

## INFORME EJECUTIVO NOVIEMBRE 2023

### INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló



---

**EVA MARÍA VERA CRUZ**

Compiló



---

**FERNANDO BENAVIDEZ MENDEZ**  
Contratista

Aprobó:



Narda Lizeth Rodríguez Toro

---

**NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO**  
Jefe de la oficina de Servicio al ciudadano (E)

Revisó:



---

**PAOLA ANDREA CRISTANCHO**  
Contratista

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

## Tabla de Contenido.

Introducción .....	7
1. Canales de atención.....	8
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.....	9
1.2 Volumen de participación mensual.....	10
1.2.1 Presencial .....	11
1.2.1.1 Nivel Central.....	13
1.2.1.2 Nivel Local.....	15
1.2.1.3 SuperCades .....	16
1.2.1.4 Personería de Bogotá.....	18
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía .....	18
1.2.2 Telefónico.....	19
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía .....	22
1.2.2.2 Implementación IVR .....	23
1.2.3 Virtual.....	23
1.2.3.1 Chat Institucional.....	24
1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía .....	25
1.2.3.1.2 Los Buzones de Correo.....	25
1.2.3.1.3 Ventanilla de Radicación Virtual .....	25
1.2.3.1.4 Bogotá te Escucha .....	25
1.2.3.1.5 Humano en línea .....	26
1.2.3.1.6 Voz de la ciudadanía .....	26
1.2.3.1.7 Redes Sociales .....	26
1.3 Nivel de servicio.....	27
2. Satisfacción.....	30
2.1 Canal presencial .....	31
2.2 Canal telefónico .....	33
2.3 Canal virtual – Chat institucional .....	34
2.4 Canal virtual – Correo electrónico .....	36
2.4.1 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta informativa” .....	36
2.4.2 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta radicada” .....	39
2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma.....	41
2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género” .....	42
3. Partes interesadas.....	43
3.1 Caracterización.....	43
3.2 Gestión Atención Accesible .....	45
3.2.1 Acceso página web .....	45

3.2.2 Atención Presencial.....	46
4. Soluciones estratégicas.....	46
4.1 Gestión Correo Electrónico.....	47
4.2 Distribución PQRS.....	48
5. Seguimiento ANS.....	48
6. Servicios OSC.....	51
6.1 Notificaciones.....	51
6.2 Legalizaciones y registro de diploma.....	52
7. Monitoreos y seguimiento.....	52
7.1 Ficha Técnica.....	53
7.2 Cálculo cifras de monitoreo.....	54
8. Cualificación y promoción.....	56
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos.....	57
8.2 Resultados evaluación de conocimientos.....	60
8.3 Estrategias de Comunicación.....	61
8.4 Promoción.....	62
8.5 Lenguaje Claro (lc).....	64
9. Riesgos.....	67
9.2 Control riesgo de gestión Nivel Local e Institucional.....	71
11. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC.....	72
11.1 Seguimiento objetivos de calidad.....	77
12. Seguimiento acciones de mejora.....	78
14. Conclusiones y recomendaciones.....	81
14. Acciones de mejora.....	84
15. Servicios no conformes.....	85

### Contenido de Tablas

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de noviembre.....	9
Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2023.....	12
Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2023.....	13
Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.....	14
Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio.....	15
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.....	16
Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio.....	16
Tabla 8 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2023.....	17

Tabla 9 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2023 (Promedio Ponderado).....	17
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.....	18
Tabla 11 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico.....	22
Tabla 12 Volúmenes de atención Virtual por mes.....	23
Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.....	25
Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.....	26
Tabla 15 Gestión Redes Sociales.....	26
Tabla 16 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.....	26
Tabla 17 Tipo de Radicado Acumulado 2023.....	27
Tabla 18 Sistema de Radicación.....	27
Tabla 19 Indicador Nivel de Servicio noviembre Histórico.....	29
Tabla 20 Indicador Nivel de servicio noviembre histórico.....	29
Tabla 21 Nivel de servicio detallado mensual noviembre.....	29
Tabla 22 Nivel de servicio canal presencial y telefónico noviembre.....	30
Tabla 23 Satisfacción detallado Mensual.....	30
Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.....	31
Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.....	31
Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	31
Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.....	32
Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.....	32
Tabla 29 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud.....	32
Tabla 30 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.....	33
Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.....	33
Tabla 32 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.....	33
Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.....	34
Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.....	34
Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	35
Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.....	35
Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.....	35
Tabla 38 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.....	36
Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad.....	36
Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento.....	37
Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida.....	37
Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada.....	38
Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espero la información recibida.....	38
Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud.....	38
Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio.....	38
Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, claridad de la información recibida.....	39

Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado.....	39
Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud .....	40
Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud .....	40
Tabla 50 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio.....	40
Tabla 51 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma.....	41
Tabla 52 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud. ....	41
Tabla 53 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida. ....	42
Tabla 54 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida. ....	42
Tabla 55 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud. solicitud. ....	42
Tabla 56 Datos de gestión satisfacción con criterios de género.....	42
Tabla 57 Atención Telefónica - Virtual .....	45
Tabla 58 Temáticas Telefónica – Virtual.....	45
Tabla 59 Atención accesible temática .....	46
Tabla 60 Atención accesible temática .....	46
Tabla 61 Histórico de Gestión.....	47
Tabla 62 Avance de cierre de gestión .....	47
Tabla 63 Tipología Plan Padrino .....	47
Tabla 64 Seguimiento ANS .....	50
Tabla 65 Seguimiento Notificaciones.....	51
Tabla 66 Estadística Legalizaciones y registro de diploma. ....	52
Tabla 67 Ficha Técnica.....	53
Tabla 68 Muestra de Monitoreos aplicables Operador.....	54
Tabla 69 Muestra de Monitoreos aplicables OSC. ....	54
Tabla 70 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.....	55
Tabla 71 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico. ....	55
Tabla 72 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico Usuario Final.....	55
Tabla 73 Acumulado Socializaciones y participantes. ....	56
Tabla 74 Publicaciones estrategias de comunicación. ....	61
Tabla 75 Publicaciones estrategias de comunicación .....	62
Tabla 76 Lenguaje Claro (lc).....	64
Tabla 77 Seguimiento al riesgo de operación Control 1 .....	68
Tabla 78 Seguimiento al riesgo de operación Control 2.....	69
Tabla 79 Seguimiento al riesgo de operación Control 3.....	70
Tabla 80 Seguimiento al riesgo de operación Control 4.....	71
Tabla 81 Riesgo a otros procesos .....	73
Tabla 82 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado. ....	78
Tabla 83 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora .....	78

## Contenido de Graficas

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de noviembre .....	9
Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico noviembre.....	10
Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales octubre vs noviembre .....	11
Grafica 4 Participación por puntos de atención noviembre por año. ....	12
Grafica 5 Participación por puntos de atención noviembre .....	13
Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades.....	16
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico noviembre .....	19
Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes. ....	19
Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual noviembre .....	24
Grafica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023.....	28
Grafica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial.....	28
Grafica 12 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Telefónico .....	28
Grafica 13 Categorización Distribución Canales.....	43
Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.....	43
Grafica 15 Categorización Estratificación. ....	43
Grafica 16 Categorización Edad.....	44
Grafica 17 Categorización Grupo Étnico. ....	44
Grafica 18 Categorización Discapacidades. ....	44
Grafica 19 Temáticas Telefónica – Virtual .....	45
Grafica 20 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Monitoreos .....	53
Grafica 21 Cualificación Participación por Objetivos.....	58

## Introducción

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

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

## 1. Canales de atención

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

- **Presencial:**

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

- **Telefónico:**

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

- **Virtual:**

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

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



a 5:00 p.m.

- **Redes sociales:** Instagram: educacion\_bogota, Facebook: Secretaría de Educación de Bogotá, Twitter: @Educacionbogota
- **Chat Institucional**
- Contactos a través del enlace del chat interpuesto en la página web de la Secretaría de Educación [https://educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/](https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/).

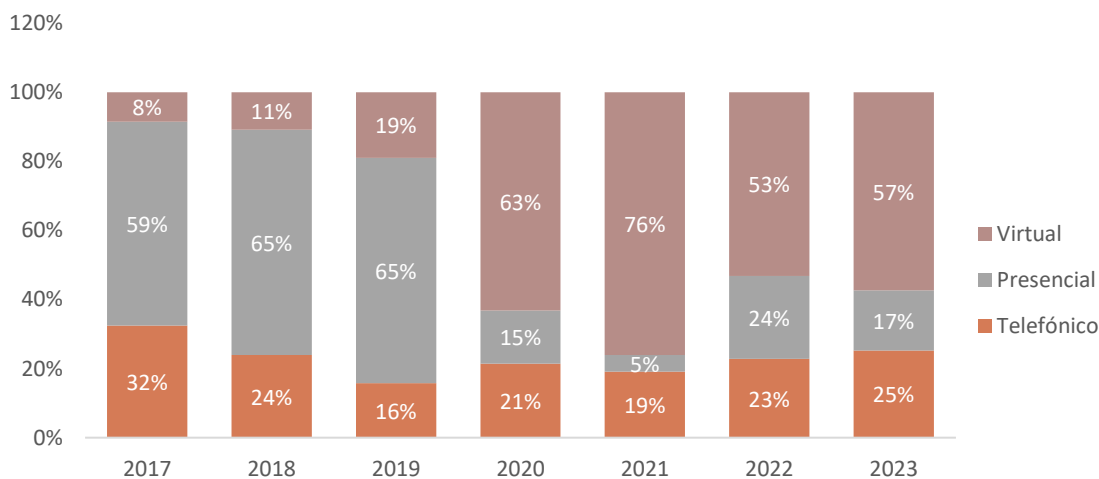
## 1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de noviembre.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	368.617	670.417	96.506	1.135.540
2018	255.603	696.540	115.521	1.067.664
2019	197.953	815.734	238.417	1.252.104
2020	417.068	299.068	1.229.702	1.945.838
2021	465.102	117.889	1.850.924	2.433.915
2022	294.744	311.134	687.478	1.293.356
2023	359.377	248.306*	818.856	1.426.539

Fuente: Datos Canales OSC.  
 \* La gestión Telefónico 2023 reporta ingreso de las cifras de atención IVR  
 \* Cifras de Supercade CAD parcial del 1 al 24 de noviembre 2023

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de noviembre



Fuente: Fuente: Datos Canales OC.

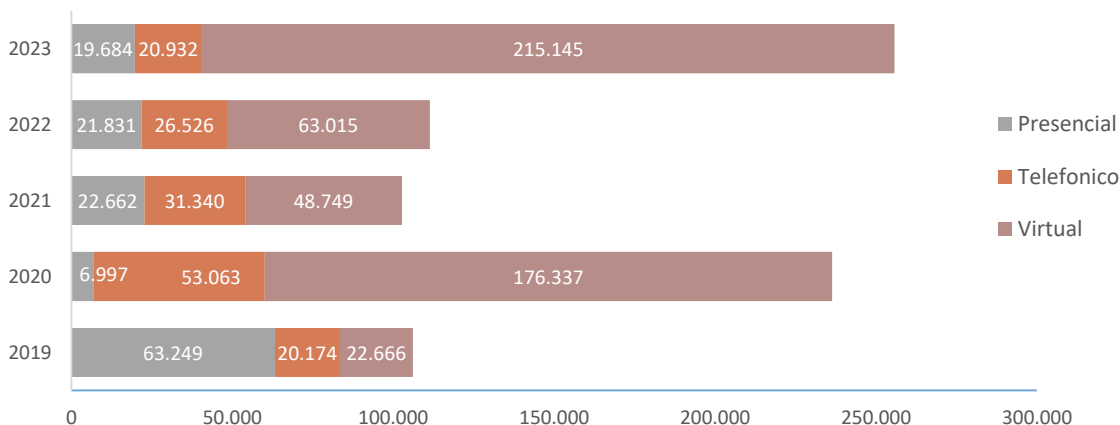
En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a noviembre de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para este periodo en el año 2020 se presentó un incremento en el canal virtual del 44%, disminuyendo la participación del canal presencial en 50% y el telefónico aumento en 5% respecto al año anterior.

En el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se mantuvo la tendencia al año anterior, aumentando la participación del canal virtual con 13%, de igual manera para el canal telefónico se mantiene la tendencia disminuyendo en 3%; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación un 10% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 25% (es preciso indicar que se incluyeron las cifras de gestión IVR) y 17%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 57%.

## 1.2 Volumen de participación mensual

Gráfica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico noviembre



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
2019	63.249	20.174	22.666	106.089
2020	6.997	53.063	176.337	236.397
2021	22.662	31.340	48.749	102.751
2022	21.831	26.526	63.015	111.372
2023	19.684*	20.932	215.145	255.761

\* Cifras de Supercade CAD parcial del 1 al 24 de noviembre 2023

disminuyó en 21.09% es preciso resaltar que

A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante noviembre presentó un aumento en el total de atenciones, al presentarse un incremento del 129.65% respecto al mismo mes en el año 2022. El canal presencial reportó una disminución del 9.83%, así mismo el canal telefónico se tienen en cuenta las atenciones

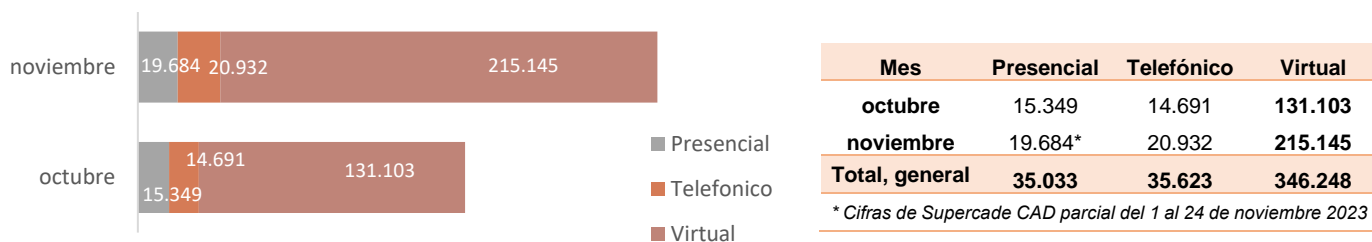
realizadas mediante IVR en el presente año. Por otro lado, virtual aumento en 241.42%, lo anterior con respecto a noviembre 2022.

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

- Canal Presencial aumentó un 28.24%.
- Canal Telefónico aumentó 42.48% es preciso señalar que se ingresaron al registro de los datos las atenciones realizadas mediante IVR, el cual se reestructuró a partir del 16 de junio del 2023.
- Canal Virtual aumentó 64.10%, en el presente canal se incluirán las gestiones realizadas en la Plataforma Humano en Línea referente a la validación de los documentos en los tramites de cesantías pensión, auxilios y otros trámites, el reporte de la gestión realizada por la Oficina Asesora de Jurídica mediante el correo de Tutelas y la gestión realizada por la Oficina asesora de comunicación y prensa en redes sociales.

Es preciso indicar que ingresaron 177.798 atenciones en el canal virtual este mediante el formulario de matrículas, ya que se dio inicio del cronograma de cobertura 2023- 2024 establecido en la resolución 3144 del 30 agosto 2023; en el cual estableció la solicitud de traslado para grados de 1° de primaria que se desarrolló desde el 20 de noviembre al 5 de diciembre del 2023.

Gráfica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales octubre vs noviembre



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

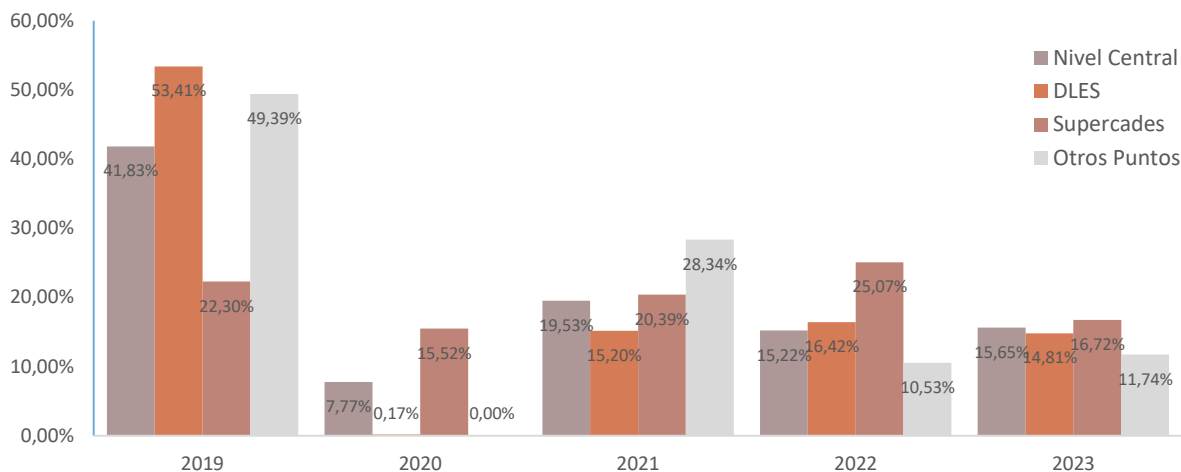
### 1.2.1 Presencial

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

Grafica 4 Participación por puntos de atención noviembre por año.

Año	Nivel Central	DLES	Supercades	Otros Puntos	Total, general
2019	22.315	30.030	3.964	122	56.431
2020	4.145	94	2.758	0	6.997
2021	10.422	8.545	3.625	70	22.662
2022	8.119	9.230	4.456	26	21.831
2023	8.352	8.330	2.973*	29	19.684
<b>Total, general</b>	<b>53.353</b>	<b>56.229</b>	<b>17.776</b>	<b>247</b>	<b>127.605</b>

\* Cifras de Supercade CAD parcial del 1 al 24 de noviembre 2023



Fuente: Datos Canales OSC.

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

Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2023.

Mes	Nivel Central	DLES	SuperCades	Otros Puntos	Total, general
Enero	8.810	28.656	8.834	33	46.333
Febrero	7.750	30.438	5.443	2.711	46.342
Marzo	7.719	10.085	2.871	73	20.748
Abril	8.030	5.263	1.858	98	15.249
Mayo	10.126	6.963	2.261	48	19.398
Junio	10.846	4.754	1.438	35	17.073
Julio	10.665	6.300	1.870	56	18.891
Agosto	7.958	5.064	1.511	15	14.548
Septiembre	8.461	4.312	1.896	22	14.691
Octubre	8.535	4.741	2.044	29	15.349
Noviembre	8.352	8.330	2.973*	29	19.684
<b>Total, general</b>	<b>97.252</b>	<b>114.906</b>	<b>32.999</b>	<b>3.149</b>	<b>248.306</b>

Fuente: Datos Canales OSC.

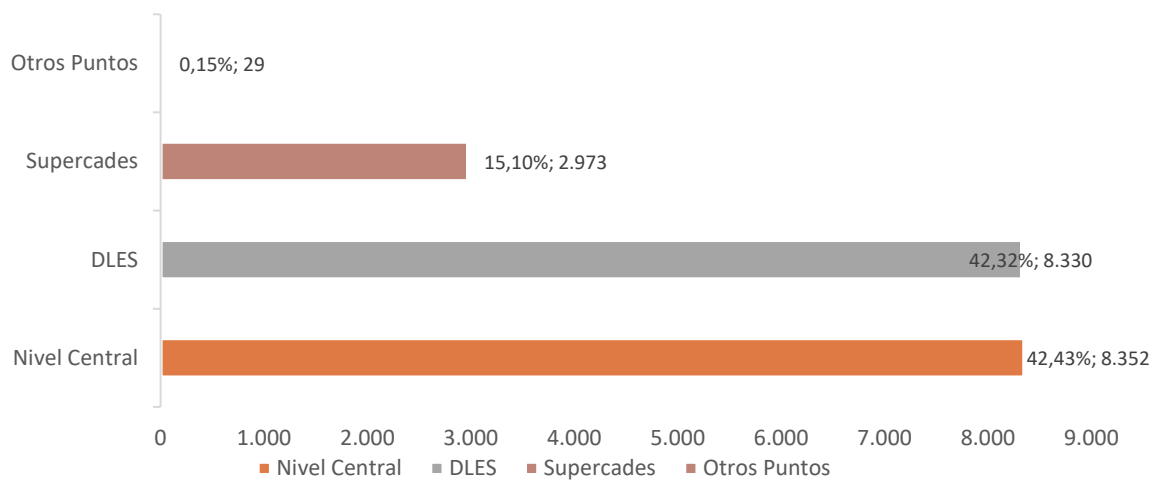
\* Cifras de Supercade CAD parcial del 1 al 24 de noviembre 2023

El canal presencial presentó una disminución del 9.83% respecto al año anterior en el periodo de noviembre, para este mismo período en 2023 el 42.43% de las atenciones

correspondieron a Nivel Central, la atención en direcciones locales corresponde al 42.32%, el 15.10% a SuperCades y otros puntos 0.15%.

Respecto a noviembre las direcciones locales de educación aumentaron su participación en 75.70% pasando de 4.741 atenciones en octubre a 8.330 del presente mes objeto de análisis, al igual que, la Red Cade registra aumento del 45.45% registrando 2.044 atenciones en octubre y en noviembre 2.973. Por último, Nivel central disminuyó en 2.14%.

Grafica 5 Participación por puntos de atención noviembre



Fuente: Datos Canales OSC.

### 1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendieron 8.352 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue atención personalizada con 2.465 atenciones con el 29.51%, seguido radicación 2.278 atenciones con el 27.27%, Consulta a las dependencias 1.482 atenciones con una participación del total del 17.74%, y fondo de prestaciones 1.272 con una participación del 15.23%.

Aplicando una metodología de promedio ponderado, el **tiempo de espera general** en sala fue de 13 minutos 10 segundos. Por último, el TMO de 7 minutos 11 segundos, un nivel de atención del 99%.

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

Mes	Total, Atenciones	Tiempo de Espera
enero	8810	0:24:30
febrero	7750	0:23:57
marzo	7719	0:13:41

Mes	Total, Atenciones	Tiempo de Espera
abril	8030	0:14:03
mayo	10126	0:16:02
Junio	10846	0:16:09
Julio	10665	0:12:57
agosto	7958	0:10:21
septiembre	8461	0:06:00
Octubre	8535	0:08:47
noviembre	8352	0:13:10

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central

Servicio	Turnos.	Tiempo Atención.
Atencion Personalizada	2465	0:05:09
Radicación	2278	0:06:26
Consulta a las dependencias	1482	0:12:22
Fondo de Prestaciones	1272	0:07:06
Cobertura	483	0:06:50
Movilidad	214	0:07:11
(G) Estado tramite humano en línea	108	0:04:59
(G) Radicación Humano en Línea	21	0:05:07
(G) Novedad Radicación Humano	19	0:08:35
(P) Estado tramite humano en línea	2	0:03:04
(P) Novedad Radicación Humano	2	0:11:28
Dotaciones	1	0:00:29
(P) Radicación Humano en Línea	1	0:00:00
Talento Humano	1	0:07:40
Personal	1	0:00:07
(P) Bono sindicato	1	0:02:08
Respuesta a consulta a las dependencias	1	0:03:58
<b>Total, general</b>	<b>8352</b>	

Fuente: Datos Canales OSC

En este periodo el servicio de atención personalizada reporta 2.465 en temas como aclaración de pagos, licencias no remuneradas, resoluciones de posesión, vacantes provisionales renunciadas, radicación reporta 2.278 turnos y se continua con dos ventanillas fijas; consulta a las dependencias 1.482 y fondo de prestaciones con 1.272.

De acuerdo con los compromisos de la última reunión en la cuales se estableció que el servicio de atención al usuario se prestaría en la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción y adicionalmente esta reportaría a la Oficina de Servicio al Ciudadano la gestión realizada. Para noviembre se remite información de la gestión con 140 atenciones en las cuales se evidencian revisión de expedientes, notificación de actos

administrativos, posesión de defensor, versión libre y consultas de procesos, como los servicios prestados más destacados por esta oficina.

### 1.2.1.2 Nivel Local

En general las Direcciones Locales atendieron 8.330 solicitudes, atendiendo el 99% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 14 minutos con 33 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 6 minutos con 50 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 7 segundos y el tiempo de atención fue de 7 minutos con 43 segundos (disminuyendo 1 minuto 56 segundos respecto al período anterior). En general, se logró mantener la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y siempre en función de poder brindar solución oportuna, transparente y efectiva al ciudadano.

Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Atención Accesible	Total, general
07 - DLE Bosa	1	1840	2	1	1	2	89			1936
19 - DLE Ciudad Bolívar	33	1014	1	2	69	154		3		1276
08 - DLE Kennedy	4	896	3	1	10	232	2	2		1150
09 - DLE Fontibón		576		2	22	56	11	9	1	677
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		517		1	2	77	22	4		623
10 - DLE Engativa	2	556			9	3	1	1		572
05 - DLE Usme		325	6			77	58	34		500
06 - DLE Tunjuelito		253		2	43	11	66			375
04 - DLE San Cristóbal		298			43	12				353
11 - DLE Suba		256			1					257
15 - DLE Antonio Nariño		146		2	3	40	1			192
12 - DLE Barrios Unidos	1	109			1					111
14 - DLE Mártires		93			2					95
16 - DLE Puente Aranda		63		2	10	1		1		77
01 - DLE Usaquén		68		3			1			72
02 - 13 DLE Teusaqu-Chap		36								36
03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria		27	1							28
<b>Total, general</b>	<b>41</b>	<b>7073</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>216</b>	<b>665</b>	<b>251</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>8330</b>

La dirección local con más atención en el primer lugar estuvo DLE-Bosa con 1936, seguida de DLE Ciudad Bolívar con 1276 y la tercera posición por DLE Kennedy con 1150.

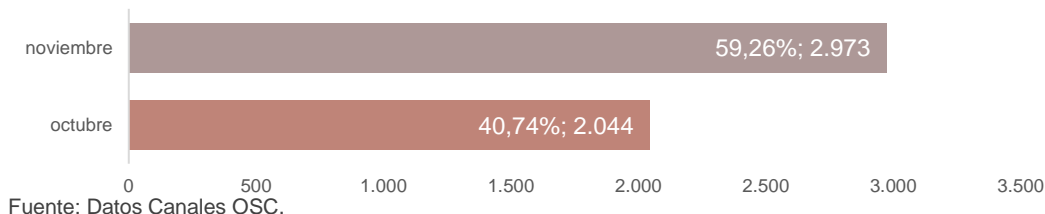
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	28.656	0:32:34
febrero	30.438	0:20:32
marzo	10.085	0:13:21
abril	5.263	0:09:31
mayo	6963	0:11:27
junio	4754	0:08:22
julio	6300	0:08:36
Agosto	5064	0:09:37
septiembre	4312	0:07:28
octubre	4741	0:08:41
noviembre	8330	0:06:50

Fuente: Datos Canales OSC.

### 1.2.1.3 SuperCades

Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades



La Redcade cuenta con seis puntos de atención (SuperCade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá), en los cuales se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En este mes se recibieron 2.973 usuarios de los cuales fueron atendidos 2.973, el tiempo de atención fue de 6 minutos con 6 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.

Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio.

Servicio	SUPERCADE AMERICAS	SUPERCADE BOSA	SUPERCADE CAD	SUPERCADE ENGATIVA	SUPERCADE MANITAS	SUPERCADE SUBA	Total, general
Cobertura	441	272	144 *	233	531	794	2415
Movilidad	100	32		1	92	92	317
Turno Cancelado	13	41		10	24	78	166
Atención Personalizada	4	4			6	14	28
Educación Superior	6	3			7	6	22
Contancias de estudio		8			2		10



Servicio	SUPERCADÉ AMERICAS	SUPERCADÉ BOSA	SUPERCADÉ CAD	SUPERCADÉ ENGATIVA	SUPERCADÉ MANITAS	SUPERCADÉ SUBA	Total, general
Constancia		5				2	7
Validación		1			2	2	5
Legalización de documentos para el exterior		2					2
Colegios cerrados		1					1
<b>Total, general</b>	<b>564</b>	<b>369</b>	<b>144</b>	<b>244</b>	<b>664</b>	<b>988</b>	<b>2973</b>

Fuente: Datos Canales OSC.

\* Cifras de Supercadé CAD parcial del 1 al 24 de noviembre 2023

Los servicios más solicitados están consolidados en cobertura con un total de 2.415 y movilidad 317 gestiones, el Supercadé de suba registró una participación del 33.23%, Supercadé Manitas del 22.33%.

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

Punto Atención	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Total, general
SUPERCADÉ SUBA	2708	1518	709	498	730	427	520	430	643	660	988	<b>8.843</b>
SUPERCADÉ MANITAS	1941	1305	836	414	402	243	426	269	323	385	664	<b>6.544</b>
SUPERCADÉ AMERICAS	1249	1166	576	450	487	343	404	363	374	406	564	<b>5.818</b>
SUPERCADÉ BOSA	1435	910	384	272	273	187	214	165	272	269	369	<b>4.381</b>
SUPERCADÉ ENGATIVA	1002	364	215	105	182	113	176	163	163	201	244	<b>2.684</b>
SUPERCADÉ CAD	499	180	151	119	187	125	130	121	121	123	144	<b>1.756</b>
<b>Total, general</b>	<b>8.834</b>	<b>5.443</b>	<b>2.871</b>	<b>1.858</b>	<b>2.261</b>	<b>1.438</b>	<b>1.870</b>	<b>1.511</b>	<b>1.896</b>	<b>2.044</b>	<b>2.973</b>	<b>32.999</b>

Fuente: Datos Canales OSC.

\* Cifras de Supercadé CAD parcial del 1 al 24 de noviembre 2023

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

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	8834	0:30:32
febrero	5443	0:12:49
marzo	2871	0:05:19
Abril	1858	0:04:51
mayo	2261	0:07:43
junio	1438	0:03:19
julio	1870	0:04:34
agosto	1511	0:05:39
septiembre	1896	0:13:29
Octubre	2044	0:09:06
Noviembre	2973	0:14:10

Fuente: Datos Canales OSC.

\* Cifras de Supercadé CAD parcial del 1 al 24 de noviembre 2023

### 1.2.1.4 Personería de Bogotá

Mes	Requerimientos
Enero	36
Febrero	49
Marzo	44
Abril	20
Mayo	29
Junio	20
Julio	28
Agosto	12
Septiembre	4
Octubre	13
Noviembre	18
<b>Total, general</b>	<b>273</b>

Fuente: Base de Gestión OSC.

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

Se recibieron 18 solicitudes, de las cuales 8 contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería), fueron radicados mediante SIGA 7 requerimiento y 1 mediante Bogotá te Escucha. Adicional, 10 solicitud fue resulta de manera directa por el asesor.

### 1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

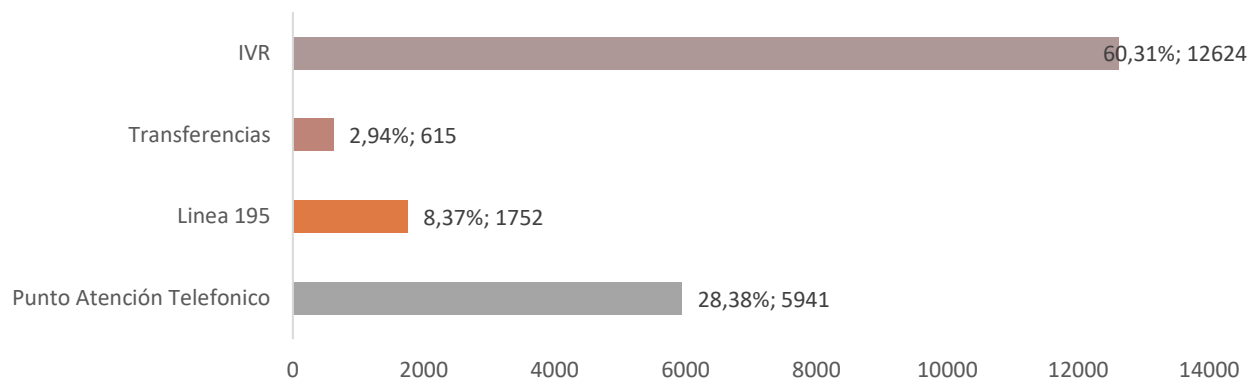
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	36,37%
Traslado de estudiantes antiguos	26,96%
Prestaciones sociales de docentes	9,95%
Subsidio de transporte	8,82%
Consulta a solicitudes radicadas	2,84%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	2,16%
Escalafón Docente	1,49%
Actualización de datos.	1,36%
Información pago de nómina	1,17%
Finalización de labores de docentes provisionales	0,77%

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

## 1.2.2 Telefónico

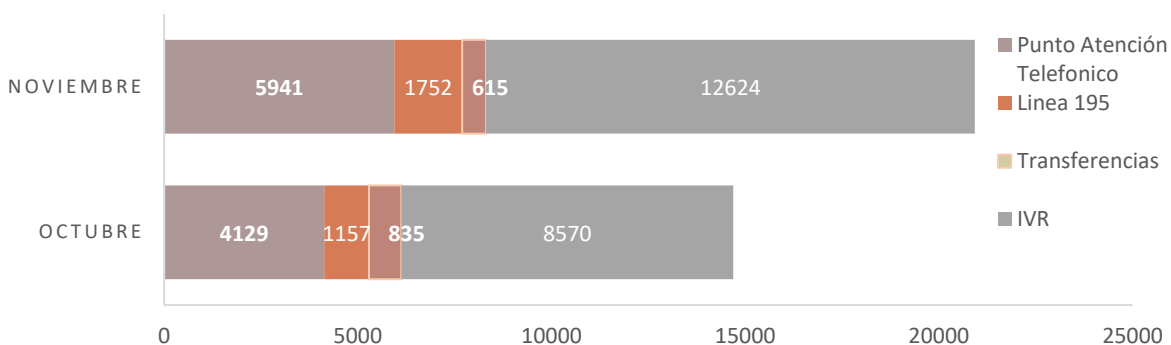
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico noviembre



Fuente: Datos Canales

A través del canal telefónico se recibieron 20.932 llamadas, se presentó un aumento del 42.48% respecto al mes anterior, es importante indicar que el IVR presentó reestructuración a partir del 16 de junio del presente año, por lo cual, se ingresaron los datos de atenciones realizadas mediante este. Registrando los siguientes datos de gestión: 12.624 gestiones en el IVR, 5.941 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, 615 correspondieron a transferencias a extensiones de la Entidad.

Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.



Fuente: Datos Canales

Mes	Punto Atención Telefónico	Línea 195	Transferencias	IVR	Total, general
octubre	4129	1157	835	8570	14691
noviembre	5941	1752	615	12624	20932

Fuente: Datos Canales OSC.

Se presentó un incremento del 43.88% en la gestión del punto de atención telefónico, las transferencias disminuyeron 26.35%; esto respecto al periodo anterior.

La línea 195, recibió 1.75 con una participación del 8.37%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 5.94% aproximadamente.

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

### 1. Envío Mensaje de Texto

Trámite de Consulta	Participación	Cantidad
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	SMS_ENCUESTRO_DISTRITAL_DIRECTIVOS_DOCENTES	514
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_20231101BaseMenForPermV3	33774
Dirección de Cobertura	SMS_ReporteSinResponderAceptacion-Preescolar2024-Corte03NOV2023	9210
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular 03-11-2023	153
Dirección de Bienestar Estudiantil	20231109MensajeTextoFormularioPermanencia	26344
Oficina de Servicio al Ciudadano	SMS_LEGALIZACION_RECORDERIS_10112023	323
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes_ 14-11-2023	636
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes_ 14-11-2023 (16) 2:00 PM	636
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes_ 14-11-2023 (16) 4:00 PM	636
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes_ 14-11-2023 (16) 7:00 PM	636
Dirección de Bienestar Estudiantil	20231117MensajeTextoFormularioPermanencia	20537
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes_ 14-11-2023 (16) 9:00 AM	636
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes_ 14-11-2023 (16) 3:00 PM	636
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes_ 14-11-2023 (16) 7:00 PM	636
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_20231120_Ciclo4SMS_22112023	25993
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes 21-11-2023 (22)	78
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes 21-11-2023 (22)	78
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes 21-11-2023 (22)	78
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes 21-11-2023 (22)	78
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes 21-11-2023 (22)	78
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes 21-11-2023 (22)	78
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes 21-11-2023 (22)	78
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes 21-11-2023 (22)	78
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes 21-11-2023 (22)	78
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes 21-11-2023 (22)	78
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes 21-11-2023 (22)	78
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular Uniformes 21-11-2023 (22)	78
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_20231123MensajeTextoFormularioPermanencia (27)	16890
Dirección de Cobertura	SMS_Asignados-Preescolar2024-Opciones2_23112023_(27)	1666
Dirección de Cobertura	SMS_HermanosAsignados-Preescolar2024-20231127_mensajes_26112023	85
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_20231128MensajeTextoFormularioPermanencia_(28)	15781
Dirección de Cobertura	SMS_9015B-PendientesAsignacion-Preescolar2024-20241127_asignación directa_27112023	2611
Dirección de Cobertura	SMS_Envío Copia de 20231129 SinRegistrarFormulaPerma_MENSAJES_30112023	15323
Despacho	Confirmación_Evento_Gala_de_los_mejores_29112023	634
Despacho	Confirmación_Evento_Gala_de_los_mejores_30112023	112

Trámite de Consulta	Participación	Cantidad
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	SMS_ENCUENTRO_DISTRITAL_DIRECTIVOS_DOCENTES	514
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_20231101BaseMenForPermV3	33774
Dirección de Cobertura	SMS_ReporteSinResponderAceptacion-Preescolar2024-Corte03NOV2023	9210
Dirección de Cobertura	SMS_Mensajería Celular 03-11-2023	153
Dirección de Bienestar Estudiantil	20231109MensajeTextoFormularioPermanencia	26344
Dirección de Cobertura	SMS_Asignados-Preescolar2024-Opciones2_23112023_(27)	1666
Dirección de Cobertura	SMS_HermanosAsignados-Preescolar2024-20231127_mensajes_26112023	85
Dirección de Bienestar Estudiantil	SMS_20231128MensajeTextoFormularioPermanencia_(28)	15781
Dirección de Cobertura	SMS_9015B-PendientesAsignacion-Preescolar2024-20241127_asignación directa_27112023	2611
Dirección de Cobertura	SMS_Envío Copia de 20231129	15323
Despacho	SinRegistrarFormulaPerma_MENSAJES_30112023	634
Despacho	Confirmación_Evento_Gala_de_los_mejores_29112023	112
	Confirmación_Evento_Gala_de_los_mejores_30112023	

Fuente: Datos Informe de gestión

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

Se realizó la revisión y gestión de 1.589 correos para la confirmación de legalidad de los documentos remitidos por parte del ciudadano, 489 llamadas de seguimiento

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

Se realizaron 467 seguimientos a los casos rechazos en primera instancia desde el grupo de Fondo Prestacional por falta de documentos en las solicitudes de trámites de Prestaciones sociales, con el fin de asegurar que el docente pueda continuar rápidamente con su trámite.

## 4. Apoyó al seguimiento de valoración de la calidad de las respuestas

Se realizaron 2.604 casos del mes de respuestas brindadas por la entidad a la ciudadanía con el fin de que cumplan con los criterios de calidad establecidos: Calidez, Coherencia, Claridad, Oportunidad y Manejo del sistema.

## 5. Apoyó a casos con Novedades en los canales de atención

Se realizó seguimiento a 70 casos que fueron reportados por los diferentes canales de atención y los cuales se escalaron al equipo de apoyo de la SED con el fin de poder brindar positiva respuesta a la ciudadanía.

Adicionalmente, se gestionaron las siguientes campañas Outbound de una dependencia de la entidad:

## 1. DESPACHO

### LLAMADAS\_CONFIRMACIÓN\_EVENTO GALA DE LOS MEJORES

Base: 1.044 registros

Objetivo: Confirmación Asistencia

Contacto	Cantidad	Participación
<b>Si</b>	235	36,55%
<b>No</b>	408	63,45%
<b>Total, general</b>	<b>643</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Datos Informe de gestión*

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

Contacto	Cantidad	Participación
<b>Asistirá</b>	181	77,02%
<b>No Asistirá</b>	54	22,98%
<b>Total, general</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Datos Informe de gestión*

#### 1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 11 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

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

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

### 1.2.2.2 Implementación IVR

Para el período de noviembre de 2023 se registraron 12.624 consultas en el IVR sin ingresar al agente, navegando en las diferentes opciones con las que se cuenta:

Para el comportamiento del ingreso al IVR se registra que el 51,93% de los ciudadanos después de escuchar los audio - textos solicitan la opción 4 para ingresar a ser atendidos por un agente.

De los ciudadanos que ingresan a atención personalizada el 57,98% iniciaron su gestión por la opción de radicación de quejas, frente a las opciones de trámites la más solicitada fue la de matrículas escolares con una participación del 14,42%

### 1.2.3 Virtual

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

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

Tabla 12 Volúmenes de atención Virtual por mes.

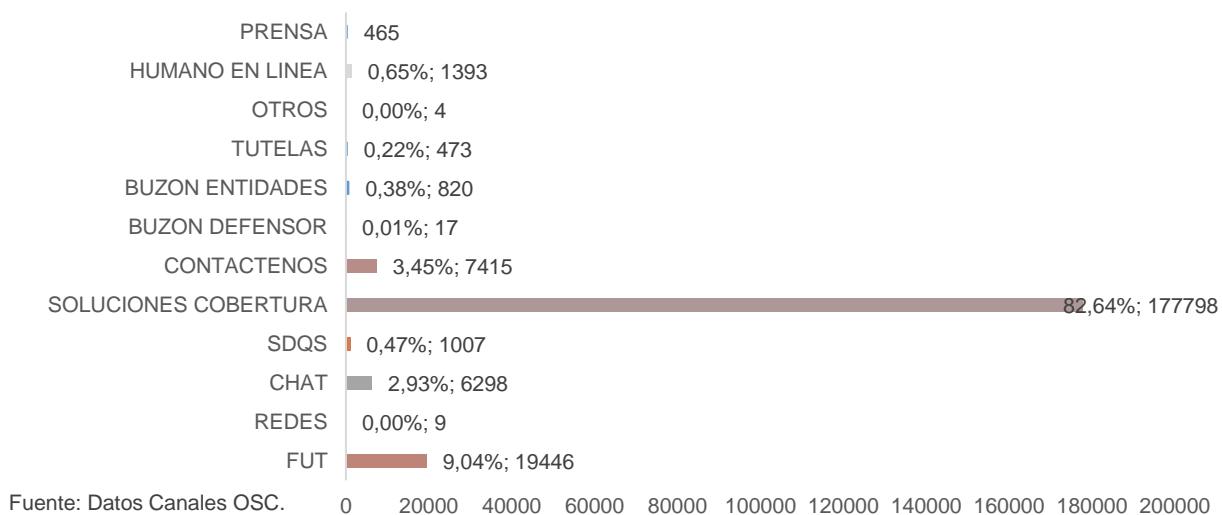
	Fut	Redes	Chat	SDQS	Soluciones Cobertura	Contáctenos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Humano En Línea	Redes Prensa	Total, General
ene	41288	10	19300	1038	6082	7260	14	1201	831	28			77.052
feb	39830	13	9775	1194	10351	7504	7	1394	1624	20			71.712
mar	36661	25	6782	1013	1535	7251	7	903	1498	24			55.699
abr	20445	20	4733	746	1913	5513	3	837	809	20			35.039
may	21649	33	5820	1131	1308	6424	13	717	979	30			38.104
jun	18582	4	4674	1095	1046	5796	3	695	25	17			31.937
jul	15883	6	5907	813	914	5436	0	753	4	17	1.774	270	31.777
Ago	15931	4	5525	1028	578	6011	17	643	404*	7	1913	295	32.356
Sep	14578	1	5546	1060	67612	6289	16	787	381*	12	2426	224	98.932
Oct	15688	8	2917	948	101304	6333	3	776	412	7	2426	281	131.103
Nov	19446	9	6298	1007	177798	7415	17	820	473	4	1393	465	215.145
<b>Total, general</b>	<b>259.981</b>	<b>133</b>	<b>77.277</b>	<b>11.073</b>	<b>370.441</b>	<b>71.232</b>	<b>100</b>	<b>9.526</b>	<b>7.440</b>	<b>186</b>	<b>9.932</b>	<b>1.535</b>	<b>818.856</b>

Fuente: Datos Canales OSC.

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

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

Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual noviembre



### 1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante noviembre recibió 6.298 solicitudes de atención (aumentando en 115.91% respecto al mes anterior el cual registró 2.917 atenciones), este canal es atendido por cinco agentes, adicional se cuenta con el Chat Bot, quien brinda información general acerca de la fase de cupos por novedad que para el 2023, fue atendido de manera integral (Cupo escolar, y movilidad) recibió 3263 solicitudes y el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal.

Para noviembre al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7 x 24 se registraron 386 ciudadanos durante los fines de semana y 611 casos entre semana en horario de no atención por agentes mostrando que la ciudadanía está en constante contacto con la entidad.



### 1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.

Trámite de Consulta	Participación
Traslado de estudiantes antiguos	19,82%
Asignación de cupo escolar	18,79%
Subsidio de transporte	18,27%
Consulta a solicitudes radicadas	14,05%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	3,26%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	3,18%
Información general de movilidad escolar	2,71%
Escalafón Docente	2,67%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	1,67%
Prestaciones sociales de docentes	1,47%

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

### 1.2.3.2 Los Buzones de Correo

En los buzones de correo se recibieron 8.729 (aumentando en 15.91% respecto al periodo anterior, se incluyen cifras de gestión correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica) solicitudes de los cuales 7.415 correspondieron a [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co), estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 820 correos [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co) 473 corresponden a tuteladas cifras de gestión reportado por la Oficina Asesora Jurídica, 17 al defensor del ciudadano y 4 a [familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co), es importante mencionar que para la gestión de estos correos se dispone de agentes front office sin herramienta y agente en sitio.

### 1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual

En la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron un total de 19.446 solicitudes (aumentando en 23.95% respecto al periodo anterior), las cuales ingresan a través de SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. A través del proveedor, se dispone de un equipo para la gestión de estos; 3.851 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual, y desde allí la ciudadanía realiza sus solicitudes los cuales son redireccionadas a las dependencias correspondientes. Con el fin de tener una respuesta a la ciudadanía por parte de las dependencias, es de resaltar que cuando no es clara la solicitud se aplica las indicaciones que reposan en el instructivo interno de trabajo "Atención Virtual FUT".

### 1.2.3.4 Bogotá te Escucha

Para este mes se recibieron 1.007 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha.

### 1.2.3.5 Humano en línea

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

Desde la Oficina de Servicio al ciudadano se realiza la validación documental de las prestaciones cesantías, pensión, auxilios y otros tramites; para el mes de noviembre se gestionaron 1.393 solicitud remitidas, a través de la plataforma Humano en Línea.

### 1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 14 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.

Trámite de Consulta	Participación
Prestaciones sociales de docentes	97,08%
Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes.	1,77%
Escalafón Docente	0,35%
Cesantías de funcionarios administrativos	0,27%
Prima técnica reconocimiento o reajuste	0,09%
Asignación de funciones en el cargo de directivo docente rector director rural o coordinador	0,09%
Renuncia al cargo docente directivo docente o administrativo	0,09%
Traslado de funcionarios administrativos y docentes	0,09%
Consulta a solicitudes radicadas	0,09%
Comisión de docentes estudio servicios licencia deportiva	0,09%
<b>Total, general</b>	<b>100,00%</b>

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

### 1.2.3.6 Redes Sociales

Durante el mes de noviembre del 2023, el equipo digital dio respuesta a 465 mensajes privados en redes sociales y 9 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 15 Gestión Redes Sociales

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Facebook</b>	917	453	323	212	200	147	193	194	153	194	349
<b>Twitter</b>	119	75	78	74	45	28	28	80	23	37	40
<b>Instagram</b>	173	66	87	28	46	68	49	21	48	50	76
<b>Total</b>	<b>1209</b>	<b>594</b>	<b>488</b>	<b>314</b>	<b>291</b>	<b>243</b>	<b>270</b>	<b>295</b>	<b>224</b>	<b>281</b>	<b>465</b>

*Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa*

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

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

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

Tabla 17 Tipo de Radicado Acumulado 2023.

	Derecho Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia
<b>Facebook</b>	34	7	2	1
<b>Instagram</b>	10	1	1	0
<b>Otro</b>	10	12	3	0
<b>Twitter</b>	31	8	13	0
<b>Total, general</b>	<b>85</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>1</b>

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La Oficina de Servicio al Ciudadano ha gestionado un total de 7 requerimiento corresponde a derecho de petición y 2 a quejas.

Tabla 18 Sistema de Radicación.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Total
<b>Bogotá te Escucha</b>	3	3	7	10	22	2	1	0	1	0	4	53
<b>SIGA</b>	7	10	18	10	11	2	5	4	0	8	5	80
<b>Total, general</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>133</b>

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

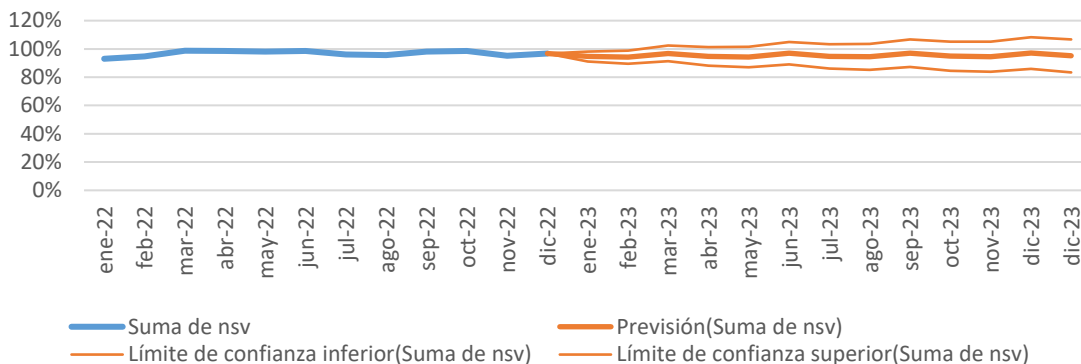
De estos requerimientos se ingresaron a través de SIGA el 55% y el 45% por Bogotá te Escucha.

### 1.3 Nivel de servicio

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

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

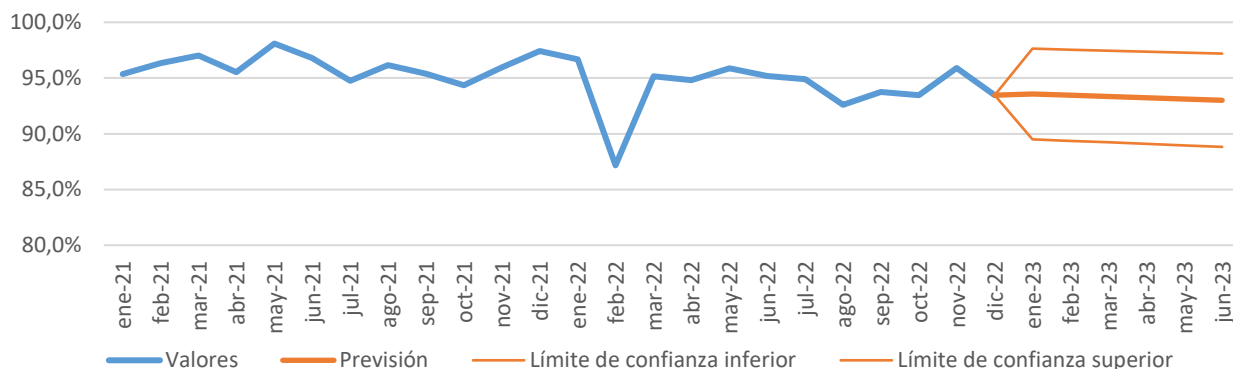
Grafica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023



Fuente: Datos Canales OSC

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

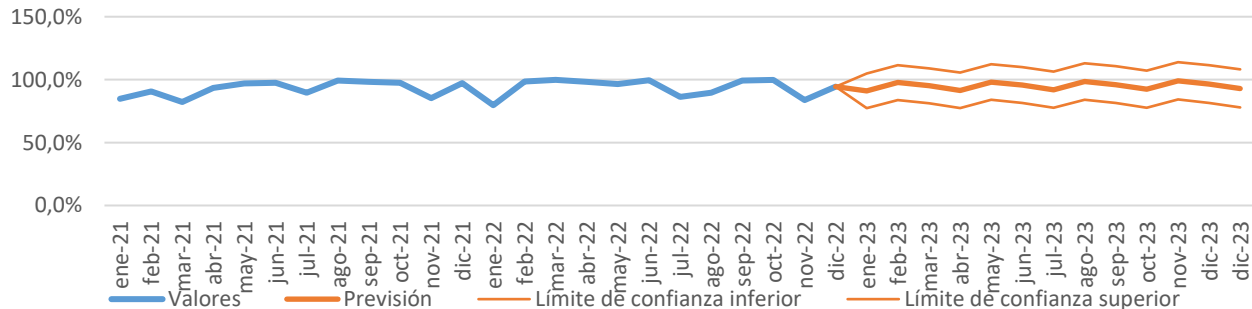
Grafica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial



Fuente: Datos Canales OSC

Y para el canal telefónico:

Grafica 12 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Telefónico



Fuente: Datos Canales OSC

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

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

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

Tabla 19 Indicador Nivel de Servicio noviembre Histórico

MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
INDICADOR	93%	96%	99%	99%	98%	99%	99%	99%	99%	99%	<b>99%</b>

Fuente: Canales OSC

Tabla 20 Indicador Nivel de servicio noviembre histórico.

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio Nov
2017	108.142	85.159	79%
2018	97.163	84.437	87%
2019	91.312	86.427	95%
2020	110.184	90.344	82%
2021	95.286	86.848	91%
2022	92.290	87.886	95%
2023	63.122	62.738	99%

Fuente: Canales OSC

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

Tabla 21 Nivel de servicio detallado mensual noviembre

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
<b>Radicación Virtual</b>	20.453	20.453	<b>100%</b>
<b>DLES</b>	8.330	8.226	<b>99%</b>
<b>Centro de Contacto</b>	6.556	6.556	<b>100%</b>
<b>Chat institucional</b>	6.298	6.298	<b>100%</b>
<b>OSC</b>	11.354	11.074	<b>98%</b>
<b>Email OSC</b>	8.725	8.725	<b>100%</b>
<b>Redes Sociales</b>	9	9	<b>100%</b>
<b>Email EDUPRIVADOS</b>	4	4	<b>100%</b>
<b>Humano en línea</b>	1.393	1.393	<b>100%</b>
<b>Total, general</b>	<b>63.122</b>	<b>62.738</b>	<b>99%</b>

Fuente: Canales OSC

Tabla 22 Nivel de servicio canal presencial y telefónico noviembre.

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
<b>Presencial</b>	<b>19.684</b>	<b>19.300</b>	98%
<b>Telefónico</b>	<b>6.556</b>	<b>6.556</b>	100%

Fuente: Canales OSC

## 2. Satisfacción.

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

Es importante mencionar, que el indicador de satisfacción proyectado para el mes de noviembre fue de 93.34%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 92.95%, presentando una diferencia de 0.54% referente al proyectado.

Tabla 23 Satisfacción detallado Mensual

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
ene-23	78.60%	89.32%	58.58%	46.18%	82.34%
feb-23	79,70%	90,47%	66,08%	51,23%	82.95%
Mar-23	86,54%	88,72%	70,46%	51,55%	84,75%
Abr-23	92,59%	89,41%	78,85%	61,96%	88,30%
May-23	89,62%	91,20%	77,47%	62,18%	87,20%
Jun-23	90.23%	86.31%	74.37%	68.87%	85.99%
Jul-23	93,13%	90,00%	83,00%	72,39%	89,56%
Ago-23	92,47%	90,69%	86,22%	72,40%	89,54%
Sep-23	91,40%	92,62%	85,95%	72,63%	90,18%
Oct-23	95.21%	92.17%	93.22%	73.84%	93.50%
<b>Proyectado Nov-23</b>	<b>95%</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>	<b>73%</b>	<b>93.34%</b>
<b>Obtenido Nov-23</b>	<b>95.24%</b>	<b>92.00%</b>	<b>90.64%</b>	<b>67%</b>	<b>92.95%</b>

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para noviembre se encontró en 92.95%, se aplicaron un total de 7.181 encuestas, de las cuales 6.675 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 92.00% disminuyendo en 0.17%, Correo electrónico 67,00% registro una disminución de 6.84%, Canal

presencial 95.24% registro aumento del 0.03%, y el canal Chat 90.64% disminuyendo en 2.58% respecto al periodo anterior.

## 2.1 Canal presencial

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

Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	61,44%	61,77%	70,98%	67,59%	58,90%	66,07%	68,08%	63,80%	75,27%	83,67%	83,40%
<b>Bueno (4)</b>	31,76%	31,63%	24,05%	29,86%	37,84%	29,31%	29,15%	33,36%	22,03%	14,32%	14,73%
<b>Malo (2)</b>	0,99%	1,49%	0,50%	0,26%	0,24%	0,53%	0,28%	0,42%	0,18%	0,08%	0,22%
<b>Muy Malo (1)</b>	1,48%	0,25%	0,50%	0,39%	0,59%	0,66%	0,49%	0,59%	0,29%	0,22%	0,17%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	3,94%	4,48%	3,36%	1,71%	2,14%	2,90%	1,80%	1,67%	1,94%	0,77%	0,84%
<b>No sabe/ No responde</b>	0,39%	0,37%	0,59%	0,20%	0,30%	0,53%	0,21%	0,17%	0,29%	0,94%	0,64%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La evaluación registrada en la **calidad de las instalaciones** se puede evidenciar que la ciudadanía los cataloga en muy bueno y bueno se presentó el porcentaje más alto 98.12% registrando un aumento del 0.13% respecto al mes anterior, el ítem de muy malo fue 0.17% disminuyendo respecto a octubre

Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	65,09%	66,50%	76,11%	72,77%	63,29%	71,16%	71,34%	66,47%	78,86%	86,73%	86,16%
<b>Bueno (4)</b>	26,92%	27,27%	18,42%	24,67%	32,27%	23,37%	25,54%	30,02%	17,20%	10,30%	11,45%
<b>Malo (2)</b>	1,18%	0,75%	0,76%	0,33%	0,42%	0,46%	0,35%	0,59%	0,35%	0,25%	0,32%
<b>Muy Malo (1)</b>	1,78%	0,37%	1,09%	0,59%	1,01%	0,86%	0,49%	0,59%	0,71%	0,19%	0,27%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	4,04%	4,48%	2,78%	1,51%	2,43%	3,43%	1,87%	1,92%	2,53%	1,16%	1,01%
<b>No sabe/ No responde</b>	0,99%	0,62%	0,84%	0,13%	0,59%	0,73%	0,42%	0,42%	0,35%	1,38%	0,79%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

**La presentación personal** de asesor que suministra la atención a la ciudadanía mantiene una calificación 97.61% en los ítems muy bueno y bueno, aumentando respecto al periodo anterior en 0.58%.

Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	58,78%	59,53%	72,50%	70,73%	60,97%	68,38%	67,87%	64,30%	76,38%	84,49%	85,66%
<b>Bueno (4)</b>	23,18%	24,66%	16,40%	22,97%	30,84%	23,10%	25,19%	27,42%	14,72%	10,66%	10,02%

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Malo (2)</b>	5,42%	4,98%	2,52%	1,64%	1,96%	2,11%	1,87%	2,84%	2,12%	1,02%	0,79%
<b>Muy Malo (1)</b>	5,13%	3,86%	2,94%	1,90%	2,55%	2,44%	1,25%	1,67%	1,88%	1,10%	0,89%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	6,90%	6,23%	4,63%	2,43%	3,32%	3,50%	3,33%	3,26%	4,48%	1,85%	1,83%
<b>No sabe/ No responde</b>	0,59%	0,75%	1,01%	0,33%	0,36%	0,46%	0,49%	0,50%	0,41%	0,88%	0,81%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se presenta una calificación de 95.68% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el **conocimiento por parte del asesor**, este aumento respecto al periodo anterior en 0.53%.

Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	57,10%	59,28%	71,40%	70,54%	60,32%	68,12%	68,42%	64,80%	76,97%	84,14%	85,47%
<b>Bueno (4)</b>	23,27%	25,16%	16,57%	22,18%	30,72%	22,77%	24,64%	27,01%	14,19%	10,71%	10,04%
<b>Malo (2)</b>	5,62%	5,23%	1,93%	1,44%	2,37%	2,51%	2,22%	2,42%	2,06%	0,77%	1,04%
<b>Muy Malo (1)</b>	5,62%	3,86%	3,53%	2,10%	2,55%	2,64%	1,18%	2,59%	2,24%	1,32%	1,21%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	7,69%	5,85%	5,80%	3,35%	3,74%	3,43%	3,12%	2,84%	4,00%	1,85%	1,41%
<b>No sabe/ No responde</b>	0,69%	0,62%	0,76%	0,39%	0,30%	0,53%	0,42%	0,33%	0,53%	1,21%	0,84%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

**La Claridad en la información** refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 95.51% aumentando en 0.66% en relación con octubre.

Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	66,27%	67,62%	77,29%	74,87%	64,71%	72,54%	73,35%	67,89%	81,21%	87,33%	88,08%
<b>Bueno (4)</b>	21,10%	21,30%	14,55%	20,47%	29,18%	20,73%	22,07%	26,84%	13,55%	8,70%	8,34%
<b>Malo (2)</b>	2,76%	2,49%	1,35%	0,92%	0,71%	1,06%	0,83%	0,75%	0,59%	0,58%	0,49%
<b>Muy Malo (1)</b>	4,54%	1,87%	2,27%	1,51%	2,08%	1,65%	1,11%	1,42%	1,77%	0,52%	0,81%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	4,73%	5,98%	3,70%	1,97%	2,97%	3,37%	2,15%	2,68%	2,36%	1,43%	1,38%
<b>No sabe/ No responde</b>	0,59%	0,75%	0,84%	0,26%	0,36%	0,66%	0,49%	0,42%	0,53%	1,43%	0,89%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el período de noviembre se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en **actitud de servicio** se obtuvo 96.42% aumentando un 0.39%.

Tabla 29 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>No</b>	26,13%	25,03%	15,22%	9,84%	12,87%	11,22%	8,54%	10,62%	9,25%	5,29%	5,67%
<b>Si</b>	73,87%	74,97%	84,78%	90,16%	87,13%	88,78%	91,46%	89,38%	90,75%	94,71%	94,33%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Es importante resaltar, que el 94.33% de la ciudadanía manifestó que hubo una



**respuesta efectiva** a su solicitud en la atención.

## 2.2 Canal telefónico

En el canal telefónico se destacan tres preguntas. El tiempo de espera, la respuesta efectiva a su solicitud y la *experiencia al comunicarse* esta destaca que el 90.75% se encuentra entre 4 y 5.

Tabla 30 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
5	79,97%	81,32%	78,47%	80,03%	80,40%	74,69%	79,01%	75,54%	85,31%	77,83%	80,89%
4	9,32%	9,16%	10,39%	9,82%	10,80%	11,94%	10,31%	12,95%	7,38%	11,97%	9,86%
3	2,81%	2,15%	2,50%	2,70%	2,75%	2,56%	3,14%	3,92%	1,44%	3,89%	2,28%
2	1,36%	1,11%	1,35%	1,03%	0,92%	1,14%	1,42%	1,18%	1,04%	1,43%	1,28%
1	6,54%	6,26%	7,30%	6,43%	5,13%	9,67%	6,12%	6,41%	4,82%	4,88%	5,69%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
1	67,12%	70,18%	78,60%	87,40%	87,37%	82,25%	86,94%	86,07%	89,17%	86,02%	88,44%
2	8,71%	8,78%	14,37%	12,52%	12,63%	17,75%	13,06%	13,87%	10,83%	13,88%	11,52%
(en blanco)	17,36%	13,87%	4,57%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,05%
No Aplica	6,82%	7,17%	2,47%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,07%	0,00%	0,10%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Por otra parte, el 88.44% manifiesta que hay **respuesta efectiva** aumentando respecto al mes anterior en 2.42%. Durante de noviembre en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron asignación de cupo escolar con 28.12% aumentando en respecto al mes anterior en 66.7%, debido al cronograma de cobertura 2023- 2024 de acuerdo con la resolución 3144 del 30 agosto 2023. Seguido esta Traslado de estudiantes antiguos con un 20.28% presentando un incremento del 209.7% debido a la solicitud de traslado para grados de 1° de primaria que se desarrolló desde el 20 de noviembre al 5 de diciembre del 2023. Por otro lado, el subsidio de transporte con 12.13% aumento en 10.9% y Prestaciones sociales de docentes con un 11.99% presenta disminución del 18.7% respecto al mes anterior

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
5	61,99%	63,24%	64,63%	67,60%	69,49%	79,98%	80,75%	75,52%	89,00%	74,74%	82,94%
4	11,75%	11,14%	14,60%	15,56%	15,28%	8,59%	9,18%	11,85%	5,46%	11,47%	8,72%

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>3</b>	5,00%	4,54%	5,95%	6,26%	6,37%	2,27%	3,51%	4,75%	0,96%	7,34%	3,65%
<b>2</b>	1,89%	1,99%	2,66%	2,61%	3,13%	1,04%	1,34%	2,15%	0,88%	2,46%	0,76%
<b>1</b>	5,89%	5,45%	7,56%	7,76%	5,35%	7,84%	4,93%	5,53%	3,69%	3,69%	3,84%
<b>(en blanco)</b>	1,77%	1,99%	0,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>No Aplica</b>	11,71%	11,65%	3,91%	0,21%	0,38%	0,28%	0,30%	0,20%	0,00%	0,30%	0,09%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **tiempo de espera** 91.66% califican entre 4 y 5 aumentando en 5.45% respecto al mes anterior.

### 2.3 Canal virtual – Chat institucional

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

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	31,24%	39,37%	46,61%	52,20%	49,68%	51,25%	58,91%	62,44%	64,52%	58,11%	49,26%
<b>Bueno (4)</b>	30,54%	34,81%	30,09%	33,48%	33,68%	32,59%	28,34%	27,11%	25,24%	34,70%	37,19%
<b>Muy malo (1)</b>	19,66%	13,42%	8,99%	5,51%	6,32%	3,62%	4,25%	4,44%	3,33%	1,44%	3,57%
<b>Malo (2)</b>	5,49%	3,42%	3,67%	1,98%	2,53%	0,84%	1,21%	0,89%	1,19%	0,41%	1,72%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	12,48%	7,97%	9,17%	6,61%	7,79%	10,58%	7,29%	4,89%	4,76%	5,13%	8,00%
<b>No sabe / No responde</b>	0,60%	1,01%	1,47%	0,22%	0,00%	1,11%	0,00%	0,22%	0,95%	0,21%	0,25%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El **tiempo de espera** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 86.45% registrando una disminución del 6.36%. Por otro lado, el ítem de Muy malo aumento en 2.13% respecto al mes anterior.

Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	28,94%	38,73%	44,04%	48,46%	48,63%	48,47%	59,51%	64,89%	61,90%	58,93%	52,71%
<b>Bueno (4)</b>	32,14%	34,94%	34,13%	37,44%	35,58%	33,43%	28,95%	27,11%	29,29%	33,88%	35,34%
<b>Muy malo (1)</b>	17,56%	12,03%	8,26%	4,85%	5,26%	4,18%	3,44%	3,33%	3,10%	1,23%	3,45%
<b>Malo (2)</b>	6,19%	4,05%	4,04%	2,20%	1,68%	1,11%	1,62%	0,89%	1,90%	0,82%	1,85%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	14,77%	10,13%	8,44%	6,83%	8,21%	11,70%	6,48%	3,78%	3,57%	4,93%	6,28%
<b>No sabe / No responde</b>	0,40%	0,13%	1,10%	0,22%	0,63%	1,11%	0,00%	0,00%	0,24%	0,21%	0,37%

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **tiempo de atención** en Muy bueno y Bueno 88.05% disminuyendo 4.76 puntos porcentuales respecto al periodo anterior.

Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	33,43%	37,47%	43,30%	47,80%	44,84%	40,95%	56,28%	60,44%	59,05%	57,49%	58,13%
<b>Bueno (4)</b>	29,74%	31,65%	30,28%	32,82%	33,47%	35,10%	26,72%	26,22%	28,57%	29,77%	29,93%
<b>Muy malo (1)</b>	16,47%	13,16%	10,46%	4,63%	6,53%	5,01%	5,87%	4,44%	3,57%	2,67%	4,19%
<b>Malo (2)</b>	5,69%	4,43%	5,32%	4,63%	5,05%	1,95%	3,85%	2,22%	2,62%	1,64%	0,86%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	12,08%	12,03%	9,72%	9,25%	9,89%	15,32%	6,88%	5,78%	5,48%	8,21%	6,65%
<b>No sabe / No responde</b>	2,59%	1,27%	0,92%	0,88%	0,21%	1,67%	0,40%	0,89%	0,71%	0,21%	0,25%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

**Conocimiento por parte del asesor** en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 88.05% aumentando en 0.78%, los ítems de Malo y Muy malo disminuyeron un 0.74% respecto al mes anterior.

Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	35,43%	40,63%	45,50%	55,51%	47,79%	50,14%	62,55%	64,67%	62,38%	62,42%	66,63%
<b>Bueno (4)</b>	30,64%	34,18%	31,56%	29,52%	32,63%	33,43%	25,10%	25,78%	28,57%	31,01%	25,62%
<b>Muy malo (1)</b>	15,47%	12,15%	8,99%	4,63%	5,26%	3,90%	4,45%	2,89%	3,10%	1,44%	3,45%
<b>Malo (2)</b>	5,89%	4,56%	3,85%	2,20%	1,68%	2,79%	1,42%	2,22%	1,19%	1,03%	0,62%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	10,88%	7,72%	8,99%	7,05%	12,00%	8,64%	6,28%	4,22%	4,29%	3,90%	3,33%
<b>No sabe / No responde</b>	1,70%	0,76%	1,10%	1,10%	0,63%	1,11%	0,20%	0,22%	0,48%	0,21%	0,37%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la actitud de servicio** con un 0.62% (disminuyendo en 0.41% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, sin embargo, el 92.4% manifiesta que es Muy bueno y Bueno disminuyendo en 1.19% frente a octubre

Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	29,94%	33,54%	40,18%	47,14%	43,16%	40,67%	53,85%	59,33%	54,76%	56,47%	55,91%
<b>Bueno (4)</b>	30,14%	33,16%	31,38%	33,26%	32,63%	34,82%	28,74%	26,44%	30,48%	32,65%	29,80%
<b>Muy malo (1)</b>	6,79%	5,95%	7,16%	4,19%	4,63%	2,79%	4,86%	1,78%	2,14%	1,64%	1,35%

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Malo (2)</b>	19,46%	14,94%	10,83%	5,51%	7,58%	5,85%	5,87%	4,89%	4,52%	3,29%	4,56%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	12,28%	11,01%	9,36%	8,81%	10,95%	13,37%	6,68%	7,11%	7,14%	5,54%	7,64%
<b>No sabe / No responde</b>	1,40%	1,39%	1,10%	1,10%	1,05%	2,51%	0,00%	0,44%	0,95%	0,41%	0,74%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 85.71% en los ítems Muy bueno y Bueno disminuyendo 3.41% y el ítem de Malo disminuyó en 0.29%, respecto al mes anterior.

Tabla 38 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	ju	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>No</b>	38,96%	34,56%	31,56%	21,59%	22,74%	23,96%	20,65%	14,67%	13,57%	16,22%	20,69%
<b>Si</b>	61,04%	65,44%	68,44%	78,41%	77,26%	76,04%	79,35%	85,33%	86,43%	83,78%	79,31%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también que el 79.31% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 4.43% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reportó una satisfacción general del 90.64% disminuyendo en 2.58% respecto al mes anterior.

## 2.4 Canal virtual – Correo electrónico

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

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

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

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

Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Muy bueno (5)	42,59%	32,56%	48,89%	50,00%	40,74%	74,29%	54,84%
Bueno (4)	20,37%	27,91%	24,44%	23,33%	25,93%	14,29%	12,90%

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Malo (2)	1,85%	13,95%	6,67%	3,33%	3,70%	2,86%	9,68%
Muy malo (1)	11,11%	6,98%	8,89%	7,78%	11,11%	0,00%	16,13%
Ni bueno ni malo (3)	20,37%	18,60%	4,44%	11,11%	14,81%	8,57%	3,23%
No sabe / No responde	3,70%	0,00%	6,67%	4,44%	3,70%	0,00%	3,23%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El correo electrónico, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad** con un 67.74% manifiesta que es Muy bueno y Bueno disminuyendo en 20.83% respecto al mes anterior.

Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Muy bueno (5)	38,89%	30,23%	42,22%	56,67%	40,74%	68,57%	48,39%
Bueno (4)	20,37%	39,53%	33,33%	18,89%	18,52%	22,86%	19,35%
Malo (2)	7,41%	9,30%	4,44%	3,33%	11,11%	2,86%	3,23%
Muy malo (1)	14,81%	6,98%	6,67%	8,89%	7,41%	2,86%	16,13%
Ni bueno ni malo (3)	12,96%	9,30%	6,67%	8,89%	18,52%	2,86%	12,90%
No sabe / No responde	5,56%	4,65%	6,67%	3,33%	3,70%	0,00%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

**Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento** en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 67.74% disminuyendo en 23.69%, en Muy malo y Malo 19.35% aumentando respecto al mes anterior.

Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Bueno (4)	25,93%	18,52%	37,78%	51,11%	44,44%	54,29%	48,39%
Malo (2)	7,41%	3,70%	35,56%	22,22%	11,11%	31,43%	25,81%
Muy bueno (5)	35,19%	35,19%	13,33%	3,33%	11,11%	2,86%	9,68%
Muy malo (1)	16,67%	20,37%	4,44%	7,78%	7,41%	2,86%	12,90%
Ni bueno ni malo (3)	11,11%	16,67%	6,67%	14,44%	25,93%	8,57%	3,23%
No sabe / No responde	3,70%	5,56%	2,22%	1,11%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En la **claridad de la información recibida** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 74.19% disminuyendo respecto al mes anterior en 11.52%.

Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Muy bueno (5)	35,19%	32,56%	35,56%	44,44%	33,33%	51,43%	45,16%
Bueno (4)	18,52%	23,26%	35,56%	27,78%	29,63%	31,43%	29,03%
Malo (2)	3,70%	13,95%	13,33%	4,44%	3,70%	2,86%	6,45%
Muy malo (1)	20,37%	9,30%	4,44%	5,56%	7,41%	2,86%	16,13%
Ni bueno ni malo (3)	16,67%	18,60%	6,67%	15,56%	22,22%	11,43%	3,23%
No sabe / No responde	5,56%	2,33%	4,44%	2,22%	3,70%	0,00%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **acceso a la información suministrada** 74.19% califican en Muy bueno y Bueno, disminuyendo en 8.67% respecto al mes anterior.

Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espero la información recibida

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Muy bueno (5)	37,04%	32,56%	40,00%	41,11%	44,44%	54,29%	35,48%
Bueno (4)	22,22%	27,91%	28,89%	23,33%	25,93%	31,43%	35,48%
Malo (2)	1,85%	9,30%	11,11%	5,56%	11,11%	0,00%	6,45%
Muy malo (1)	20,37%	9,30%	6,67%	6,67%	3,70%	2,86%	12,90%
Ni bueno ni malo (3)	14,81%	20,93%	6,67%	18,89%	14,81%	11,43%	9,68%
No sabe / No responde	3,70%	0,00%	6,67%	4,44%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
No	46,30%	30,23%	26,67%	28,89%	18,52%	5,71%	29,03%
Si	53,70%	69,77%	73,33%	71,11%	81,48%	94,29%	70,97%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de proceso se evalúan el **tiempo que espero la información recibida** registrando en los ítems Muy bueno y Bueno el 70.97%; adicional, el 70.97% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud** disminuyendo frente al mes anterior.

Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio.

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
1	14,81%	6,98%	8,89%	6,67%	11,11%	2,86%	22,58%
2	5,56%	4,65%	2,22%	1,11%	3,70%	2,86%	3,23%

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
3	1,85%	2,33%	4,44%	1,11%	0,00%	0,00%	0,00%
4	7,41%	9,30%	2,22%	2,22%	7,41%	2,86%	0,00%
5	5,56%	9,30%	4,44%	5,56%	0,00%	2,86%	3,23%
6	5,56%	2,33%	0,00%	3,33%	7,41%	2,86%	6,45%
7	5,56%	9,30%	13,33%	2,22%	3,70%	2,86%	6,45%
8	7,41%	16,28%	17,78%	13,33%	25,93%	14,29%	9,68%
9	24,07%	9,30%	22,22%	20,00%	14,81%	8,57%	9,68%
10	22,22%	30,23%	24,44%	44,44%	25,93%	60,00%	38,71%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

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

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

Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, claridad de la información recibida

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Muy bueno (5)	31,74%	42,59%	37,08%	36,64%	41,72%	36,50%	37,71%
Bueno (4)	31,74%	27,78%	32,58%	26,72%	31,29%	32,85%	28,57%
Malo (2)	3,59%	5,56%	2,25%	7,63%	6,75%	5,84%	3,43%
Muy malo (1)	13,17%	13,89%	12,36%	12,98%	7,36%	10,95%	13,71%
Ni bueno ni malo (3)	18,56%	8,33%	13,48%	15,27%	11,66%	11,68%	13,71%
No sabe / No responde	1,20%	1,85%	2,25%	0,76%	1,23%	2,19%	2,86%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Muy bueno (5)	34,13%	46,30%	37,08%	43,51%	44,79%	42,34%	38,29%
Bueno (4)	31,74%	27,78%	38,20%	24,43%	30,06%	31,39%	31,43%
Malo (2)	4,79%	4,63%	5,62%	6,11%	4,91%	5,11%	7,43%
Muy malo (1)	13,77%	11,11%	8,99%	11,45%	6,75%	8,76%	9,71%
Ni bueno ni malo (3)	13,77%	5,56%	8,99%	12,21%	9,82%	10,22%	11,43%
No sabe / No responde	1,80%	4,63%	1,12%	2,29%	3,68%	2,19%	1,71%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de información se evalúan la **claridad de la información recibida**

registrando en los ítems Muy bueno y Bueno el 66.9% disminuyendo en 2.44% respecto a octubre; por otro lado, en la pregunta se **informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado** el 69.71% califica en Muy bueno y Bueno disminuyendo este en 4.01% respecto al periodo anterior.

Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Muy bueno (5)	38,32%	43,52%	42,70%	45,80%	50,92%	49,64%	45,71%
Bueno (4)	26,95%	30,56%	33,71%	26,72%	25,77%	23,36%	26,86%
Malo (2)	5,99%	3,70%	2,25%	6,87%	6,13%	6,57%	4,00%
Muy malo (1)	12,57%	11,11%	10,11%	10,69%	6,13%	5,11%	9,71%
Ni bueno ni malo (3)	14,37%	9,26%	8,99%	6,87%	6,75%	13,87%	10,86%
No sabe / No responde	1,80%	1,85%	2,25%	3,05%	4,29%	1,46%	2,86%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
No	34,13%	19,44%	17,98%	29,77%	20,25%	19,71%	23,43%
Si	65,87%	80,56%	82,02%	70,23%	79,75%	80,29%	76,57%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de proceso se evalúan la **rapidez en la radicación de la solicitud registrando** en los ítems Muy bueno y Bueno el 72.57% disminuyendo en 0.42% respecto a octubre; por otro lado, el 76.57% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud**.

Tabla 50 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio.

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
1	13,77%	12,96%	12,36%	16,79%	11,66%	8,03%	14,29%
2	2,40%	2,78%	2,25%	0,76%	1,84%	5,84%	2,29%
3	3,59%	3,70%	1,12%	2,29%	3,68%	3,65%	5,14%
4	2,99%	0,00%	4,49%	2,29%	3,07%	1,46%	2,86%
5	5,99%	5,56%	4,49%	6,11%	4,91%	5,11%	8,00%
6	8,38%	4,63%	4,49%	3,05%	5,52%	3,65%	4,57%
7	8,38%	3,70%	4,49%	9,92%	2,45%	5,84%	5,71%
8	11,38%	15,74%	11,24%	13,74%	13,50%	18,98%	12,57%
9	13,77%	10,19%	15,73%	13,74%	13,50%	10,22%	14,86%
10	29,34%	40,74%	39,33%	31,30%	39,88%	37,23%	29,71%

Fuente: Encuestas de satisfacción.



Realizando unificación de la información de los formularios anteriormente mencionados se puede concluir que el indicador de satisfacción en la cual califica en una escala de 1 a 10, donde “1” significa “Muy insatisfecho” y “10” “Muy satisfecho” ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el Correo Electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 67.00% disminuyendo en 6.84% respecto al periodo anterior.

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

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

Tabla 51 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
83.22%	88.18%	89.42%	89.22%	92.67%	95.50%	94.93%	93.79%	88.65%	93.26%	90.80%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este periodo 174 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se evidencia se dio **respuesta efectiva** al requerimiento en 90.80%; según la clasificación Net Promoter Score el 81.03% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al **tiempo de respuesta a su solicitud** en el ítem Muy Bueno y Bueno 90.80%, en la **calidad de la respuesta** en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 90.23% y la **claridad de la información** en el ítem Muy Bueno y Bueno reporto un 89.08%.

Se registró un indicador de satisfacción general en 90.80%. Es preciso indicar se estableció como plataforma de envío de encuestas **LimeSurvey**, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

Tabla 52 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	44,30%	52,71%	66,83%	60,48%	71,20%	75,00%	73,91%	69,49%	67,03%	72,47%	61,49%
<b>Bueno (4)</b>	34,23%	31,03%	24,52%	26,95%	21,47%	17,50%	18,84%	22,60%	22,70%	20,79%	29,31%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	14,77%	9,36%	3,85%	4,79%	5,76%	5,50%	4,35%	6,21%	4,32%	3,93%	4,60%
<b>Muy malo (1)</b>	4,03%	2,96%	2,88%	4,79%	1,57%	1,00%	0,72%	1,13%	3,24%	0,00%	2,87%
<b>Malo (2)</b>	2,68%	3,94%	1,92%	2,99%	0,00%	1,00%	2,17%	0,56%	2,70%	2,81%	1,72%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 53 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	57,72%	35,23%	65,87%	67,07%	70,16%	78,00%	73,91%	72,88%	65,95%	71,91%	69,54%
<b>Bueno (4)</b>	26,17%	17,61%	20,67%	25,15%	20,94%	16,00%	20,29%	19,21%	24,86%	23,03%	20,69%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	6,71%	2,84%	9,13%	2,40%	6,28%	4,00%	3,62%	6,21%	5,95%	2,25%	3,45%
<b>Muy malo (1)</b>	5,37%	1,42%	2,88%	2,99%	1,57%	0,50%	0,72%	1,69%	1,08%	0,00%	3,45%
<b>Malo (2)</b>	4,03%	0,57%	1,44%	2,40%	1,05%	1,50%	1,45%	0,00%	2,16%	2,81%	2,87%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 54 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Muy bueno (5)</b>	54,36%	58,62%	65,87%	67,07%	67,54%	78,00%	65,22%	72,32%	62,16%	69,10%	67,24%
<b>Bueno (4)</b>	28,19%	31,03%	21,15%	22,75%	23,04%	16,00%	28,26%	19,21%	29,19%	24,72%	21,84%
<b>Ni bueno ni malo (3)</b>	9,40%	5,42%	8,17%	3,59%	6,28%	3,50%	4,35%	4,52%	2,70%	3,37%	5,75%
<b>Muy malo (1)</b>	4,03%	1,97%	3,85%	4,19%	2,09%	0,50%	0,72%	2,26%	1,08%	1,12%	3,45%
<b>Malo (2)</b>	4,03%	2,96%	0,96%	2,40%	1,05%	2,00%	1,45%	1,69%	4,86%	1,69%	1,72%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 55 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud. solicitud.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>No</b>	14,09%	9,85%	7,69%	8,98%	6,28%	4,00%	6,52%	7,91%	8,65%	6,18%	9,20%
<b>Si</b>	85,91%	90,15%	92,31%	91,02%	93,72%	96,00%	93,48%	92,09%	91,35%	93,82%	90,80%

Fuente: Encuestas de satisfacción

## 2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”

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

La Entidad, a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, aplica la medición de la satisfacción de los canales de atención, con el fin de implementar estrategias de mejora continua en la Prestación del Servicio. Para el mes de noviembre encuestas aplicadas 5.518 que permiten conocer la satisfacción de la Ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que 2.596 encuestas que pertenecen al género Femenino, de las cuales el 52,96% se encuentran satisfechas con la atención prestada. Para el género masculino se encontraron 614 encuestas identificando una satisfacción del 89,09% en los Servicios prestados.

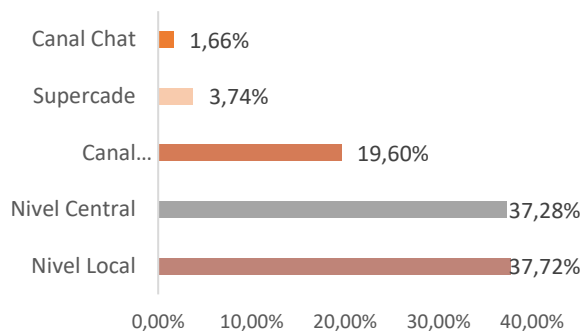
Tabla 56 Datos de gestión satisfacción con criterios de género.

	Femenino	Masculino	No binario	Total, general
<b>Encuestas Aplicadas</b>	<b>4.902</b>	<b>614</b>	<b>2</b>	<b>5.518</b>
<b>Satisfacción</b>	<b>52,96%</b>	<b>89,09%</b>	<b>50%</b>	<b>56,98%</b>

### 3.Partes interesadas

#### 3.1 Caracterización

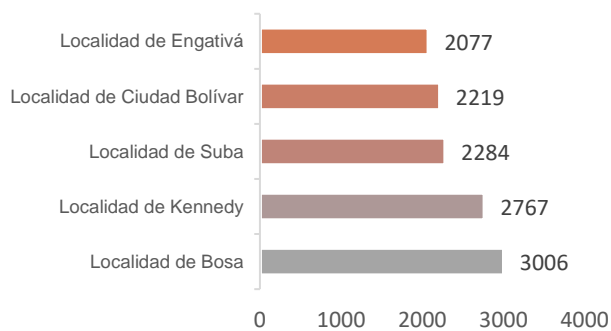
Grafica 13 Categorización Distribución Canales.



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de noviembre de 2023, se realizaron 21.630 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 75,00% de la información fue registrada a través del Canal Presencial – sedes propias, seguido por el canal telefónico con un 19,60% de las atenciones.

Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.

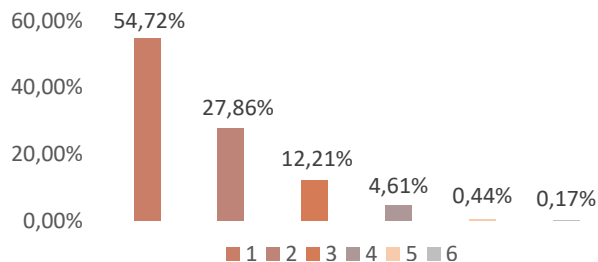


Fuente: Formulario de caracterización

Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, mostrando claramente que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Siendo las de mayor participación en la zona norte (Suba y Engativá), en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa) entre estas cinco localidades representando el 57,11% de la información capturada. Cabe anotar que para el mes de noviembre contamos con

555 contactos con personas que su ubicación actual de residencia es en otras ciudades o municipios aledaños (como Soacha, Mosquera, Madrid entre otros), con una participación del 2,57%.

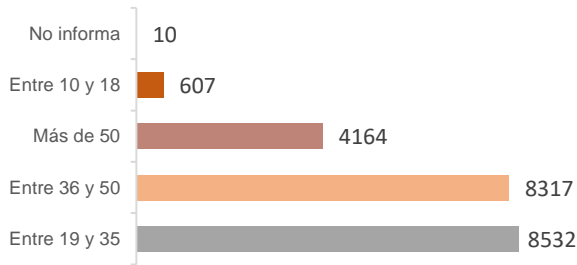
Grafica 15 Categorización Estratificación.



Fuente: Formulario de caracterización

Los estratos atendidos se muestran en la siguiente gráfica, encontrando que los estratos 2 y 3 representan un 82,58% de la población atendida, seguido por el estrato 1 con un 12,21%.

Grafica 16 Categorización Edad

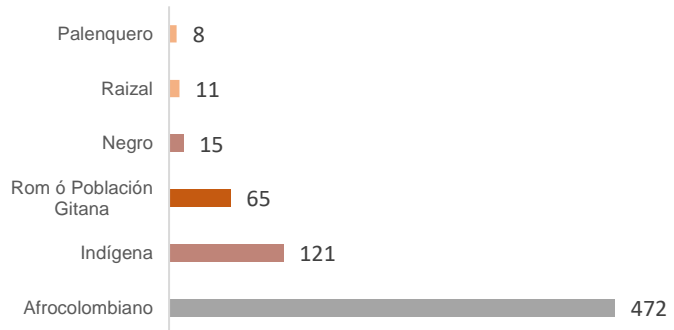


Fuente: Formulario de caracterización

La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento dejando evidente que la población se concentra entre 19 y 50 años representando un 77,90%, seguido por la población de más 50 años con una participación del 19,25%.

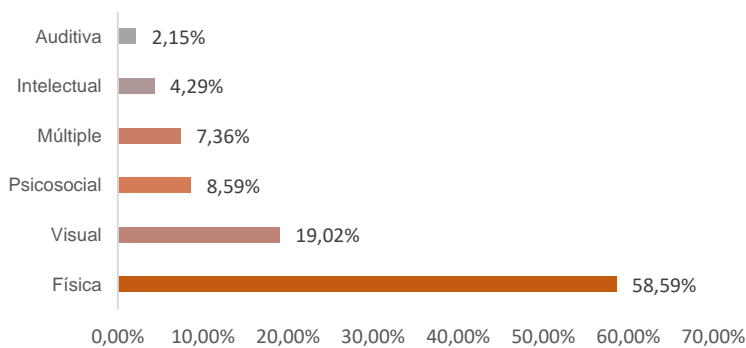
Grafica 17 Categorización Grupo Étnico.

Para este período los grupos étnicos atendidos representan el 3,20% y las comunidades más representativas son la afrocolombiana y la indígena con un 85,69% de atenciones.



Fuente: Formulario de caracterización

Grafica 18 Categorización Discapacidades.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible solo el 1,51% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica relacionada, mostrando que la discapacidad física que corresponde al 58,59% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención., seguida de la discapacidad visual con un 16,06% de participación.

## 3.2 Gestión Atención Accesible

### 3.2.1 Acceso página web

Respecto a las solicitudes recibidas por el enlace establecido en la página web <https://forms.office.com/r/qVtfRQC5PC/>, el que se habilitó con el fin de poder brindar una respuesta oportuna y con calidez por medio del canal telefónico, se recibieron 672 solicitudes, encontrando que los ciudadanos que se registraron por este medio catorce (14) personas cuenta con alguna discapacidad.

Tabla 57 Atención Telefónica - Virtual

ATENCIÓN TELEFÓNICA - VIRTUAL		
Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Física	10	71%
Visual	3	21%
Cognitiva	1	7%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

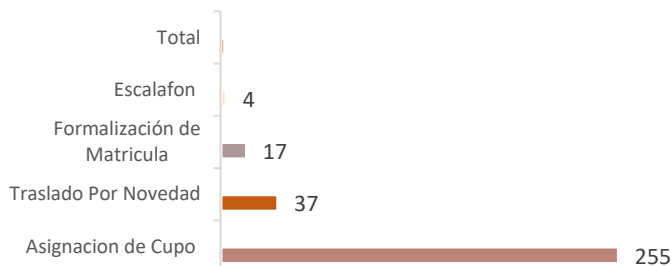
Sin embargo, las personas que ingresaron a la opción y que se logró comunicación que corresponden a 339 personas, se determinó que las temáticas atendidas son:

Tabla 58 Temáticas Telefónica – Virtual

Temática	Cantidad	% participación
Asignación de Cupo	255	81,47%
Traslado Por Novedad	37	11,82%
Formalización de Matricula	17	5,43%
Escalafón	4	1,28%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Grafica 19 Temáticas Telefónica – Virtual



### 3.2.2 Atención Presencial

De manera presencial durante el mes de noviembre de 2023 se atendieron ocho (08) personas distribuidas con algún tipo de discapacidad.

Tabla 59 Atención accesible temática.

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Auditiva	7	88%
Visual	1	12%
<b>Total, general</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 60 Atención accesible temática.

Tema	Discapacidad auditiva	Discapacidad Visual	Total, general
Movilidad Escolar	2		2
Radicación	2	1	3
Temas Docentes	2		2
Matriculas Escolares	1		1
<b>Total, general</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

## 4. Soluciones estratégicas

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

En el mes de noviembre de 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a **750** las cuales se discriminan en:

- 468 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 159 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 91 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 32 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

## 4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 61 Histórico de Gestión.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Correo</b>	596	662	385	433	670	677	592	586	555	524	468

Fuente: Correo Plan Padrino

Tabla 62 Avance de cierre de gestión

	Noviembre	% cierre
Completado	417	89.10%
En progreso	51	10.90%
<b>Total, general</b>	<b>468</b>	<b>100%</b>

Fuente: Correo Plan Padrino

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación. Encontrando que el avance en la gestión de correo para el mes de noviembre está en el 89.10%

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas 28 necesidades reiterativas.

Tabla 63 Tipología Plan Padrino

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	114	24.36%
Modificación usuarios	63	13.46%
Creación de Trámites	40	8.55%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	37	7.91%
Creación de Usuarios	28	5.98%
Apoyo Soportes Dexon	24	5.13%
Fallas Tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	17	3.63%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	15	3.21%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	14	2.99%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	14	2.99%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	13	2.78%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	13	2.78%
RED CONTACTO	11	2.35%
Solicitud de Radicación Contáctenos	11	2.35%
Traslados a RedP	8	1.71%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	7	1.50%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	6	1.28%
Solicitudes Base de Datos	6	1.28%
Solicitud de Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	5	1.07%
Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino	4	0.85%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	3	0.64%
Aclaración Informe de Efectividad	3	0.64%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Creación de PC	3	0.64%
Aclaración Informe de Vencidos	3	0.64%
Comité Local de Cobertura	2	0.43%
Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite	2	0.43%
Informativo (Seguimientos Plan Padrino)	1	0.21%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0.21%
<b>Total, general</b>	<b>468</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Correo Plan Padrino

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como la Oficina de Servicio al Ciudadano, Dirección de Talento Humano, Oficina de Nómina, Oficina de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones, y Grupo de Certificados Laborales, estas 5 dependencias generan el 35.90% de las solicitudes.

#### 4.2 Distribución PQRS

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

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
996	1.116	1.041	779	1.124	1.107	953	1.052	1.116	1.000	1.107

Fuente: Matriz Asignación SDQS - Plan Padrino y CRM

#### 5. Seguimiento ANS

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

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



FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO/OFICINA	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	NOVIEMBRE
10/05/2022	31/12/2022	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención. Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención - 05-PD-002 Proceso Gestión Jurídica - Procedimiento 16-PD-007 “Gestionar el cobro de cartera de deudas susceptibles de cobro persuasivo”.	Prestar los servicios de atención a los deudores de créditos estudiantiles otorgados a través del convenio celebrado con ÁPICE.	1. Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención 2. Tiempos de respuesta antes las solicitudes a respuestas escritas dentro del término de respuesta a los derechos de petición.	No. Solicitudes ingresadas/No solicitudes atendidas en términos de ley	SI	Para octubre de 2023, en el correo electrónico se recibieron 04 solicitudes, las cuales fueron gestionadas en su totalidad en términos de oportunidad.
01/06/2022	En aprobación mediante firma hasta el 2024	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención.	SOPORTE DE HARDWARE Y SOFTWARE	1. Reunión de equipo técnico integrado por funcionarios de la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina Administrativa de REDP. trimestral 2. Informe trimestral por parte de la oficina de REDP que contenga los resultados de los siguientes indicadores: * % de disponibilidad del sistema * % de incidentes resueltos * Tiempo de respuesta por tipo de criticidad * Tareas de mantenimiento realizadas	Fallas presentadas en los sistemas de información/Mejoras realizadas en tiempos oportunidad establecidos en el ANS.	NO	Para noviembre de 2023, se presentaron 19 solicitudes, de las cuales 13 corresponden a solicitudes operación, 2 fallas reportadas del cual se tiene el 0% de cumplimiento en el grupo de fallas y 4 mejoras con un 50% de cumplimiento en el grupo de mejoras, dado que estos corresponden a temas de chat, los cuales aún no han sido resueltos y buzones Dexon.
13/07/2022	Abierto	Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. Procedimiento 05-PD-	Realizar la entrega de 5.212 dispositivos	Cantidad de Turnos Atendidos	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para noviembre de 2023, se recibió 1 solicitud en el Nivel Central, las cuales fueron gestionadas en su totalidad en términos de oportunidad.

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO/OFCINA	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	NOVIEMBRE
		012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención	Móviles (Tabletas) a estudiantes de colegios Distritales beneficiados				
14/07/2022	31/12/2022	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención y 05-PD-002 Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención 12-PD-Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Cesantías	Prestar los servicios de atención y gestión de la prestación social de cesantías a través del aplicativo HUMANO a los docentes de la entidad	Cantidad de Turnos Atendidos	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para noviembre de 2023, la OSC gestionó 1393 solicitudes de revisión documental de prestaciones, a través del aplicativo humano en línea dentro de los tiempos establecidos en el ANS vigente el cual es de tres (3) días hábiles.
Mayo 2023	Mayo 2024	Directora de la Dirección de Cobertura de Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención Integra (Dirección de Cobertura - Matriculas y Dirección de Bienestar Estudiantil - Programa de Movilidad escolar	Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención (TMO): El personal de apoyo de la Dirección de Cobertura y la Dirección de Bienestar Estudiantil, deberán cumplir mínimo al 95% del TMO establecido por la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para noviembre en la atención integral se asignaron un total de 7.289 turnos y se atendieron 7.265 con una efectividad en la atención del 99.67%, donde el promedio de espera fue de 04:40 un promedio tiempo de atención de 07:32 minutos, para un promedio total de 12:13. En cuanto la OSC, se asignaron 6.279 turnos, atendidos 6.267 para una efectividad en la atención del 99,81%, con un tiempo promedio de espera de 04:33 minutos, promedio tiempo de atención de 07:17 minutos que arroja un promedio Tiempo Total de 11:50 min.

Tabla 64 Seguimiento ANS

## 6. Servicios OSC

### 6.1 Notificaciones

Tabla 65 Seguimiento Notificaciones.

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	0	0,00%	698	100%	698
Notificación electrónica	0	0,00%	792	100%	792
Notificación Presencial	0	0,00%	287	100%	287
Notificación por aviso	0	0,00%	350	100%	350
Publicación Pagina web	0	0,00%	78	100%	78
Publicación Cartelera NC	0	0,00%	138	100%	138
<b>Total, general</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>2362</b>	<b>100%</b>	<b>2362</b>

Fuente: Indicadores de la operación.

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 95,63% en el periodo de noviembre.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 4,01%, ya que aún no cumplen con la fecha máxima para la devolución al área, en el tema de Publicaciones en Cartelera Nivel Central se ejecutó cumplimiento del 100%, con un faltante del 0,36% ya que aún no cumplen con la fecha de des fijación y devolución al área, en Notificación Electrónica se generó un 100% de cumplimiento, en el tema de publicación página web se tuvo un cumplimiento del 100%, la notificación por aviso tiene un cumplimiento de 100% Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100%.

Se registraron un total de 2470 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos una disminución del 14,77%.

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Publicación Cartelera NC	0,36%
Notificación presencial	4,01%

## 6.2 Legalizaciones y registro de diploma

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

Tabla 66 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.

	03- Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)	04 - Registro De Diploma (15 Días)	Total
<b>Enero</b>	4934	123	5.057
<b>Febrero</b>	4721	155	4.876
<b>Marzo</b>	4990	125	5.115
<b>Abril</b>	3661	105	3.766
<b>Mayo</b>	4041	177	4.218
<b>Junio</b>	3946	110	4.506
<b>Julio</b>	3670	102	3.772
<b>Agosto</b>	3790	125	3.915
<b>Septiembre</b>	3739	123	3.862
<b>Octubre</b>	3503	103	3606
<b>Noviembre</b>	3725	101	3826
<b>Total</b>	<b>44.720</b>	<b>1.349</b>	<b>46.069</b>

Fuente: SIGA

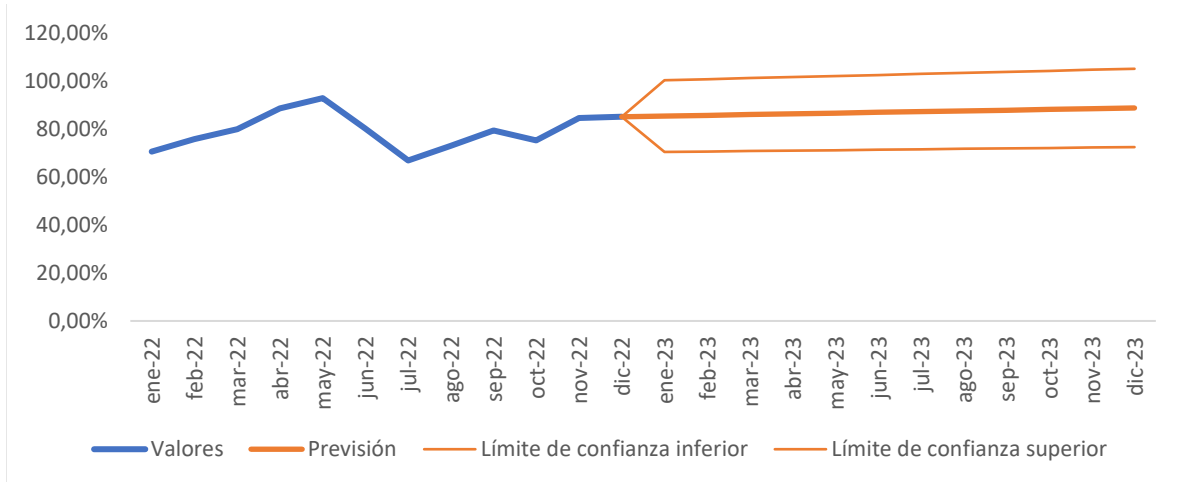
En lo que va corrido del año se han gestionado 46.069 solicitudes para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y registro de diploma. En noviembre se recibieron 3.725 requerimientos a los cuales se les aplico el protocolo de legalización y 101 solicitudes de registro de diploma.

Para noviembre se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma, empleando la metodología del Net Promotore Score, podemos clasificar a los usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma se registraron: 141 son promotores, 12 detractores y 21 pasivos.

## 7. Monitoreos y seguimiento

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

Grafica 20 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Monitoreos



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

## 7.1 Ficha Técnica

Tabla 67 Ficha Técnica.

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

## 7.2 Cálculo cifras de monitoreo

Tabla 68 Muestra de Monitoreos aplicables Operador

Año	Mes	Presencial		Telefónico		Virtual		TOTAL, CANALES
		Población	Muestra	Población	Muestra	Población	Muestra	
2023	Enero	19.019	415	14.131	412	17.839	415	1.242
2023	Febrero	40.600	420	19.996	416	41.474	420	1.256
2023	Marzo	39803	420	9847	407	25697	417	1244
2023	Abril	20.748	416	9.261	406	20.978	416	1.238
2023	Mayo	15.249	416	7.425	401	17.210	414	1.231
2023	Junio	14.534	412	7.447	402	19.030	415	1.229
2023	Julio	17.038	414	4.259	386	15.740	413	1.213
2023	Agosto	16.965	414	4.608	389	16.638	414	1.217
2023	Septiembre	14,533	412	4,451	388	12,203	410	1,210
2023	Octubre	14.691	412	4,250	388	15.787	417	1,215
2023	Noviembre	15.349	413	4.129	385	25.067	417	1.215

Fuente: Calculo Oficina Servicio al Ciudadano

Tabla 69 Muestra de Monitoreos aplicables OSC.

Año	Mes	Legalización		Correspondencia		TOTAL, CANALES
		Población	Muestra	Población	Muestra	
2023	Enero	3.994	478	13.758	522	1.000
2023	Febrero	5.010	490	11.050	518	1.008
2023	Marzo	4721	487	14581	523	1010
2023	Abril	4.990	490	13.130	521	1.011
2023	Mayo	3.681	473	10.615	517	990
2023	Junio	4.041	479	13.394	522	1.001
2023	Julio	3.946	477	10.823	517	994
2023	Agosto	3.670	473	10.030	515	988
2023	Septiembre	4.523	485	10,641	517	1.002
2023	Octubre	4.523	485	11.483	518	1.003
2023	Noviembre	4.136	480	11.483	518	998

Fuente: Calculo Oficina Servicio al Ciudadano

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

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

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

Tabla 70 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.

Error Crítico	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Sin error Crítico</b>	943	996	1102	1098	1115	1052	1.034	1.071	1.054	1.146	1.052
<b>Con error Crítico</b>	86,83%	89,81%	87,53%	87,91%	88,00%	87,74%	85,10%	87,21%	87,11%	92,27%	88,55%
<b>Con error Crítico</b>	143	113	157	151	152	147	181	157	156	96	136
<b>Con error Crítico</b>	13,17%	10,19%	12,47%	12,09%	12,00%	12,26	14,90%	12,86%	12,89%	7,73%	11,45%

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 71 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.

Error No Crítico	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Sin error No Crítico</b>	95,12%	95,67%	92,14%	92,15%	94,71%	94,66%	93,09%	95,20%	94,21%	97,18%	96,55%
<b>Con error No Crítico</b>	1033	1061	1160	1151	1200	1.135	1.131	1.169	1.140	1207	1.147
<b>Con error No Crítico</b>	4,88%	4,33%	7,86%	7,85%	5,29%	5,34%	6,91%	4,80%	5,79%	2,82%	3,45%
<b>Con error No Crítico</b>	53	48	99	98	67	64	84	59	70	35	41

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 72 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico Usuario Final

Error Crítico Usuario Final	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
<b>Sin error Crítico Usuario Final</b>	95,12%	95,40%	94,28%	94,96%	93,13%	92,41%	91,60%	92,51%	93,88%	94,69%	95,12%
<b>Con error Crítico Usuario Final</b>	1033	1058	1187	1186	1180	1108	1.113	1.136	1.136	1.176	1.130
<b>Con error Crítico Usuario Final</b>	4,88%	4,60%	5,72%	5,04%	6,87%	7,59%	8,40%	7,57%	6,12%	5,31%	4,88%
<b>Con error Crítico Usuario Final</b>	53	51	72	63	87	91	102	92	74	68	58

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Realizando el análisis de los indicadores del mes de noviembre de 2023, en los 3 niveles de medición, los cuales cumplieron con el estándar establecido por la Oficina

de Servicio al Ciudadano, se concluye que:

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 1 “**Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva.**” El cual se evalúa bajo los siguientes indicadores Con una muestra de 1188 atenciones evaluadas se genera como resultado sobre el ítem **Error crítico** se inició con un resultado final 88,55%, respecto a **Error crítico usuario final** con una nota de 95,12% y el **Error no crítico** finalizó con un 96,55% para el periodo en mención.

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

## 8. Cualificación y promoción

Tabla 73 Acumulado Socializaciones y participantes.

MES	No SESIONES	No DE PARTICIPANTES
Enero	27	342
Febrero	30	185
Marzo	33	304
Abril	26	316
Mayo	39	439
Junio	36	431
Julio	36	447
Agosto	43	501
Septiembre	31	562
Octubre	27	332
Noviembre	16	522
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>4381</b>

Fuente: Actas, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 “**Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.**” El cual se evalúa bajo las siguientes premisas: Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas). Se registro cumplimiento del 100%, realizando 16 socializaciones de las 16 programadas, teniendo un total de 522 asistentes.

Por otra parte, con el apoyo del equipo de Plan Padrino se brindó acompañamiento a



las dependencias de nivel central en la socialización de las orientaciones de gestión de correspondencia descritas en las circulares 019 y 022 de 2023 así como de los parámetros de calidad en las respuestas y tipificaciones en los Sistemas de Gestión de Correspondencia SIGA y Bogotá te Escucha.

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

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

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

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

### **8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos**

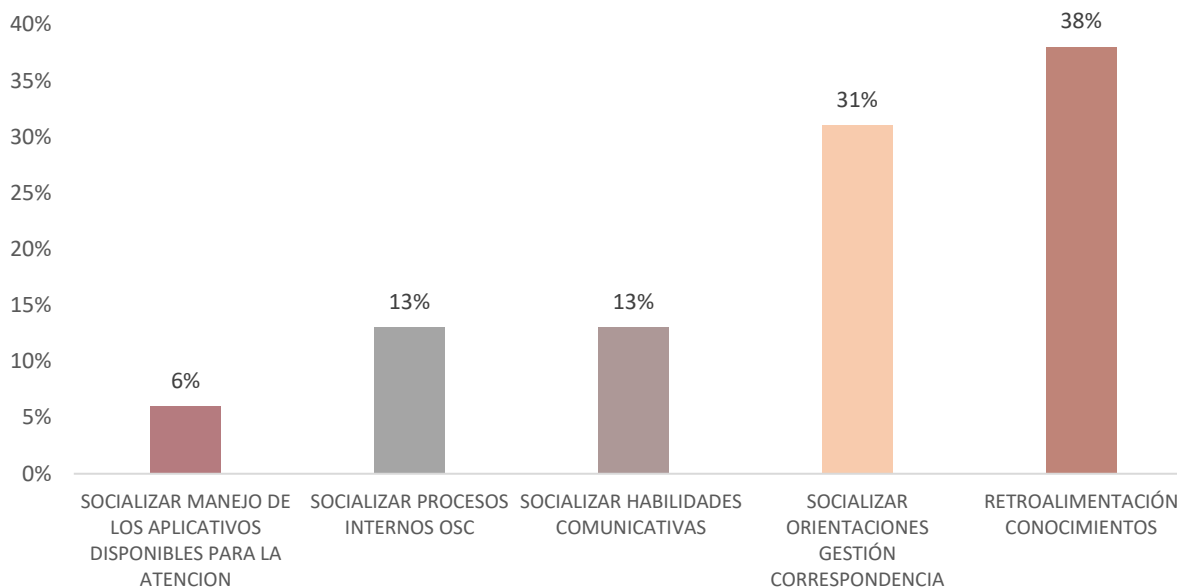
Durante el mes de noviembre de 2023 se planearon y desarrollaron 16 actividades de capacitación, socialización, sensibilización de acuerdo con las necesidades de las dependencias de la entidad o del servicio. En total en estas actividades se contó con la asistencia de 522 personas entre funcionarios de planta, contratistas y colaboradores del proveedor BPM, las sesiones se realizaron de forma presencial y virtual respectivamente, enfocadas en los siguientes objetivos específicos:

- a) Retroalimentación de conocimientos
- b) Socializar orientaciones de gestión de la correspondencia de salida
- c) Socializar habilidades comunicativas.
- d) Socializar procesos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento)

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

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
16	522

Grafica 21 Cualificación Participación por Objetivos.



Fuente: Equipo de Formación y cualificación OSC.

### a) Retroalimentar conocimientos:

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

Para este mes de noviembre se realizaron **6** actividades de retroalimentación de conocimientos las cuales contaron con la participación de **114** asistentes. En este periodo se realizó retroalimentación de conocimientos al personal que brinda atención en los canales para garantizar que cuenten con información actualizada relacionada con trámites, servicios.

Con el objetivo de disminuir el redireccionamiento de solicitudes a las dependencias de la SED, se han articulado acciones con las dependencias para hacer sesiones de

retroalimentación de conocimientos para que el personal que brinda atención en los canales reciba información directamente de las áreas sobre las funciones, tramites y temas que se radican en cada dependencia, para este periodo se realizaron cinco (2) socializaciones de funciones y competencias de las dependencias de Oficina Control Disciplinario de Juzgamiento, Fondo prestacional y oficina de personal.

**b) Socializar orientaciones de gestión de la correspondencia de salida:**

Durante este mes, los equipos de Plan Padrino y Cualificación de la OSC con el objetivo brindar orientaciones en el manejo de la gestión de correspondencia de salida a las dependencias de nivel central de la entidad, planeó y desarrolló **5** jornadas de socialización dirigidas al personal de las dependencias de la SED, administrativos responsables del reparto de la correspondencia donde se socializó tips para el correcto manejo de los sistemas de SIGA y Bogotá te Escucha, los parametros de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas y las orientaciones brindadas en las circulares internas 019 y 022 de 2023 sobre la correcta gestión de la correspondencia de salida de la entidad. En estas actividades se contó **277** asistentes.

**c) Socializar habilidades comunicativas:**

Con el objetivo de fortalecer habilidades comunicativas en el personal que brinda atención en los canales de la entidad, se desarrolló un taller de ortografía y lenguaje claro que conto con 41 asistentes, espacio en el cual se sensibilizó en la importancia de aplicar los 10 pasos del lenguaje claro y se brindaron tips para una correcta comunicación en los canales presencial, virtual y telefónico.

Por otra parte, y con el objetivo de brindar respuesta al hallazgo identificado en el informe de PQRS relacionado con el indicador de percepción, se planeó y desarrollo actividad de socialización con la Dirección de Bienestar Estudiantil por ser la dependencia que más impacta el indicador debido a los temas de movilidad.

En la actividad se presentó el estado actual de la dependencia y se sensibilizó en la importancia de aplicar los criterios de calidad en las respuestas brindadas a la ciudadanía a través de correo electrónico, se realizó sensibilización de tips de lenguaje claro y se desarrolló un taller práctico aplicando la metodología del semáforo de la comprensión – lenguaje claro para comprender la importancia de responder con criterios de amabilidad, claridad, transparencia.

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

Durante el periodo de noviembre se desarrollaron 2 actividad de socialización y sensibilización con la asistencia de 19 personas entre funcionarios, contratistas y colaboradores de la OSC.

Las actividades estuvieron enfocadas en socializar temas de ética, transparencia y actualización y publicación de documentos internos en la IntraRed.

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

Durante el mes de noviembre se realizó 1 actividad de capacitación en el manejo de los aplicativos de atención digiturno con 65 asistentes que hacen parte de la Dirección de Cobertura quienes brindarán orientación a la ciudadanía en el proceso de matrículas que serán atendidas en las Direcciones Locales de Educación.

En este espacio se sensibilizó a los asistentes sobre la importancia de aplicar los protocolos de atención, manual de servicio a la ciudadanía, carta de trato digno, canales de atención y se desarrolló una actividad lúdica de juego de roles en el marco de la campaña Ponte en los Zapatos del Otro.

## 8.2 Resultados evaluación de conocimientos

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

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

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
Lección evaluativa Humano en Línea	13	13	100%	100%
Lección evaluativa Humano en Línea	15	15	100%	100%

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
Lección evaluativa Control Disciplinario de Juzgamiento	40	37	94%	93%
Lección evaluativa lenguaje claro	45	45	70%	100%
Lección evaluativa final mes	54	54	94%	100%
<b>Resultados</b>	<b>167</b>	<b>164</b>	<b>91%</b>	<b>98%</b>

Fuente: Aula virtual y forms

\*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de noviembre fue del 98% teniendo en cuenta que de 167 personas que participaron en las jornadas de socialización 164 realizaron las evaluaciones.

### 8.3 Estrategias de Comunicación

Desde el equipo de formación y aprendizaje se fortalece el tema de aprendizaje realizando socializaciones a través de piezas comunicativas las cuales son enviadas al personal de atención a través de correo electrónico, WhatsApp y chat de Teams tales como alertas operativas o para tener en cuenta y son publicadas en el aula virtual para que puedan ser consultadas cuando el personal lo requiera.

La información que se socializa hace parte de la operación diaria y son preguntas frecuentes que surgen en los canales y que requieren ser socializadas con el personal.

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

Tabla 74 Publicaciones estrategias de comunicación.

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
Para Tener en Cuenta - CERTIFICACIONES BANCARIAS PARA RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES	Oficina Servicio al Ciudadano	03/11/20 23	Correo electrónico
Conozca la Circular 022 de 3-11-2023 Lineamientos Gestión Correspondencia de Salida	Oficina Servicio al Ciudadano	07/11/20 23	Correo electrónico
Socialización actualización Instructivos Internos OSC	Oficina Servicio al Ciudadano	07/11/20 23	Correo electrónico

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
CONSOLIDADO DE PAGOS 09-11-2023	Oficina Servicio al Ciudadano	09/11/2023	Correo electrónico
Para Tener en Cuenta - TRASLADOS DE DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES PARA EL 2024	Oficina Servicio al Ciudadano	15/11/2023	Correo electrónico
Alerta Operativa -DESCUENTOS POR INCAPACIDAD	Oficina Servicio al Ciudadano	17/11/2023	Correo electrónico
Material de consulta socialización Orientaciones Gestión Correspondencia	Oficina Servicio al Ciudadano	20/11/2023	Correo electrónico
CONSOLIDADO DE PAGOS 24/11/2023	Oficina Servicio al Ciudadano	27/11/2023	Correo electrónico
Boletín # 16- 2023 - Versión 23.04.01H - Prestaciones Económicas	Oficina Servicio al Ciudadano	27/11/2023	Correo electrónico
Para Tener en Cuenta - Solicitudes Fondo Alianza Ciudad Educadora	Oficina Servicio al Ciudadano	27/11/2023	Correo electrónico
Socialización publicación V11 Base de Conocimiento	Oficina Servicio al Ciudadano	29/11/2023	Correo electrónico
Socialización_publicación_nueva_version_plantillas_respuesta_OSC	Oficina Servicio al Ciudadano	30/11/2023	Correo electrónico
CONSOLIDADO DE PAGOS 30/11/2023	Oficina Servicio al Ciudadano	30/11/2023	Correo electrónico

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

## 8.4 Promoción

Con la finalidad de “**Divulgar información referente a los trámites y servicios de la Entidad, carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo**”. Durante el mes de noviembre se realizaron 36 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos.

Tabla 75 Publicaciones estrategias de comunicación

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
3997	Solicitud publicación y cambio instructivos internos en Intrased	01/11/2023	Publicado
4005	Solicitud publicación plantilla verificación inicio servicio OSC-NVC en Intrased	01/11/2023	Publicado

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
4014	Publicación de notificación de actos administrativos	02/11/2023	Publicado
4031	Publicación de notificación de actos administrativos	07/11/2023	Publicado
4033	Publicación nota de prensa divulgación Circular 022 del 3 de noviembre de 2022	07/11/2023	Publicado
4034	Solicitud publicación Circular 022 de 3-11-2023 en la intrased sección servicio al Ciudadano	07/11/2023	Publicado
4035	Solicitud publicación directorio extensiones nivel central actualizado	07/11/2023	Publicado
4040	Publicación de notificación de actos administrativos	08/11/2023	Publicado
4054	Publicación de notificación de actos administrativos	09/11/2023	Publicado
4062	Solicitud publicación nota de prensa: Conoce los 5 parametros de calidad en la respuesta en Intrased	09/11/2023	Publicado
4065	Publicación de notificación de actos administrativos	10/11/2023	Publicado
4067	Solicitud de cambio de los 23 instructivos internos de la OSC publicados en intrased	10/11/2023	Publicado
4069	Solicitud cambio 12 plantillas internas publicadas en la intrased	10/11/2023	Publicado
4070	Solicitud publicación informe necesidades de la comunidad educativa entorno al servicio de la entidad 2023	10/11/2023	Publicado
4072	Solicitud publicación informe acceso a la informacion octubre2023	10/11/2023	Publicado
4074	Publicación de notificación de actos administrativos	14/11/2023	Publicado
4084	Solicitud publicación reportes datos operaciones tramites, julio, agosto y septiembre 2023	14/11/2023	Publicado
4085	Solicitud publicación informe de operaciones mes de octubre 2023	14/11/2023	Publicado
4087	Publicación de notificación de actos administrativos	15/11/2023	Publicado
4098	Publicación de notificación de actos administrativos	16/11/2023	Publicado
4108	Solicitud publicación informe y el reporte (excel) nivel de oportunidad mes de octubre 2023	17/11/2023	Publicado
4109	Solicitud publicación notificación de actos administrativos	17/11/2023	Publicado
4110	Solicitud publicación informe calidad en la respuesta mes de octubre 2023	17/11/2023	Publicado
4115	Publicación de notificación de actos administrativos	20/11/2023	Publicado
4121	Solicitud actualización información página web sección nuestra entidad-funciones y deberes	20/11/2023	Publicado
4135	Solicitud publicación informe cualificación y promoción octubre 2023	22/11/2023	Publicado
4139	Solicitud publicación informe PQRS mes de octubre 2023	23/11/2023	Publicado
4141	Publicación de notificación de actos administrativos	23/11/2023	Publicado
4146	Publicación de notificación de actos administrativos	24/11/2023	Publicado
4153	Publicación de notificación de actos administrativos	27/11/2023	Publicado
4155	Solicitud publicación plantillas de respuesta OSC V11 y Repositorio plantillas de respuesta OSC V11	27/11/2023	Publicado
4158	Solicitud publicación Base de conocimiento Versión 11 actualizada	27/11/2023	Publicado

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
4170	Publicación de notificación de actos administrativos	29/11/2023	Publicado
4173	Solicitud apoyo fotográfico actividad Servicio al Ciudadano "Inicio de la navidad"	29/11/2023	Publicado
4177	Publicación de notificación de actos administrativos	30/11/2023	Publicado

Fuente: SharePoint Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

Durante este periodo se divulgo información de la Oficina de Servicio al ciudadano a través de los canales de comunicación internos y externos (Redes sociales y página web, Intrased y Prensa sed) de la entidad sobre trámites y servicios.

Para este periodo se divulgo información invitando a utilizar los canales de atención, se socializo a través de la Intrased y Prensa SED notas de prensas sobre la campaña "Ponte en los zapatos del otro" que invita a conocer los parámetros de calidad en las respuestas, se socializó la circular 022 con las orientaciones para la correcta gestión de los aplicativos SIGA y Bogotá te Escucha, se socializo la pieza gráfica y nota de prensa invitando a la ciudadanía, padres madres y estudiantes a tener cuidado con la falsificación de documentos para estudios en el exterior.

## 8.5 Lenguaje Claro (Ic).

Desde el equipo de cualificación y formación para el presente periodo se realizó la revisión, traducción a lenguaje claro y actualización de 75 trámites y servicios publicados en la guía de trámites y servicios.

Tabla 76 Lenguaje Claro (Ic).

TIPO DOCUMENTO	DOCUMENTOS INTERNOS DE TRABAJO	FECHA PUBLICACIÓN
Trámites	Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	10-nov-23
Trámites	Solicitud de validación de básica primaria, básica secundaria y grado décimo en las Instituciones Educativas Distritales	09-nov-23
Trámites	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	09-nov-23
Trámites	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	09-nov-23
Trámites	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	10-nov-23
Trámites	Cancelación de personería jurídica de entidades sin ánimo de lucro con fines educativos	09-nov-23
Trámites	Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	10-nov-23
Trámites	Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	10-nov-23



TIPO DOCUMENTO	DOCUMENTOS INTERNOS DE TRABAJO	FECHA PUBLICACIÓN
Trámites	Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	10-nov-23
Trámites	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	09-nov-23
Trámites	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	09-nov-23
Trámites	Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	09-nov-23
Trámites	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	09-nov-23
Trámites	Cambio de sede de un establecimiento educativo	09-nov-23
Trámites	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	09-nov-23
Trámites	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	09-nov-23
Trámites	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	09-nov-23
Trámites	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	09-nov-23
Trámites	Clausura de un establecimiento educativo	09-nov-23
Trámites	Becas Universidad Libre y Universidad América	10-nov-23
Trámites	Condonación total o parcial para los beneficiarios de los créditos-beca	10-nov-23
Trámites	Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	10-nov-23
Trámites	Adquisición de elementos de dotación para colegios distritales	27-nov-23
Trámites	Reposición de bienes de propiedad de la Secretaría de Educación del Distrito	27-nov-23
Trámites	Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares	10-nov-23
Trámites	Reporte de accidente de trabajo de directivos docentes y docentes	10-nov-23
Servicio	Reporte de accidente de trabajo de personal administrativo, contratistas y estudiantes de colegios distritales en práctica laboral	10-nov-23
Servicio	Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	10-nov-23
Servicio	Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	10-nov-23
Servicio	Traslado de docentes por salud	10-nov-23
Servicio	Traslado de docentes por motivo de amenaza	10-nov-23
Servicio	Reporte de Incidentes de Trabajo, condiciones inseguras y actos inseguros	10-nov-23
Servicio	Instauración y atención de quejas por presuntas conductas de acoso laboral ante el comité de convivencia laboral de la Secretaría de Educación D.C.	10-nov-23
Trámites	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	10-nov-23

TIPO DOCUMENTO	DOCUMENTOS INTERNOS DE TRABAJO	FECHA PUBLICACIÓN
Trámites	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	10-nov-23
Trámites	Cesantías parciales para docentes oficiales	10-nov-23
Trámites	Cesantía definitiva para docentes oficiales	10-nov-23
Trámites	Monto de cesantías docentes	10-nov-23
Trámites	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	01-dic-23
Trámites	Pensión de sobrevivientes para docentes oficiales	10-nov-23
Trámites	Pensión de jubilación para docentes oficiales	10-nov-23
Trámites	Revisión de cesantías definitivas para docentes	27-nov-23
Servicio	Revisión de pensión para docentes oficiales	10-nov-23
Trámites	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	27-nov-23
Trámites	Edictos emplazatorios para prestaciones sociales docentes	27-nov-23
Servicio	Asignación de funciones en el cargo de directivo docente rector, director rural o coordinador	10-nov-23
Servicio	Legalización de incapacidades para docentes	10-nov-23
Servicio	Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	10-nov-23
Servicio	Comisión de servicios	10-nov-23
Servicio	Comisión para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	10-nov-23
Servicio	Licencia deportiva	10-nov-23
Servicio	Licencia ordinaria no remunerada para funcionarios administrativos y docentes (CLOY)	10-nov-23
Servicio	Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	10-nov-23
Servicio	Renuncia parcial o total a licencias no remuneradas para docentes	10-nov-23
Servicio	Vacaciones de funcionarios administrativos	10-nov-23
Servicio	Vacancia definitiva de un cargo docente o directivo docente	10-nov-23
Servicio	Vacancia por fallecimiento	10-nov-23
Servicio	Traslados masivos de docentes y directivos docentes	10-nov-23
Servicio	Traslado de docentes entre entes territoriales	10-nov-23
Servicio	Prórroga para tomar posesión en periodo de prueba	10-nov-23
Servicio	Prima técnica - reconocimiento o reajuste	23-nov-23
Trámites	Encargo de un Directivo Docente Rector, Director Rural o Coordinador	23-nov-23
Trámites	Comisión de personal administrativo para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	23-nov-23
Trámites	Traslado de funcionarios administrativos por motivo de amenaza	23-nov-23
Trámites	Vacancia temporal de un cargo docente o directivo docente	23-nov-23
Trámites	Ausentismo laboral no justificado funcionarios administrativos y docentes	23-nov-23
Trámites	Licencia por Luto	23-nov-23
Trámites	Certificación de funciones para administrativos	23-nov-23
Trámites	Carta de respaldo institucional	23-nov-23

TIPO DOCUMENTO	DOCUMENTOS INTERNOS DE TRABAJO	FECHA PUBLICACIÓN
Trámites	Certificado de tiempo de servicio para administrativos	23-nov-23
Trámites	Certificado de FAVIDI	23-nov-23
Trámites	Certificado de tiempo de servicio para docentes	23-nov-23
Trámites	Certificado de salarios e historia laboral	23-nov-23
Trámites	Tiempo de servicio para bono pensional de docentes y directivos docentes	23-nov-23
Trámites	Certificado de fines personales para docentes y administrativos	23-nov-23
Trámites	Ascenso en el escalafón nacional docente	23-nov-23
Trámites	Inscripción en el escalafón nacional docente	23-nov-23

Fuente: Equipo de Formación y cualificación OSC

## 9. Riesgos

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

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

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

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

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

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

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

<https://bit.ly/3Rvheq0>

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

Tabla 77 Seguimiento al riesgo de operación Control 1

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

Fuente: Plataforma estratégica OSC

\*Elaboración propia. Fuente: Archivo OSC

\*Las reuniones se realizan mínimo dos veces por semana para realizar seguimiento a la operación y a la gestión del riesgo

Ahora bien, para noviembre del 2023 se presentaron novedades dentro de la prestación del servicio:

- El 20 de noviembre se presenta caída en el proveedor BPM Consulting para el funcionamiento de la línea telefónica por 5 horas y 30 minutos. Se realiza apoyo en los demás canales, y para diciembre del 2023 se realizará el descuento correspondiente en la facturación por el Acuerdo de Nivel Servicio “Disponibilidad del servicio”.
- El 29 de noviembre se presenta una caída en el canal telefónico a la 1:00 p.m, desde la planta de la Entidad, el cual retorna a las 4:00 p.m, se remite correo a

la Dirección de Servicios Administrativo quienes tratan el tema con el proveedor de mantenimiento de la Planta, Maicrotel.

Por otra parte, en el correo electrónico se presentó un retraso de un día de gestión, por tanto, se realizó seguimiento constante a correo electrónico, y como acciones se tomaron el seguimiento diario de la operación, y la inclusión de las profesionales Paola Cristancho y Narda Rodríguez en la reunión diaria de operaciones.

- Realiza las sensibilizaciones relacionadas con la adecuada prestación del servicio con el fin de fortalecer las habilidades y aptitudes del personal de la oficina. Como evidencia de lo realizado se encuentra el reporte mensual de sensibilización y evaluación del conocimiento.

Tabla 78 Seguimiento al riesgo de operación Control 2

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

Fuente: Plataforma estratégica OSC

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

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

Tabla 79 Seguimiento al riesgo de operación Control 3

MES	Indicador Control 3*: Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones
Mayo	100%
Junio	100%
Julio	89.67%
Agosto	87,41%
Septiembre	93%
Octubre	92%
Noviembre	98%
<b>Total</b>	<b>97%</b>

Fuente: Aula virtual y forms

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

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

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
Lección evaluativa Humano en Línea	13	13	100%	100%
Lección evaluativa Humano en Línea	15	15	100%	100%
Lección evaluativa Control Disciplinario de Juzgamiento	40	37	94%	93%
Lección evaluativa lenguaje claro	45	45	70%	100%
Lección evaluativa final mes	54	54	94%	100%
<b>Resultados</b>	<b>167</b>	<b>164</b>	<b>91%</b>	<b>98%</b>

Fuente: Aula virtual y forms

\*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de noviembre fue del 98% teniendo en cuenta que de 167 personas que participaron en las jornadas de socialización 164 realizaron las evaluaciones.

**Nota:** En el informe de operaciones del mes de diciembre se relacionarán los resultados de la lección evaluativa correspondiente a la socialización de funciones de la dependencia Talento Humano (Fondo Prestacional y Oficina personal) realizada el 30 de noviembre.

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

Tabla 80 Seguimiento al riesgo de operación Control 4

MES	Indicador Control 4*: Seguimientos realizados a la muestra determinada/ total muestra seleccionada
Mayo	89.00%
Junio	89.00%
Julio	91.00%
Agosto	89.00%
Septiembre	84.00%
Octubre	89.00%
Noviembre	92.00%
<b>Total</b>	<b>89.00%</b>

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 2565 respuestas, el 8% (193) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del sistema).

El acumulado del año 2023 al corte del mes de noviembre se sitúa en el 88%. Igualmente se determinó que la causa más reiterativa en los no cumple, se debe a que no se adjunta la respuesta (archivo PDF) en el aplicativo de cara a la respuesta para el ciudadano.

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

## 9.2 Control riesgo de gestión Nivel Local e Institucional

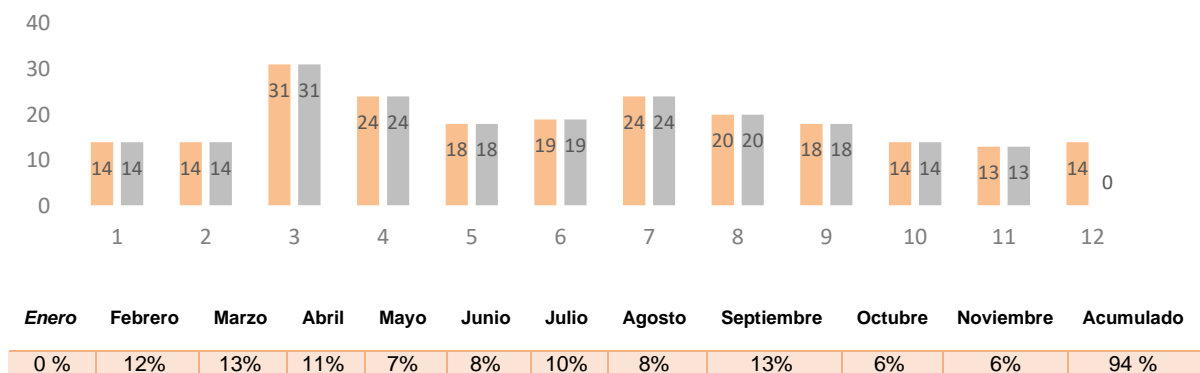
A la fecha el riesgo a nivel local e institucional denominado “Posibilidad de pérdida reputacional por queja, reclamo o inconformidad por parte de la comunidad educativa ante el incumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las PQRSD por debilidades en la gestión administrativa”, debido a la aplicación y seguimiento a los controles establecidos no se ha materializado y se realizó el respectivo reporte de seguimiento, registro y cargue de evidencias para el II semestre en los controles establecidos y de competencia de esta dependencia.

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

Teniendo en cuenta que, para el 2023 la meta proyectada para el mantenimiento de la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía del proyecto 7818 “Fortalecimiento a la Gestión Educativa” es del 10%. Se reporta avance a corte a noviembre en un 94%, equivalente a un 6% en lo propuesto para el proyecto.

Se aclara que, respecto al plan de trabajo se programaron 223 actividades con cierre a diciembre, a la fecha se han ejecutado 209, cumpliendo así la meta.

A través del siguiente cuadro, se relaciona el avance de ejecución de actividades con un cumplimiento a noviembre en un 6 %, las cuales se extractan y describen de la siguiente manera:



[https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BDE45D541-7326-4651-B4B1-A1724F55F900%7D&file=PLAN\\_TRABAJO\\_SGC\\_2023.xlsx&action=default&mobileredirect=true](https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BDE45D541-7326-4651-B4B1-A1724F55F900%7D&file=PLAN_TRABAJO_SGC_2023.xlsx&action=default&mobileredirect=true)

### Enfoque basado en riesgo

La correcta gestión del riesgo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, hace que sus efectos se vean mitigados y sus consecuencias no sean tan adversas como lo serían si el riesgo no se gestionase, por ello, bajo un enfoque basado en riesgo se monitorea constantemente lo siguiente:

- Uso de documentación obsoleta.
- Que se dupliquen tareas o actividades.
- Que no se detecten todas las no conformidades que se están produciendo.
- Que las personas desconozcan los procedimientos de trabajo.
- Que la gestión de la documentación sea excesivamente burocrática.
- Que los planes de formación carezcan de eficacia.



- Que las auditorías internas del sistema de gestión no sean eficaces.
- Que la metodología que tenemos para evaluar la satisfacción de los clientes no sea la más adecuada.
- Que los indicadores no nos aporten información sobre la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Que los objetivos del sistema de gestión de calidad no se lleven a cabo por falta de recursos.

En concordancia con lo anterior; se realizó el monitoreo, registro y reporte de los riesgos de gestión del proceso a nivel Local y Central, respecto a los controles de competencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano para el II semestre, los cuales se han implementado por parte del proceso en un 100 % con el fin de evitar o eliminar la materialización del riesgo del proceso con un alcance institucional y local.

Finalmente, se socializó, revisó, ajustó y remitió el Normograma del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía a la Oficina Asesora de Jurídica, previa aprobación en conjunto con los profesionales de la Oficina de Servicio al Ciudadano y validación por parte del abogado de la dependencia, el cual se encontrará vigente para el 2023 y 2024 una vez sea revisado y validado por la oficina competente para su publicación en ISOLucion por parte de la OAP.

Por otra parte, se realizó seguimiento a los riesgos de otros procesos con las siguientes novedades:

Tabla 81 Riesgo a otros procesos

Riesgo / Área	Descripción riesgo	Acciones adelantadas	Acciones por adelantar
Gestión documental (Derechos de petición)	Posible riesgo por la pérdida de documentos recibidos atribuidos al Proceso de Gestión Documental; error humano en la radicación.	Se llevó a cabo reunión con la Dirección de Servicios Administrativos el pasado miércoles 29 de noviembre.	La OAP convocará mesa de de trabajo con la OTIC, y – DSA para definir los controles a incluir dentro del riesgo.
Talento Humano (Fondo Prestacional)	Posible riesgo de suplantación de identidad, reproceso de radicación de documentos; radicación a través de humano. (DTH)	En mesa de trabajo, bajo acuerdo se define incluir el riesgo para la vigencia 2024 dentro del proceso de Talento Humano con responsabilidades en la ejecución de controles desde la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Dirección de Talento Humano – Fondo Prestacional.	Para la vigencia 2024 la DTH como líder de proceso desarrollar el riesgo presentado

Legalización de documentos con destino al exterior	Posible riesgo de documentos con veraz de y con oportunidad.	de legalizar En mesa de trabajo, bajo común acuerdo se determinó que existe información de fondo, el riesgo identificado desde la OSC.	La OAP convocará a una nueva sesión con la Dirección de Cobertura para desde esta mesa se genere el riesgo, controles, inclusión del riesgo en el portafolio y su obligatoriedad en la implementación.
			Situación con el Centro de Educación de Adultos Cultura – Localidad Suba
			Seguimientos semanales
			Revisión de los casos de legalización
			Envío de mensajes de texto y outbound a los colegios
			Articulación con cobertura para invitar a los colegios a usar correctamente SIMAT.
Correspondencia de salida	Se cierra posible riesgo de gestión de envío de correspondencia de salida, dada reunión sostenida en octubre con la Secretaría de Hacienda y la Oficina Asesora Jurídica.	Reunión entre Secretaría de Hacienda y la Entidad	No aplica.

Fuente: Gestión OSC

## Servicio No Conforme y Acciones de Mejora

Acompañamiento a los seguimientos en la mesa de operaciones con el fin generar reporte de acciones de mejora o Servicio No Conforme de la operación en caso de ser necesario, dando cumplimiento al numeral 7.2 Competencia y 10.2 No Conformidad las actas de operaciones reposan en el Archivo de Gestión OSC.

Resultado del seguimiento se identificaron las acciones de mejoras a nombre del SGC, causa raíz, desarrollo de las actividades, cierre y efectividad de las acciones con el equipo de trabajo, documentado en el Archivo de Gestión OSC y en el SharePoint de la OSC, las acciones en mención se amplían de la siguiente manera:

- Acción de mejora: Sensibilización con la Oficina de Servicio al Ciudadano respecto a los principios de un Calidoso para el Sistema de Gestión de Calidad, lo cual se remitió mediante correo electrónico al equipo y proveedor con el fin de tener claridad y aplicabilidad de las principales herramientas que se deben tener presente para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Acción de mejora: Se estructuró el Taller de sensibilización de Servicio No Conforme, acciones de mejora, causa raíz con el fin de prevenir el cierre de Servicios No Conforme o acciones de mejora que no sean efectivas y se realizó retroalimentación escrita y verbal con los asistentes.
- Acción de mejora: Apoyo y seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio - ANS establecido con la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC. Actualmente, se encuentra en firma del líder del proceso de la OTIC, el cual fue aprobado mediante correo electrónico por los líderes del proceso.
- Servicio No Conforme: se realizó el cierre del reporte de indicadores a la Oficina Asesora de Planeación para el reporte oportuno de estos en el aplicativo en concordancia de la Circular 006 emitida por la dependencia en mención, con la corrección de reporte inmediato en el aplicativo y entrega a la responsable delegada por el líder del proceso.

### Información documentada

En concordancia con la cláusula 7.5 se revisó y actualizó la plantilla registro control documentación interna del sistema de gestión de la calidad, lo que implicó verificar las versiones de los nuevos documentos de conformidad con el repositorio de información web institucional. De igual manera, se realizó la sensibilización de las acciones a realizar respecto al manejo de la documentación interna y externa de trabajo y la imagen de la certificación con la Carta a un calidoso y causa raíz, lo que implicó también la inclusión del Logo Servimeters 23 instructivos y 12 plantillas internas de la OSC.

Para la documentación externa y transversal al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, se realizó el levantamiento documental para los 05-PD-009 Legalización de Documentos para Estudios en el Exterior NOV2023, 17-PD-007 Gestión Correspondencia Salida 27\_11\_2023 y Metodología para la Medición del Impacto de las Acciones de Racionalización de Trámites en la SED, los cuales se encuentra en revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación para su publicación y adopción mediante Resolución proyectada para diciembre.

La información documentada es la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se están llevando a cabo según lo planeado y de conformidad a la cláusula 4.4.

### Planificación y control operacional

En cumplimiento de la cláusula 8.1 se revisó y ajustó el PAAC 2024 con el equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano para los componentes de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Riesgo corrupción 5 y 6, y Transparencia y Acceso a la Información, evidencias se encuentra en el Archivo de Gestión OSC y en el SharePoint

de la OSC con las actividades sugeridas.

Se gestionó y revisó lo relacionado para el cumplimiento de la Relación Estado Ciudadano, con el fin de articular y cumplir con la Decreto 542 de 2023 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., lo cual involucró comunicar a la Oficina Asesora de Planeación y lo relacionado con PAAC 2024 y proyección del POA 2024 de la SED.

Socialización de las fechas de cierre POA 2023 con los responsables de registrar la información y registro de los acuerdos para el mismo en cuanto cumplimiento.

El proceso en una cultura del autocontrol realiza una planificación, implementación y control de todos los procesos necesarios para cumplir con los requisitos que establece la provisión de servicios y productos, además de implementar las acciones determinadas en el apartado 6, mediante:

- a) La determinación de todos los requisitos de los servicios del proceso.
- b) Establecer los diferentes criterios para:
  - Los procesos
  - Que se acepten los servicios y los productos
- c) Se determinan todos los recursos necesarios para conseguir la conformidad de los requisitos de los servicios y los productos.
- d) Se determina y almacena la información documentada en la extensión oportuna:
  - Ofrecer confianza sobre los procesos que se han llevado a cabo según lo que se ha planificado.
  - Para demostrar la conformidad de los productos y los servicios que ofrece.

### **Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

En cumplimiento del numeral 9.1 de la ISO9001:2015 el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía tiene que analizar y realizar una evaluación de los datos y la información apropiada que surge de realizar el seguimiento y la medición. Para ello, es importante tener claridad los siguientes términos:

- Seguimiento: definir el estado que presenta un determinado sistema, proceso o actividad.
- Medición: es un proceso para determinar un valor.

De igual manera, se realizó la revisión del Acuerdo de nivel de servicio para la operación en el modelo multicanal de atención a la ciudadanía, canal presencial y canal virtual, el cual se ha venido ejecutando correctamente según lo establecido en el ANS y de conformidad a la Resolución 652 de 2023, con el fin de ampliar la cobertura del servicio prestado por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Seguido, revisión y reporte de los indicadores de los objetivos de la calidad y acuerdos de servicio del proceso Servicio Integral a la Ciudadano en cuanto su afinidad con la política de la Calidad para el presente periodo, en cumplimiento de lo establecido en el No. 6.2 Objetivos de calidad y planificación, lo cual se describe en el Informe de Operaciones publicado mensualmente en la web institucional.

Lo anterior, responde a la actualización ficha técnica indicadores de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, se encuentra en el SharePoint de la OSC, con el fin de realizar los reportes periódicos y comportamiento de la operación de manera adecuada, conveniente y eficaz.

Finalmente, en lo que refiere este numeral se complementó la información mediante correo electrónico lo relacionado con el avance de entrega de las acciones realizadas del proyecto 7818 “Fortalecimiento a la Gestión Educativa Institucional”, en lo pertinente a noviembre, donde se relatan las acciones más significativas de la implementación del SGC y el proceso de certificación.

### **Revisión por la dirección**

Se realizó la invitación a las dependencias de los equipos técnicos de gestión y desempeño a realizarse el 5 de diciembre, al igual que la estructuración de la presentación para que fuera alimentada por los responsables, en cumplimiento de la cláusula 9.3, la dirección revisa el Sistema de Gestión de la Calidad del proceso a intervalos planificados, ya que se tiene que asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación continuas con la dirección estratégica de la Entidad.

### **11.1 Seguimiento objetivos de calidad**

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

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

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

Tabla 82 Seguimiento Objetivos de Calidad Acumulado.

Objetivos	Indicador	Seguimiento noviembre
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 88,55% Cumplimiento sin Error Crítico, es decir, dentro de la meta fijada del 85%.
	Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 96,55% Cumplimiento sin Error No Crítico con una meta fijada del 95%.
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas)	Se cumplieron en un 100% las actividades programadas, realizando 16 actividades con 522 asistentes de las 16 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 11 acciones de mejora, las cuales se gestionaron y cumplieron al 100% en las fechas programadas.  Se identificaron 12 Servicios no conformes, las cuales se gestionaron y cumplieron al 100% en las fechas programadas.

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

## 12. Seguimiento acciones de mejora

Tabla 83 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	DESCRIPCIÓN	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
TRÁMITE PUBLICADO EN EL FUT QUE NO ESTA VIGENTE	AUDITORIAS MUESTRA CANALES VIRTUALES	Revisando en el Formulario Único de Trámites lo referente a CERTIFICADO DE SALARIOS E HISTORIA LABORAL para docentes se observa que en la descripción se tiene la siguiente información (historia laboral y/o tiempo de servicio) para tramitar prestaciones sociales (pensiones de invalidez, jubilación, de gracia, retiro forzoso y post-mortem), sin embargo, las certificaciones para trámite de prestaciones se realizan directamente en Humano Agradezco validar el tipo de certificaciones que realmente se pueden generar por el Formulario Único de Trámites	1. Solicitar el diligenciamiento del formato de modificación, eliminación o creación de trámites 2. Actualización del FUT donde se elimina las opciones de prestaciones que se encontraban para la solicitud de estos certificados y se dejó únicamente que es para trámites judiciales.

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	DESCRIPCIÓN	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
FALENCIAS REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA CANALES DE ATENCIÓN	INFORMES OSC	Durante el mes de octubre de 2.023, se evidencia que tenemos hallazgos en temas de redacción, ortografía y registro en los sistemas de información en los diferentes canales de atención	Sesión con los líderes de calidad en "Taller de Calidad" focalizado a cada canal de atención.  Taller de Ortografía liderado por formación del proveedor para todo el equipo focalizado en la redacción de documentos.
DIRECCIONAMIENTOS ERRADOS CANALES DE ATENCIÓN	INFORMES OSC	Durante el mes de octubre de 2.023, se continua con direccionamientos errados en el momento de radicar por cualquiera de los medios de atención a las diferentes dependencias	Sesión de auditoría de muestras focalizada a las personas que manejan los canales virtuales de forma presencial en dos equipos.
ANÁLISIS CAUSA RAÍZ	SEGUIMIENTO A PROCESO	Dentro del seguimiento realizado por la jefatura de la OSC a los servicios no conformes registrados se identificaron falencias en el registro de los ANÁLISIS CAUSA RAÍZ ingresados por los diferentes líderes de los procesos, por tal motivo se requiere generar sesiones de refuerzo para fortalecer dicho registro	Sensibilización teórica y práctica con el grupo de trabajo de la OSC.
CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS POR DEBAJO DEL PROMEDIO	INFORME PQRS	En el seguimiento al indicador de nivel de oportunidad del mes de octubre de 2.023, se evidencia que las siguientes cinco dependencias cumplieron muy por debajo del promedio: 5110 - Oficina De Personal 83.4% o 2210 - Dirección Local De Educación Engativá 81.6% o 5130 - Oficina De Nómina 80.4% o 5210 - Oficina De Apoyo Precontractual 75.0% o 4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia 50.0% Oficios de Indicadores a las dependencias con niveles más bajos.	Socialización y acompañamiento por parte del equipo de Plan Padrino a las dependencias con menor indicador de cumplimiento
CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE TRAMITES POR DEBAJO DEL PROMEDIO	INFORME PQRS	Se requiere establecer compromisos con la Dirección de Talento Humano - prestaciones sociales y Talento Humano - certificados, para mejorar los indicadores de Oportunidad en los tramites y enfatizar en la importancia de reportar oportunamente los volúmenes requeridos, ya que este es el insumo del SUIT	Socialización y acompañamiento por parte del equipo de Plan Padrino a las dependencias con menor indicador de cumplimiento
BAJO CUMPLIMIENTO EN EL INDICADOR DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LA SED	INFORME PQRS	Se presenta baja Calidad en las Respuestas se requieren jornadas de acompañamiento con las áreas y encargados con el fin de generar empatía con los usuarios	Para Calidad en las Respuestas se realizará la semana de sensibilización en: Parámetros de calidad en las respuestas, Tips de manejo de aplicativo SIGA y Bogotá te Escucha, Socialización de las circulares 029 y 022 del 2023. Se realizará la reactivación de la Campaña "Ponte en los Zapatos", con los TIPS de Calidad.

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	DESCRIPCIÓN	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
BAJO PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN EN LAS RESPUESTAS POR APARTE DE LA CIUDADANÍA	INFORME PQRS	La dependencia que más impacta el indicador de percepción es la Dirección de Bienestar Estudiantil, debido a los temas de movilidad, para este mes, el 72.41% de los ciudadanos que respondieron la encuesta se encuentra insatisfecho con la respuesta. Se requiere realizar sensibilización puntual de Lenguaje Claro con estas dependencias. Se realizará la reactivación de la Campaña "Ponte en los Zapatos", con los TIPS de Calidad.	Jornadas de socialización se organizaron por Subsecretarías • Dirección general de educación y colegios distritales • Direcciones Locales de Educación • Colegios Distritales • Dirección de participación y relaciones interinstitucionales • Dirección de relaciones con el sector educativo privado • Dirección de Inspección y Vigilancia • Dirección de relaciones con el sector de educación superior y educación para el trabajo
EFFECTIVIDAD EN LA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	INFORME PQRS	La Efectividad en la entrega depende de la correcta información que se registre en los documentos de salida se realizará fortalecimiento en esta tena con la Oficina De Escalafón Docente, Grupo De Certificados Laborales y Dirección De Dotaciones Escolares.	Socialización y acompañamiento por parte del equipo de Plan Padrino a las dependencias con menor indicador de cumplimiento
DOCUMENTOS VENCIDOS	INFORME PQRS	la Oficina de Personal presenta (326 vencidos), el Grupo de Certificados Laborales (62 vencidos), Oficina de Nomina (50 vencidos)	Socialización de Indicadores con las Oficina de Personal (326 vencidos), Grupo de Certificados Laborales (62 vencidos), Oficina de Nomina (50 vencidos)
DIGITALIZADOS	INFORME PQRS	En la generación del reporte de documentos pendientes por digitalizar se cuenta con radicados pendientes por el cargue del respectivo PDF	Mesas de trabajo para subsanar los pendientes por adjuntar soporte en SIGA con Talento Humano – Prestaciones (25.874), Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales (6.133), Oficina De Personal (5.387)

Fuente: SHAREPOINT-SERVICIO CIUDADANO/SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD/BASE\_DATOS\_REGISTRO\_SERVICIO\_NO\_CONFORME\_ACCIONES\_MEJORA/2023/PLANTILLA\_REGISTRO\_SERVICIO\_NO\_CONFORME\_ACCIONES\_MEJORA\_2023

## Hallazgos informes de operaciones

- De acuerdo con la data de monitoreo se evidencia que tenemos hallazgos en temas de Redacción, ortografía y registro en los sistemas de información, se definieron las siguientes actividades con el fin de mejorar este aspecto:
  - Sesión con los líderes de calidad en "Taller de Calidad" focalizado a cada canal de atención.
  - Taller de Ortografía liderado por formación del proveedor para todo el equipo focalizado en la redacción de documentos.

Para subsanar este hallazgo se realizaron los dos talleres propuestos (Calidad en los canales de Atención y ortografía en los que además se realizaron ejercicios prácticos evaluados como parte de la apropiación de conocimiento dejando como



evidencia acta, grabación y listado de asistencia. ID-140

2. Adicional se continua con direccionamientos errados en el momento de radicar por cualquiera de los medios de atención a las diferentes dependencias, para esto se va a realizar:
  - Sesión de auditoría de muestras focalizada a las personas que manejan los canales virtuales de forma de presencial en dos equipos.

Para dar cumplimiento a este hallazgo se realizaron 3 jornadas presenciales con los agentes en las que se abordaron temas puntuales de radicación aplicando ejercicio de roles y auto calificaciones o auditoria directamente por parte de los agentes identificando las posibles mejoras al momero de la radicación o atención en radicados de ventanilla, Dexon y BTE

## 14. Conclusiones y recomendaciones

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

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

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	19.684	19.300	98%
Virtual	36.882	36.882	100%
Telefónico	6.556	6.556	100%
<b>Total, general</b>	<b>63.122</b>	<b>62.738</b>	<b>99%</b>

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

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

Como se observa en la *tabla 22. Satisfacción detallado anual*, el indicador de satisfacción proyectado para el mes de noviembre fue de 93.34%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 92.95%, presentando una diferencia de 0.54% referente al proyectado.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 92.00% disminuyendo en 0.17%, Correo electrónico 67,00% registro una disminución de 6.84%, Canal presencial 95.24% registro aumento del 0.03%, y el canal Chat 90.64% disminuyendo en 2.58% respecto al periodo anterior.

3. Operativo Anual – POA **“Revisar, traducir y evaluar la información de los documentos internos y externos, trámites u OPAS que se requieran a lenguaje claro según las metodologías vigentes a nivel distrital”**. Desde el equipo de cualificación y formación para el presente periodo de noviembre se realizó la revisión, traducción a lenguaje claro y actualización de 75 trámites y servicios publicados en la guía de trámites y servicios. En el apartado 8.5 Lenguaje Claro del presente informe.
4. En el cumplimiento al objetivo 5, política 11 del Plan Operativo Anual – POA **“Divulgar información referente a los trámites y servicios de la Entidad, carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo”**. Durante el mes de noviembre se realizaron 36 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos, notas de prensa, piezas graficas canales de atención, legalización de documentos al exterior, nota de prensa parámetros de calidad en el marco de la campaña Ponte en los Zapatos del Otro.
5. En el cumplimiento al objetivo 5, política 11 del Plan Operativo Anual – POA **“Desarrollar actividades que fortalezcan las habilidades y actitudes para la prestación del servicio en el personal de la OSC en la gestión, para así fomentar una cultura de excelencia en el servicio y uso de lenguaje claro en los 3 canales de atención.”** Para noviembre se registró cumplimiento del 100%, realizando 16 socializaciones de las 16 programadas, teniendo un total de 522 asistentes.

6. Se continúa realizando seguimiento al comportamiento del IVR, lo que ha permitido concluir que el volumen de llamadas ha disminuido, mostrando un buen resultado frente a los audios montados para la orientación.
  
7. Los temas de mayor impacto fueron asignación de cupo escolar con 28.12% aumentando en respecto al mes anterior en 66.7%, debido al cronograma de cobertura 2023- 2024 de acuerdo con la resolución 3144 del 30 agosto 2023. Seguido esta Traslado de estudiantes antiguos con un 20.28% presentando un incremento del 209.7% debido a la solicitud de traslado para grados de 1° de primaria que se desarrolló desde el 20 de noviembre al 5 de diciembre del 2023. Por otro lado, el subsidio de transporte con 12.13% aumento en 10.9% y Prestaciones sociales de docentes con un 11.99% presenta disminución del 18.7% respecto al mes anterior.
  
8. Durante el mes de noviembre se acudió a cuatro Comités locales de Cobertura:
  - DLE Antonio Nariño 9 de noviembre
  - DLE Mártires 20 de noviembre
  - DLE Chapinero - Teusaquillo 22 de noviembre
  - DLE Usme 27 de noviembre
  
9. Se realizaron 5 sesiones presenciales de socialización a la Dirección de Talento humano y sus oficinas sobre indicadores y buenas prácticas de radicación con la participación de la Oficina de Control Interno y la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción entre el 20 y el 27 de noviembre
  
10. Se socializaron las circulares 019 de 2023 y 022 de 2023 con todas las dependencias de nivel central y local de la entidad, a través de 5 reuniones virtuales realizadas entre el 15 y el 22 de noviembre.
  
11. Las labores realizadas por el equipo de monitoreo, siendo el seguimiento más asiduo con cada atención, dejaron como resultado respecto a los monitoreos, una disminución de 3,72% en error crítico y de un 0,63% en error No crítico frente al mes inmediatamente anterior.

12. El 20 de noviembre se presenta caída en el proveedor BPM Consulting para el funcionamiento de la línea telefónica por 5 horas y 30 minutos. Se realiza apoyo en los demás canales, y para diciembre del 2023 se realizará el descuento correspondiente en la facturación por el Acuerdo de Nivel Servicio “Disponibilidad del servicio”.
13. El 29 de noviembre se presenta una caída en el canal telefónico a la 1:00 p.m., desde la planta de la Entidad, el cual retorna a las 4:00 p.m., se remite correo a la Dirección de Servicios Administrativo quienes tratan el tema con el proveedor de mantenimiento de la Planta, Maicrotel.

## 14. Acciones de mejora.

Los hallazgos evidenciados durante el período fueron:

- Falencias en el momento de la atención en una situación difícil.
- Registro de datos del ciudadano en los diferentes sistemas de información
- Actitud de servicio por parte de los agentes.
- Reporte de hallazgos a tiempo

Acciones de mejora a ejecutar en el mes de diciembre son:

- ✓ Se desarrollará la actividad **“El arte de contar historias con efectividad”**, con el fin de mejorar la atención en situaciones difíciles.
- ✓ Video de instrucción con el protocolo que se debe aplicar para el ingreso de los datos de atención en los sistemas de información de la entidad.
- ✓ Sesión de Work café 4ta semana, que permitan abordar los temas de actitud y conocimiento.
- ✓ Planes focalizados a los agentes que presentan bajos indicadores, que permitan fortalecer sus habilidades.
- ✓ Jornada de reconocimiento por parte del proveedor, a los agentes que lo registran indicadores altos mediante invitación al noticiero “BPM NEWS”.
- ✓ Posturnos en el canal presencial de NVC, desarrollando ejercicios de comunicación asertiva y manejo del Digiturno para mejorar los tiempos de atención.

- ✓ Propuesta mejora de encuesta de satisfacción del canal virtual correo, por parte del proveedor.

## 15. Servicios no conformes

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

MES	Presencial	Telefónico	Chat	Correo	Meta Mes
Nov-23	95%	92%	92%	73%	93.34%

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 92.00%, Canal presencial 95.24%, canal Chat 90.64% y Correo electrónico 67,00% registrando incumplimiento en la proyección de estos dos últimos canales; lo cual afecto directamente la meta general.

- Incumplimiento en el estándar del indicador de tiempo de servicio en Nivel Central, cuya proyección era de 0:18:23, según los resultados obtenidos para noviembre fue de 0:19:57.