

12. Seguimiento salidas no conformes

En octubre de 2024, se gestionaron 17 salidas no conformes, así.

Tabla 65. Registro salidas no conformes

IDM	Radicado
IDM_42	E-2024-141566
IDM_43	E-2024 -140840
IDM_44	E-2024-144190
IDM_45	E-2024-142152
IDM_46	I-2024-111306
IDM_47	I-2024-112501
IDM_48	I-2024-112461
IDM_49	E-2024-146874
IDM_50	E-2024-146462
IDM_51	E-2024-147904
IDM_52	E-2024-148562
IDM_53	E-2024-148555
IDM_54	E-2024-134273
IDM_55	E-2024-135893

IDM	Radicado
IDM_56	E-2024-138291
IDM_57	E-2024-138255
IDM_58	E-2024-138251

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

13. Seguimiento planes de acción

En octubre de 2024, se gestionaron 11 de 13 planes de acción, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 66. Registro acciones de mejora

ID	Descripción	Estado
ID_59	Dotación en botiquín de elementos faltantes - Informe de monitoreo a los canales de atención 2024	Gestionada
ID_64	informe de la alcaldía "Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente al mes de junio del 2024"	Gestionada
ID_67	Revisión por la dirección - Revisión, organización y/o ajuste en caso de que se requiera de funciones y alcances de procesos compartidos.	Gestionada
ID_71	Mejorar la tipificación de radicaciones de BTE y SIGA	Gestionada
ID_78	Reporte segundo cuatrimestre PTEP 2024 - Fortalecimiento de atención inclusiva y reporte de porcentaje de avance del plan de trabajo de accesibilidad	Gestionada
ID_79	Reporte segundo cuatrimestre PTEP 2024 - Establecer y priorizar trámites para incorporación en estrategia de racionalización	Gestionada
ID_81	Ajustes en la metodología de evaluación de la calidad de las respuestas	Atrasada
ID_83	Plan de trabajo de Subsecretaría de Gestión institucional - Direccionamientos de Entes de Control	Gestionada
ID_84	Plan de trabajo de Subsecretaría de Gestión institucional - Gestión de duplicados	Gestionada
ID_85	Plan de trabajo de Subsecretaría de Gestión institucional - Requerimiento de notificaciones	Gestionada
ID_86	Informe consolidado calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha", julio de 2024	Atrasada
ID_99	requerimientos enviados a correo cesantiasosc@educacionbogota.gov.co	Gestionada
ID_100	Falta de claridad en lineamientos de trámites de fondo prestacional y envío errado de información	Gestionada

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

14. Conclusiones y recomendaciones

- Fortalecer el conocimiento de trámites servicios y funciones de las dependencias por parte de los embajadores que brindan atención en canales, con acompañamiento constante en la operación y desarrollar actividades de sensibilización en temas de actitud de servicio y habilidades blandas.
- Se registró un nivel de servicio consolidado para octubre del 98%, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 98 ciudadanos fueron atendidos.
- Para el canal presencial (DLES y OSC) el indicador se encontró en el 97%, para el canal virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 82%, lo que refleja el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Tabla 67. Nivel de servicio octubre

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	13.398	13.024	97%
Virtual	37.602	37.602	100%
Telefónico	5.490	4.485	82%
Total general	56.490	55.111	98%

Fuente: Datos Canales OSC

En octubre en los canales de atención los temas de más impacto fueron la asignación de cupo escolar, por el inicio del proceso de matrículas 2024-2025, seguido de inscripción al beneficio de movilidad escolar para la vigencia 2025.

La apertura de agendamiento para las Direcciones Locales se realiza únicamente a las 3:00 p.m., sin novedad.

En los Super Cades se ha prestado servicio a la ciudadanía de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. Debido a inconvenientes con el sistema de información de la Secretaría General - SAT, no se cuenta con indicadores de atenciones lo cual se suma a la falla continua de internet en los Super Cades de Manitas y Américas a lo largo del mes debido a daños exteriores en el cableado.

Durante octubre se realizó préstamo de ventanillas para la Oficina de Personal, acompañamiento proceso de recepción de documentos convocatoria Distrito 5 y a la Dirección de Bienestar para la actividad de entrega de pines.

Fortalecer el conocimiento de trámites, servicios y funciones de las dependencias por parte de los embajadores que brindan atención en los canales, con acompañamiento constante en la operación y desarrollar actividades de sensibilización en temas de actitud de servicio y habilidades blandas.

Generar plan de acción ante bajos resultados obtenidos en el indicador de satisfacción y monitoreo de errores en septiembre y octubre.

Generar planes de acción ante incumplimientos de acuerdos de nivel de servicios, hallazgos encontrados por control interno en el informe de primer semestre de 2024 de PQRSFD.

15. Acciones de mejora

El hallazgo evidenciado durante el período fue el incumplimiento en el indicador de satisfacción cuya meta es por canal y se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 68. Indicador de satisfacción vs meta proyectada para octubre

Indicador	Presencial	Telefónico	Chat	Correo	Total mes
Proyectado octubre	95.00%	92.00%	90.00%	75.00%	93.00 %
Obtenido octubre	90,07%	88,23%	72,75%	60,00%	84,04%

Fuente: Datos Canales OSC

Resultados que reflejan el incumplimiento de las metas en todos los canales:

- El tiempo de espera en nivel central culminó en 19:12 minutos, lo cual incumple el estándar establecido de 12 minutos.
- En octubre, la cantidad de redireccionamientos que aplican al contratista finalizó en 4,91%, con la meta del 1% incumplida.
- El TMO de octubre para el canal telefónico cerró en 09:02 minutos, sin dar cumplimiento a la meta establecida de 5:30.
- La meta establecida para el nivel de servicio es del 70%, en octubre no se alcanzó ya que cerró en 55,39%.

Las acciones que se desarrollarán en noviembre de 2024 serán:

Actividades de formación y acompañamiento a los embajadores que presenten bajo nivel de productividad y elevado número de redireccionamientos.

Retroalimentación a todo el equipo de embajadores, supervisores y líderes de calidad en el manejo de los aplicativos de SIGA, Formulario Único de Trámites-Ventanilla de Radicación Virtual.

Dentro de los 13 planes de acción documentados en el numeral 13 del presente informe, 6 se clasificaron como acciones de mejora, relacionados con los siguientes temas:

Revisión por la dirección - Revisión, organización y/o ajuste en caso de que se requiera de funciones y alcances de procesos compartidos.

Mejorar la tipificación de radicaciones de BTE y SIGA.

Reporte segundo cuatrimestre PTEP 2024 - Fortalecimiento de atención inclusiva y reporte de porcentaje de avance del plan de trabajo de accesibilidad.

Reporte segundo cuatrimestre PTEP 2024 - Establecer y priorizar trámites para incorporación en estrategia de racionalización.

Ajustes en la metodología de evaluación de la calidad de las respuestas

Informe consolidado calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” de julio de 2024.

Finalmente, se han realizado esfuerzos por parte de todo el equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano encaminados al cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio pactados con el proveedor del Centro de Contacto y correspondencia.