

INFORME EJECUTIVO DICIEMBRE 2023

INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló

Eva María Vera Cruz.

EVA MARÍA VERA CRUZ

Compiló

Fernando Benavidez Menendez

FERNANDO BENAVIDEZ MENDEZ
Contratista

Aprobó:

Marco Antonio Barrera Gómez

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

Revisó:

Paola Andrea Cristancho

PAOLA ANDREA CRISTANCHO
Contratista

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

Tabla de Contenido.

Introducción	7
1. Canales de atención.....	8
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.....	9
1.2 Volumen de participación mensual.....	10
1.2.1 Presencial	11
1.2.1.1 Nivel Central.....	13
1.2.1.2 Nivel Local.....	15
1.2.1.3 SuperCades	16
1.2.1.4 Personería de Bogotá.....	18
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía	19
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
1.2.3.2 Los Buzones de Correo	25
1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual	25
1.2.3.4 Bogotá te Escucha	26
1.2.3.5 Humano en línea	26
1.2.3.5 Voz de la ciudadanía	26
1.2.3.6 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”	37
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
2.6.1 Seguimiento cuarto trimestre 2023 “Sello de Igualdad de Género”	43
3. Partes interesadas.....	44
3.1 Caracterización.....	44
3.2 Gestión Atención Accesible	46

3.2.1 Acceso página web	46
3.2.2 Atención Presencial.....	47
4. Soluciones estratégicas.....	48
4.1 Gestión Correo Electrónico	48
4.2 Distribución PQRS	50
5. Seguimiento ANS	50
6. Servicios OSC.....	53
6.1 Notificaciones	53
6.2 Legalizaciones y registro de diploma	54
7. Monitoreos y seguimiento.....	54
7.1 Ficha Técnica	55
7.2 Cálculo cifras de monitoreo.....	56
8. Cualificación y promoción.....	58
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos.....	59
8.2 Resultados evaluación de conocimientos	61
8.3 Estrategias de Comunicación.....	62
8.4 Promoción.....	63
8.5 Lenguaje Claro (lc).....	65
9. Riesgos	67
9.1 Control riesgo de gestión Nivel Local e Institucional	72
9.2 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC.....	72
10. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC	73
10.1 Seguimiento objetivos de calidad.....	77
11. Seguimiento acciones de mejora	78
12. Servicios no conformes	81
13. Seguimiento POA.....	82
14. Seguimiento PAAC	87
15. Conclusiones y recomendaciones	90
16. Acciones de mejora.	93
17. Servicios no conformes	94

Contenido de Tablas

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de diciembre.....	9
Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2023.	12
Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2023.....	14
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.	17
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).	18
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.	19
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 diciembre Histórico.....	29
Tabla 20 Indicador Nivel de servicio diciembre histórico.....	29
Tabla 21 Nivel de servicio detallado mensual diciembre.....	29
Tabla 22 Nivel de servicio canal presencial y telefónico diciembre.	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.....	32
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.....	33
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.....	34
Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.	34
Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.....	35
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.....	36
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	37
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.....	38
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.....	39
Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio.....	39
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.....	40
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.....	41
Tabla 51 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma.....	41
Tabla 52 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.	42
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 diciembre.....	43
Tabla 57 Datos de gestión satisfacción con criterios de género IV trimestre.....	43
Tabla 58 Atención Telefónica - Virtual.....	46
Tabla 59 Temáticas Telefónica – Virtual.....	47
Tabla 60 Atención accesible temática.....	47
Tabla 61 Atención accesible temática.....	48
Tabla 62 Histórico de Gestión.....	48
Tabla 63 Avance de cierre de gestión.....	49
Tabla 64 Tipología Plan Padrino.....	49
Tabla 65 Seguimiento ANS.....	52
Tabla 66 Seguimiento Notificaciones.....	53
Tabla 67 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.....	54
Tabla 68 Ficha Técnica.....	55
Tabla 69 Muestra de Monitoreos aplicables Operador.....	56
Tabla 70 Muestra de Monitoreos aplicables OSC.....	56
Tabla 71 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.....	57
Tabla 72 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.....	57
Tabla 73 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico Usuario Final.....	57
Tabla 74 Acumulado Socializaciones y participantes.....	58
Tabla 75 Publicaciones estrategias de comunicación.....	63
Tabla 76 Publicaciones estrategias de comunicación.....	63

Tabla 77 Lenguaje Claro (lc).....	66
Tabla 78 Seguimiento al riesgo de operación Control 1	68
Tabla 79 Seguimiento al riesgo de operación Control 2	69
Tabla 80 Seguimiento al riesgo de operación Control 3	70
Tabla 81 Seguimiento al riesgo de operación Control 4	71
Tabla 82 Seguimiento al riesgo de Corrupción.	72
Tabla 83 Acumulado del proyecto	73
Tabla 84 Gestión OSC 2023	74
Tabla 85 Seguimiento Objetivos de Calidad diciembre.	77
Tabla 86 Seguimiento Objetivos de Calidad Histórico.....	78
Tabla 87 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora	79

Contenido de Graficas

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de diciembre.....	9
Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico diciembre.....	10
Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales noviembre vs diciembre.....	11
Grafica 4 Participación por puntos de atención diciembre por año.	12
Grafica 5 Participación por puntos de atención diciembre	13
Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades.....	16
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico diciembre.....	19
Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes.	20
Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual diciembre	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.....	44
Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.....	44
Grafica 15 Categorización Estratificación.	45
Grafica 16 Categorización Edad.....	45
Grafica 17 Categorización Grupo Étnico.	45
Grafica 18 Categorización Discapacidades.	46
Grafica 19 Temáticas Telefónica – Virtual	47
Grafica 20 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Monitoreos	55
Grafica 21 Cualificación Participación por Objetivos.....	60

Introducción

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

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

1. Canales de atención

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

- **Presencial:**

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

- **Telefónico:**

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

- **Virtual:**

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

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

a 5:00 p.m.

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

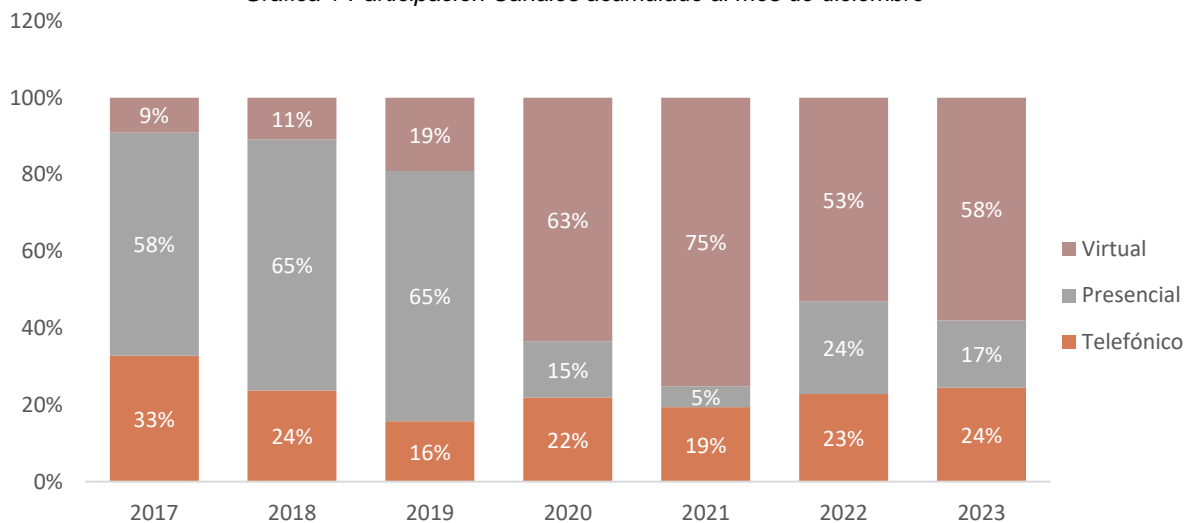
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de diciembre.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	403.190	714.807	111.970	1.229.967
2018	270.168	745.680	123.938	1.139.786
2019	209.456	868.936	254.860	1.333.252
2020	456.953	305.430	1.323.143	2.085.526
2021	491.209	138.157	1.905.005	2.534.371
2022	312.223	331.484	725.994	1.369.701
2023	376.872	268.643	893.118	1.538.633

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

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de diciembre



Fuente: Fuente: Datos Canales OC.

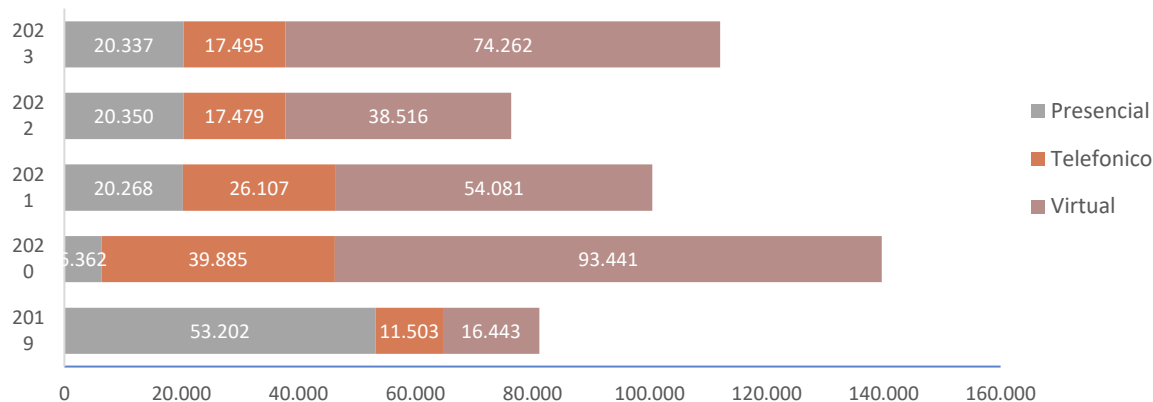
En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a diciembre de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para este periodo en el año 2020 se presentó un incremento en el canal virtual del 44%, disminuyendo la participación del canal presencial en 50% y el telefónico aumento en 6% 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 12%, 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 24% (es preciso indicar que se incluyeron las cifras de gestión IVR) y 17%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 58%.

1.2 Volumen de participación mensual

Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico diciembre



Fuente: Datos Canales OSC.

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
2019	53.202	11.503	16.443	81.148
2020	6.362	39.885	93.441	139.688
2021	20.268	26.107	54.081	100.456
2022	20.350	17.479	38.516	76.345
2023	20.337	17.495	74.262	112.094

Fuente: Datos Canales OSC.

A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante diciembre presentó un aumento en el total de atenciones, al presentarse un incremento del 48.83% respecto al mismo mes en el año 2022. El canal presencial reportó una disminución del 0.06%, así mismo el canal telefónico aumento en

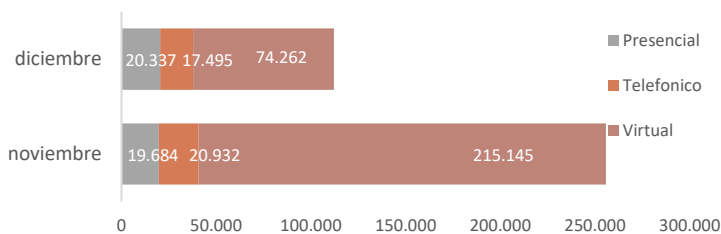
0.09% es preciso resaltar que se tienen en cuenta las atenciones realizadas mediante IVR en el presente año. Por otro lado, virtual aumento en 92.81%, lo anterior con respecto a diciembre 2022.

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

- Canal Presencial aumentó un 3.32%.
- Canal Telefónico disminuyó 16.42% 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 disminuyó 65.48%, 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 48.198 atenciones en el canal virtual este mediante el formulario de matrículas, ya que se encuentra en curso el 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.

Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales noviembre vs diciembre



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
noviembre	19.684	20.932	215.145
diciembre	20.337	17.495	74.262
Total, general	40.021	38.427	289.407

Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1 Presencial

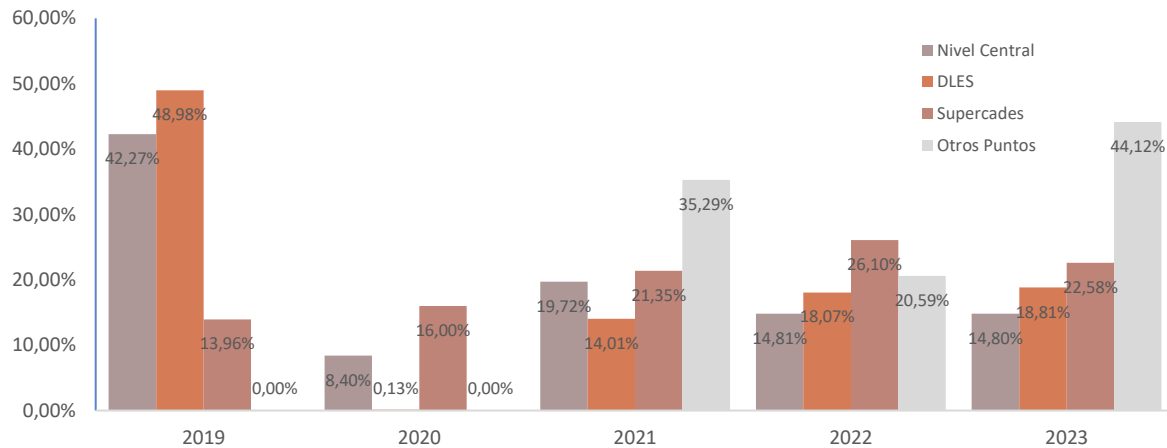
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2019 al 2023 para diciembre:

Grafica 4 Participación por puntos de atención diciembre por año.

Año	Nivel Central	DLES	Supercades	Otros Puntos	Total, general
2019	22.306	25.703	1.624	0	49.633
2020	4.434	67	1.861	0	6.362
2021	10.407	7.353	2.484	24	20.268
2022	7.817	9.483	3.036	14	20.350
2023	7.808	9.872*	2.627	30	20.337
Total, general	52.772	52.478	11.632	68	116.950

Fuente: Datos Canales OSC.

Nota: Novedad datos de gestión 7 y 8 diciembre soportados por acta de operaciones.



Fuente: Datos Canales OSC.

Para el mes de diciembre de 2023, se registró ingreso de apoyo de personal de la Dirección de Cobertura (CEMID), aunque se había realizado capacitación en el manejo de la plataforma Digiturno, los días 6 y 7 que este equipo atendió a la ciudadanía no se presentó un manejo adecuado de la herramienta, generando turnos abandonados los cuales fueron reportados en la gestión final, dejando evidencia en el acta de operaciones del 7 de diciembre y esta novedad fue comunicada a la Dirección de Cobertura.

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

Mes	Nivel Central	DLES	SuperCades	Otros Puntos	Total, general
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
Diciembre	7.808	9.872*	2.627	30	20.337
Total, general	105.060	124.778	35.626	3.179	268.643

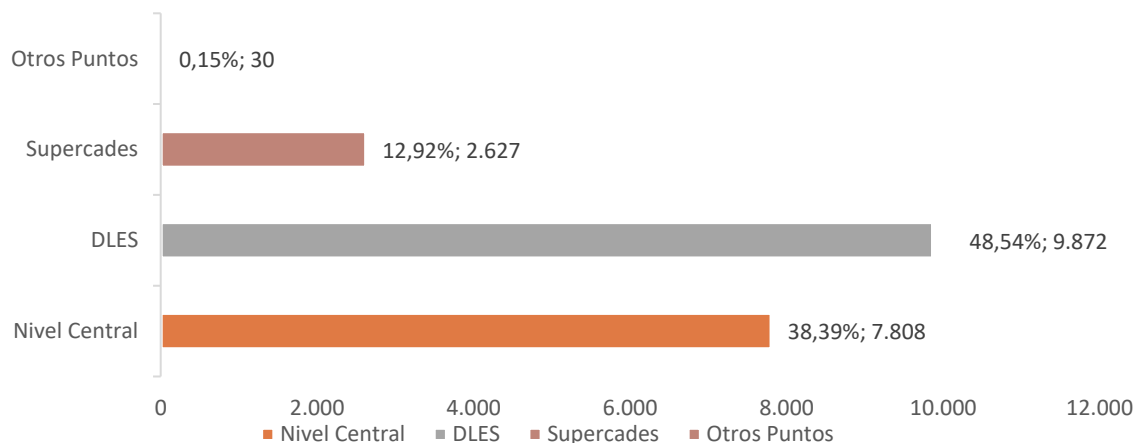
Fuente: Datos Canales OSC.

* Nota: Novedad datos de gestión 7 y 8 diciembre soportados por acta de operaciones.

El canal presencial presentó una disminución del 0.06% respecto al año anterior en el periodo de diciembre, para este mismo período en 2023 el 38.39% de las atenciones correspondieron a Nivel Central, la atención en direcciones locales corresponde al 48.54%, el 12.92% a SuperCades y otros puntos 0.15%.

Respecto a diciembre las direcciones locales de educación aumentaron su participación en 18.51% pasando de 8.330 atenciones en noviembre a 9.872 del presente mes objeto de análisis, al igual que, la Red Cade registra una disminución del 11.64% registrando 2.973 atenciones en noviembre y en diciembre 2.627. Por último, Nivel central disminuyó en 6.51%.

Grafica 5 Participación por puntos de atención diciembre



Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendieron 7.808 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue radicación con 2.204 atenciones con el 28.23%, seguido atención Personalizada 2.127 atenciones con el 27.24%, Talento Humano 1.058 atenciones con una participación del total del 13.55%, y fondo de prestaciones 799 con una participación del 10.23%.

Aplicando una metodología de promedio ponderado, el **tiempo de espera general** en sala fue de 11 minutos 25 segundos (disminuyendo 1 minuto 45 segundos). Por último, el TMO de 6 minutos 5 segundos (disminuyendo 1 minuto 6 segundos), un nivel de atención del 100%.

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

Mes	Total, Atenciones	Tiempo de Espera
enero	8810	0:24:30
febrero	7750	0:23:57
marzo	7719	0:13:41
abril	8030	0:14:03
mayo	10126	0:16:02
Junio	10846	0:16:09
Julio	10665	0:12:57
agosto	7958	0:10:21
septiembre	8461	0:06:00
Octubre	8535	0:08:47
noviembre	8352	0:13:10
diciembre	7808	0:11:25

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central

Servicio	Turnos.	Tiempo Atención.
Radicación	2204	0:03:57
Atencion Personalizada	2127	0:05:49
Talento Humano	1058	0:03:26
Fondo de Prestaciones	799	0:08:12
Consulta a las dependencias	531	0:15:57
Movilidad	287	0:08:25
Cobertura	284	0:06:18
Plan contingencia	262	
(G) Estado tramite humano en línea	167	0:07:28
(G) Radicación Humano en Línea	49	0:07:08
(G) Novedad Radicación Humano	29	0:06:48
(P) Estado tramite humano en línea	3	0:06:17
Entregas	3	0:02:22
(P) Radicación Humano en Línea	3	0:04:05
Respuesta a consulta a las dependencias	1	0:03:11
(P) Novedad Radicación Humano	1	0:19:21
Total, general	7808	

Fuente: Datos Canales OSC

En este periodo el servicio de atención personalizada reporta 2.127 atenciones en

posesión, vacantes provisionales renunciadas, radicación reporta 2.204 turnos y se continua con dos ventanillas fijas; Talento Humano 1.058 y fondo de prestaciones con 7.99.

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 diciembre se remite información de la gestión con 89 atenciones en las cuales se evidencian revisión de expedientes, notificación de actos administrativos, posesión de defensor y consultas de procesos, como los servicios prestados más destacados por esta oficina.

1.2.1.2 Nivel Local

En general las Direcciones Locales atendieron 9.872 solicitudes, atendiendo el 100% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 24 minutos con 45 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 12 minutos con 42 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 40 segundos y el tiempo de atención fue de 12 minutos con 01 segundos (aumentando 4 minutos 18 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	Notificación	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Plan contingencia	Total general
07 - DLE Bosa	8	1521		1	8		4	23	1	115	1681
19 - DLE Ciudad Bolívar	5	1209			19		130	5	3	102	1473
08 - DLE Kennedy	2	1052			3		130		1	97	1285
11 - DLE Suba	3	886	1		2					88	980
05 - DLE Usme		589	3		2		53	12	86	69	814
10 - DLE Engatiba		696			2		1	2	1	54	756
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		528					43	3		90	664
09 - DLE Fontibon		560	1		11	1	51	7	1		632
04 - DLE San Cristobal		313			28		11	1		113	466
06 - DLE Tunjuelito		222		4	9		2	10		33	280
01 - DLE Usaquén		203								21	224
15 - DLE Antonio Nariño		184					8			22	214
14 - DLE Mártires		106					1			8	115
16 - DLE Puente Aranda		95		1							96

02 - 13 DLE Teusaq-Chap	78										78
12 - DLE Barrios Unidos	63				1	1					65
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria	47		1	1							49
Total, general	18	8352	5	7	85	2	435	63	93	812	9872

La dirección local con más atenciones en el primer lugar estuvo DLE-Bosa con 1681, seguida de DLE Ciudad Bolívar con 1473 y la tercera posición por DLE Kennedy con 1285.

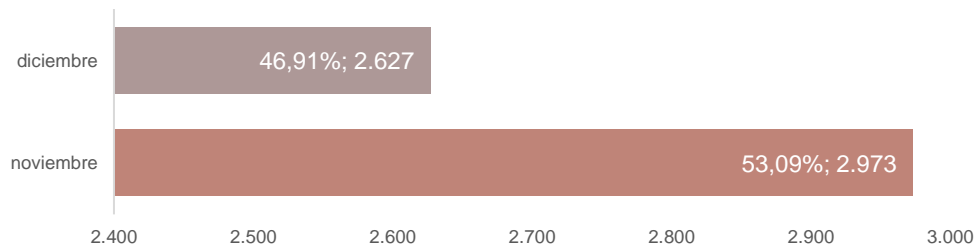
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.

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
diciembre	9872	0:12:42

Fuente: Datos Canales OSC.

2.1.3 SuperCades

Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades



Fuente: Datos Canales OSC.

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 2.627 usuarios de los cuales fueron atendidos 2.425, el tiempo de atención fue de 5 minutos con 19 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.

Tabla 7 Comportamiento Direcciones SuperCades por servicio.

Servicio	SUPERCADÉ AMERICAS	SUPERCADÉ BOSA	SUPERCADÉ CAD	SUPERCADÉ ENGATIVA	SUPERCADÉ MANITAS	SUPERCADÉ SUBA	Total, general
Cobertura	365	203	101	245	367	713	1994
Plan contingencia	200						200
Movilidad	89	15		1	43	32	180
Turno Cancelado Atención Personalizada	27	11	3	11	18	98	168
Educación Superior	9	6			5	18	38
Constancias de estudio	2	3			2	10	17
Validación	1	7			6		14
Constancia		1		1	4		6
Talento Humano Legalización de documentos para el exterior	1	2				3	6
	2						2
		2					2
Total, general	696	250	104	258	445	874	2627

Fuente: Datos Canales OSC.

Los servicios más solicitados están consolidados en cobertura con un total de 1.994 y movilidad 180 gestiones, el Supercade de suba registró una participación del 33.27%, Supercade Américas del 26.49%.

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

Punto Atención	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total, general
SUPERCADÉ SUBA	2708	1518	709	498	730	427	520	430	643	660	988	874	10.705
SUPERCADÉ MANITAS	1941	1305	836	414	402	243	426	269	323	385	664	445	7.653
SUPERCADÉ AMERICAS	1249	1166	576	450	487	343	404	363	374	406	564	696	7.078
SUPERCADÉ BOSA	1435	910	384	272	273	187	214	165	272	269	369	250	5.000
SUPERCADÉ ENGATIVA	1002	364	215	105	182	113	176	163	163	201	244	258	3.186
SUPERCADÉ CAD	499	180	151	119	187	125	130	121	121	123	144	104	2.004
Total, general	8.834	5.443	2.871	1.858	2.261	1.438	1.870	1.511	1.896	2.044	2.973	2.627	35.626

Fuente: Datos Canales OSC.

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

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	8834	0:30:32
febrero	5443	0:12:49
marzo	2871	0:05:19
Abril	1858	0:04:51
mayo	2261	0:07:43
junio	1438	0:03:19
julio	1870	0:04:34
agosto	1511	0:05:39
septiembre	1896	0:13:29
Octubre	2044	0:09:06
Noviembre	2973	0:14:10
Diciembre	2627	0:09:51

Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.4 Personería de Bogotá

Mes	Requerimientos
Enero	36
Febrero	49
Marzo	44
Abril	20
Mayo	29
Junio	20
Julio	28
Agosto	12
Septiembre	4
Octubre	13
Noviembre	18
Diciembre	9
Total, general	282

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 diciembre.

Se recibieron 9 solicitudes, de las cuales 8 contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería), fueron radicados mediante SIGA 8 requerimientos. Adicional, 1 solicitud fue resulta de manera directa por el asesor.

1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

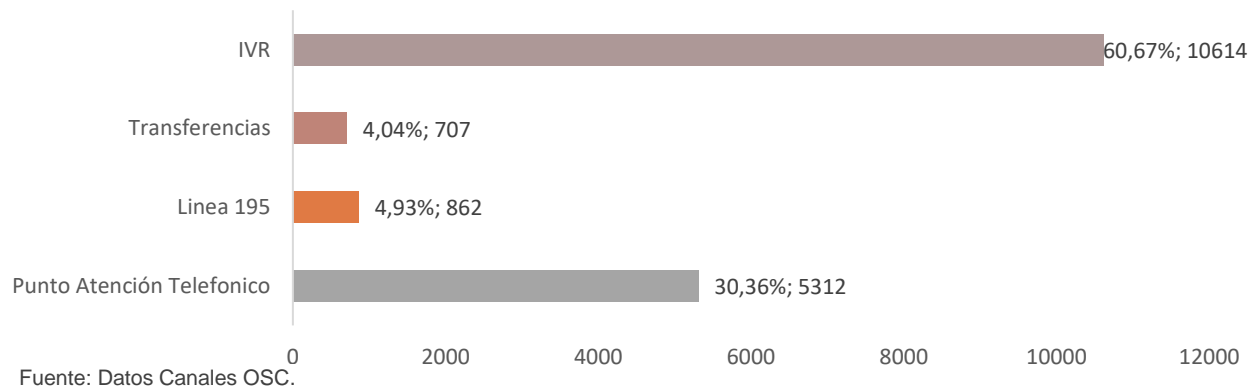
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial.

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	44,42%
Traslado de estudiantes antiguos	15,71%
Prestaciones sociales de docentes	11,34%
Subsidio de transporte	4,97%
Escalafón Docente	4,36%
Consulta a solicitudes radicadas	3,26%
Información pago de nómina	2,40%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	2,25%
Nombramiento de personal administrativo	1,23%
Finalización de labores de docentes provisionales	1,16%

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

1.2.2 Telefónico

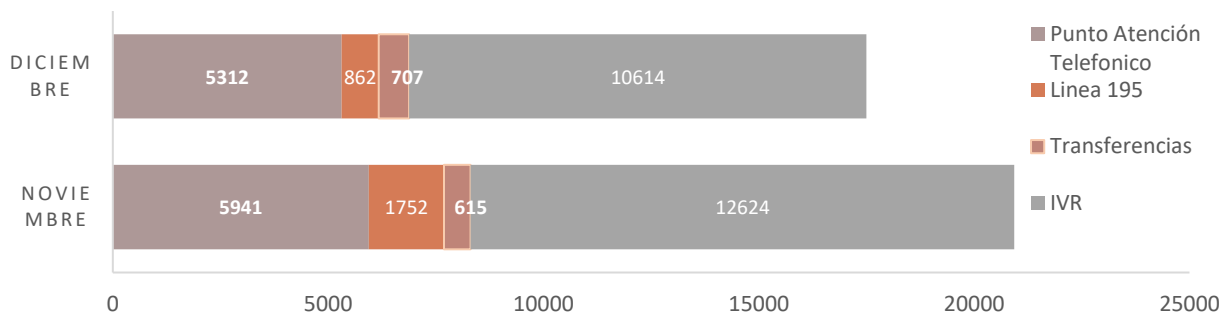
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico diciembre



A través del canal telefónico se recibieron 17.495 llamadas, se presentó una disminución del 16.42% respecto al mes anterior, es importante indicar que el IVR presentó reestructuración a partir del 16 de junio de 2023, por lo cual, se ingresaron los datos de atenciones realizadas mediante este. Registrando los siguientes datos de gestión: 10.614 gestiones en el IVR, 5.312 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), la cuales fueron atendidas por los agentes del

centro de contacto, 707 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	Transferecias	IVR	Total, general
noviembre	5.941	1.752	615	12.624	20.932
diciembre	5.312	862	707	10.614	17.495

Fuente: Datos Canales OSC.

Se presento una disminución del 10.59% en la gestión del punto de atención telefónico, las trasferencias aumentaron 14.96%; esto respecto al periodo anterior.

La línea 195, recibió 862 llamadas con una participación del 4.93%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 2.80% aproximadamente.

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

1. Envió Mensaje de Texto (205.871)

Dependencia	Mensaje enviado	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
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

Dependencia	Mensaje enviado	Cantidad
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 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_Envio Copia de SinRegistrarFormulaPerma_MENSAJES_30112023	20231129 15323
Despacho	Confirmación_Evento_Gala_de_los_mejores_29112023	634
Despacho	Confirmación_Evento_Gala_de_los_mejores_30112023	112

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

Se realizó la revisión y gestión de 1.327 correos para la confirmación de legalidad de los documentos remitidos por parte del ciudadano, 165 llamadas de seguimiento

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

Se realizaron 4.617 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.

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

Se realizó seguimiento a 48 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. DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

LLAMADAS_INFORMACIÓN_PAGO_CICLO_4_SUBSIDIO_MOVILIDAD

Base: 251 registros

Contacto	Cantidad	Participación
Si	61	24,30%
No	190	75,70%
Total, general	251	100%

Fuente: Datos Informe de gestión

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 11 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	30,01%
Subsidio de transporte	26,06%
Traslado de estudiantes antiguos	7,26%
Consulta a solicitudes radicadas	5,95%
Escalafón Docente	5,47%
Información pago de nómina	5,23%
Prestaciones sociales de docentes	3,94%
Subsidios para educación superior	1,51%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	1,42%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	1,36%

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

1.2.2.2 Implementación IVR

Para el período de diciembre de 2023 se registraron 10.614 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 36,18% de los ciudadanos después de escuchar los audio - textos solicitan la opción 4 para ingresar a ser atendidos por un agente, principalmente las opciones de Cobertura y Movilidad Escolar

Adicional se evidencia que la ciudadanía ha ingresado a la línea telefónica fuera del horario de atención 715 personas de lunes a viernes, y los fines de semana 1298 ciudadanos.

1.2.3 Virtual

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

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

Tabla 12 Volúmenes de atención Virtual por mes.

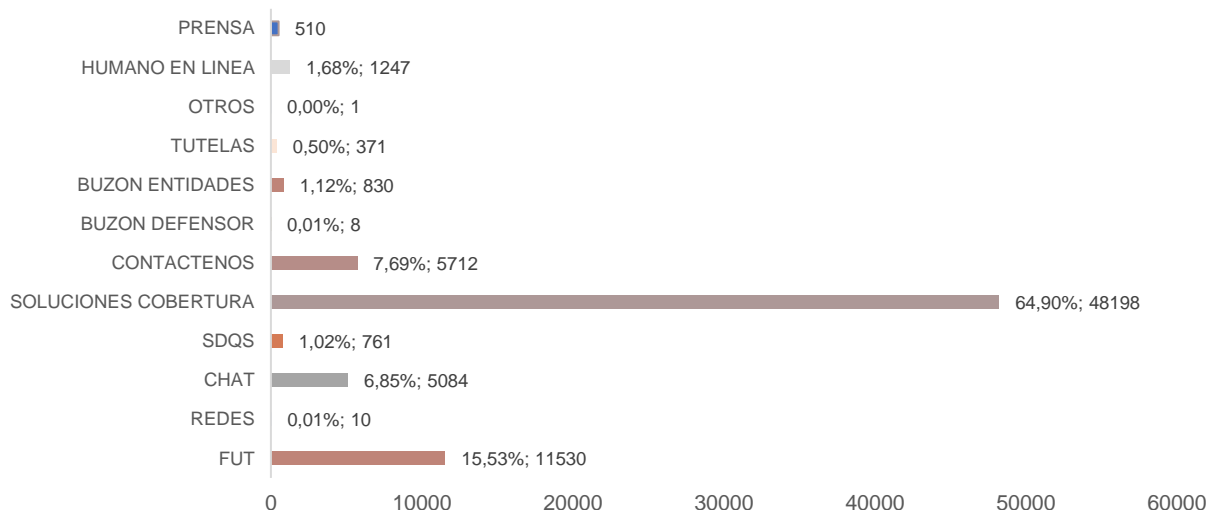
	Fut	Redes	Chat	SDQS	Soluciones Cobertura	Contáctenos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Humano En Línea	Redes Prensa	Total, General
ene	41288	10	19300	1038	6082	7260	14	1201	831	28			77.052
feb	39830	13	9775	1194	10351	7504	7	1394	1624	20			71.712
mar	36661	25	6782	1013	1535	7251	7	903	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
Dic	11530	10	5084	761	48198	5712	8	830	371	1	1247	510	74.262
Total, general	271.511	143	82.361	11.834	418.639	76.944	108	10.356	7.811	187	11.179	2.045	893.118

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 diciembre



1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante diciembre recibió 5.084 solicitudes de atención (disminuyendo en 19.28% respecto al mes anterior el cual registró 6.298 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 2.180 solicitudes y el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal.

Para diciembre al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7 x 24 se registraron 405 ciudadanos durante los fines de semana y 826 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
Subsidio de transporte	31,08%
Asignación de cupo escolar	24,46%
Consulta a solicitudes radicadas	10,72%
Traslado de estudiantes antiguos	7,03%
Información pago de nómina	3,45%
Escalafón Docente	2,69%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	2,29%
Novedades de créditos y becas de educación superior	2,25%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	2,21%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	1,45%

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 6.922 (disminuyendo en 20.70% respecto al periodo anterior, se incluyen cifras de gestión correo tutelas reportado por la Oficina Asesora Jurídica) solicitudes de los cuales 5.712 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 830 correos buzonentidades@educacionbogota.gov.co 371 corresponden a tutelas cifras de gestión reportado por la Oficina Asesora Jurídica, 8 al defensor del ciudadano y 1 a familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co, es importante mencionar que para la gestión de estos correos se dispone de agentes front office sin herramienta y agente en sitio.

1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual

En la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron un total de 11.530 solicitudes (disminuyendo en 40.71% 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; 3.023 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 761 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 diciembre se gestionaron 1.247 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	97,65%
Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes.	2,35%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.6 Redes Sociales

Durante el mes de diciembre del 2023, el equipo digital dio respuesta a 510 mensajes privados en redes sociales y 10 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	Dic	Total
Facebook	917	453	323	212	200	147	193	194	153	194	349	367	3702
Twitter	119	75	78	74	45	28	28	80	23	37	40	45	672
Instagram	173	66	87	28	46	68	49	21	48	50	76	98	810
Total	1209	594	488	314	291	243	270	295	224	281	465	510	5184

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	Dic	Total
Facebook	2	4	14	4	9	1	2	0	0	3	5	5	49
Instagram	1	2	3	1	1	0	2	0	0	1	1	1	13
Otro	1	1	0	1	18	1	1	0	0	1	1	0	25

Twitter	6	6	8	14	5	2	1	4	1	3	2	4	56
Total	10	13	25	20	33	4	6	4	1	8	9	10	143

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

Tabla 17 Tipo de Radicado Acumulado 2023.

	Derecho Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Facebook	37	8	3	1	49
Instagram	11	1	1	0	13
Otro	10	12	3	0	25
Twitter	33	9	14	0	56
Total, general	91	30	21	1	143

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La Oficina de Servicio al Ciudadano ha gestionado en diciembre un total de 10 requerimiento corresponde a 6 derechos de petición, 2 quejas y 2 Reclamos. Por otro lado, en el 2023 se gestionaron un total de 143 requerimientos.

Tabla 18 Sistema de Radicación.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Bogotá te Escucha	3	3	7	10	22	2	1	0	1	0	4	4	57
SIGA	7	10	18	10	11	2	5	4	0	8	5	6	86
Total, general	10	13	25	20	33	4	6	4	1	8	9	10	143

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

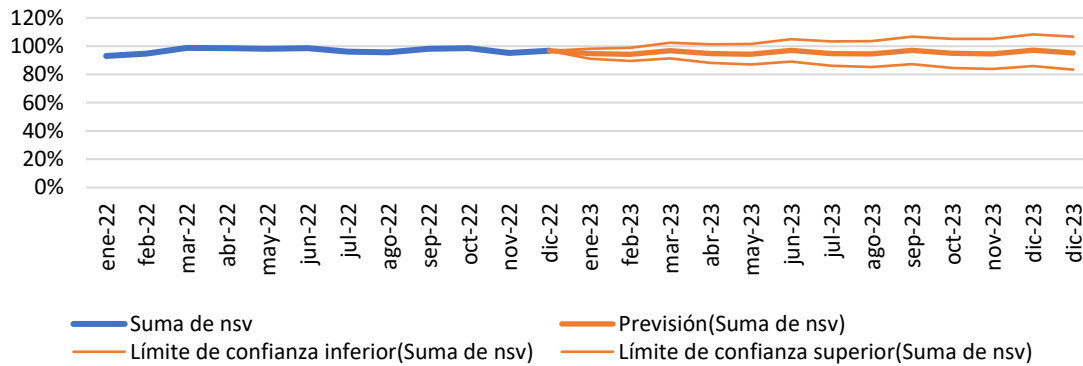
De estos requerimientos se ingresaron a través de SIGA el 60% y el 40% por Bogotá te Escucha.

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.

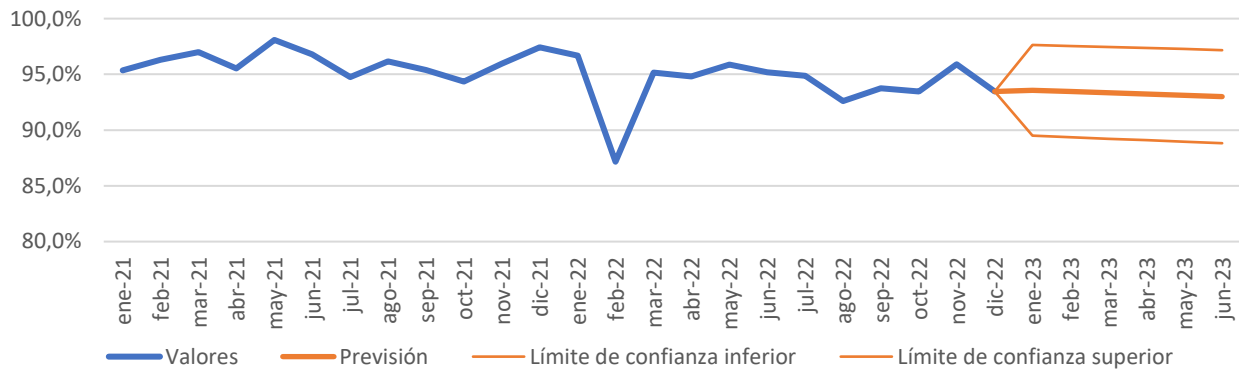
Grafica 10 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023



Fuente: Datos Canales OSC

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

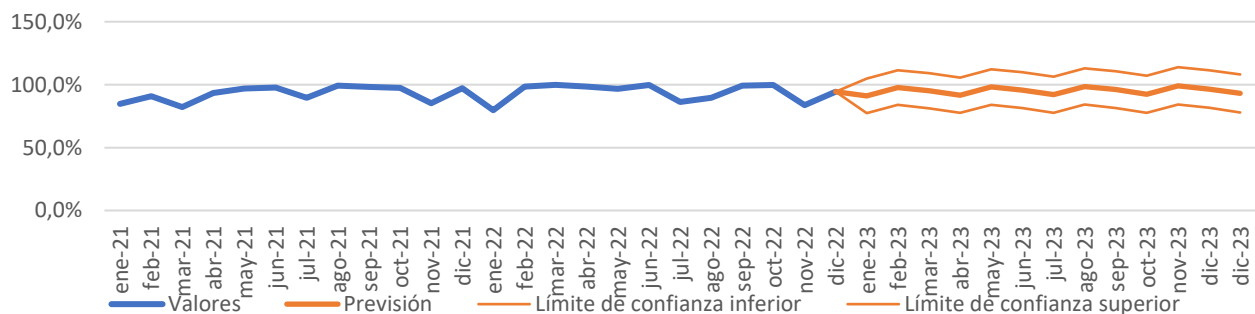
Grafica 11 Pronostico comportamiento nivel de servicio 2023, Presencial



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 diciembre Histórico

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

Fuente: Canales OSC

Tabla 20 Indicador Nivel de servicio diciembre histórico.

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio Dic
2017	87.216	68.448	78%
2018	69.829	62.427	89%
2019	73.388	69.504	95%
2020	85.414	74.935	88%
2021	89.064	87.369	98%
2022	67.081	64.900	97%
2023	51.910	51.519	99%

Fuente: Canales OSC

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

Tabla 21 Nivel de servicio detallado mensual diciembre

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	12.291	12.291	100%
DLES	9.872	9.843	100%
Centro de Contacto	6.019	6.019	100%
Chat institucional	5.084	5.084	100%
OSC	10.465	10.103	97%
Email OSC	6.921	6.921	100%
Redes Sociales	10	10	100%
Email EDUPRIVADOS	1	1	100%
Humano en línea	1.247	1.247	100%
Total, general	51.910	51.519	99%

Fuente: Canales OSC

Tabla 22 Nivel de servicio canal presencial y telefónico diciembre.

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	20.337	19.946	98%
Telefónico	6.019	6.019	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 diciembre fue de 94,00%%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 94%, dando cumplimiento 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%
Nov-23	95.24%	92.00%	90.64%	67%	92.95%
Proyectado Dic-23	96%	92%	92%	73%	94%
Obtenido Dic-23	95.21%	93.41%	93.83%	75.34%	94.00%

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 diciembre se encontró en 94.00%, se aplicaron un total de 7.309 encuestas, de las cuales 6.867 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 93.41% aumentando en 1.41%, Correo electrónico 75.34% registro un incremento de 8.34%, Canal presencial 95.21% disminuyendo en 0.03%, y el canal Chat 93.83% aumentando en 3.19% 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	Dic
Muy bueno (5)	61,44%	61,77%	70,98%	67,59%	58,90%	66,07%	68,08%	63,80%	75,27%	83,67%	83,40%	80,16%
Bueno (4)	31,76%	31,63%	24,05%	29,86%	37,84%	29,31%	29,15%	33,36%	22,03%	14,32%	14,73%	17,39%
Malo (2)	0,99%	1,49%	0,50%	0,26%	0,24%	0,53%	0,28%	0,42%	0,18%	0,08%	0,22%	0,14%
Muy Malo (1)	1,48%	0,25%	0,50%	0,39%	0,59%	0,66%	0,49%	0,59%	0,29%	0,22%	0,17%	0,16%
Ni bueno ni malo (3)	3,94%	4,48%	3,36%	1,71%	2,14%	2,90%	1,80%	1,67%	1,94%	0,77%	0,84%	1,29%
No sabe/ No responde	0,39%	0,37%	0,59%	0,20%	0,30%	0,53%	0,21%	0,17%	0,29%	0,94%	0,64%	0,68%
No indica	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%

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 de 97.55% registrando una disminución del 0.57% respecto al mes anterior, el ítem de muy malo fue 0.16% disminuyendo respecto a noviembre.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Muy bueno (5)	65,09%	66,50%	76,11%	72,77%	63,29%	71,16%	71,34%	66,47%	78,86%	86,73%	86,16%	83,01%
Bueno (4)	26,92%	27,27%	18,42%	24,67%	32,27%	23,37%	25,54%	30,02%	17,20%	10,30%	11,45%	14,54%
Malo (2)	1,18%	0,75%	0,76%	0,33%	0,42%	0,46%	0,35%	0,59%	0,35%	0,25%	0,32%	0,19%
Muy Malo (1)	1,78%	0,37%	1,09%	0,59%	1,01%	0,86%	0,49%	0,59%	0,71%	0,19%	0,27%	0,33%
Ni bueno ni malo (3)	4,04%	4,48%	2,78%	1,51%	2,43%	3,43%	1,87%	1,92%	2,53%	1,16%	1,01%	0,96%
No sabe/ No responde	0,99%	0,62%	0,84%	0,13%	0,59%	0,73%	0,42%	0,42%	0,35%	1,38%	0,79%	0,79%
No indica	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La presentación personal de asesor que suministra la atención a la ciudadanía mantiene una calificación 97.55% en los ítems muy bueno y bueno.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Muy bueno (5)	58,78%	59,53%	72,50%	70,73%	60,97%	68,38%	67,87%	64,30%	76,38%	84,49%	85,66%	81,21%
Bueno (4)	23,18%	24,66%	16,40%	22,97%	30,84%	23,10%	25,19%	27,42%	14,72%	10,66%	10,02%	14,07%
Malo (2)	5,42%	4,98%	2,52%	1,64%	1,96%	2,11%	1,87%	2,84%	2,12%	1,02%	0,79%	0,98%
Muy Malo (1)	5,13%	3,86%	2,94%	1,90%	2,55%	2,44%	1,25%	1,67%	1,88%	1,10%	0,89%	0,86%
Ni bueno ni malo (3)	6,90%	6,23%	4,63%	2,43%	3,32%	3,50%	3,33%	3,26%	4,48%	1,85%	1,83%	1,94%
No sabe/ No responde	0,59%	0,75%	1,01%	0,33%	0,36%	0,46%	0,49%	0,50%	0,41%	0,88%	0,81%	0,75%
No indica	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se presenta una calificación de 95.28% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el **conocimiento por parte del asesor**.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Muy bueno (5)	57,10%	59,28%	71,40%	70,54%	60,32%	68,12%	68,42%	64,80%	76,97%	84,14%	85,47%	81,79%
Bueno (4)	23,27%	25,16%	16,57%	22,18%	30,72%	22,77%	24,64%	27,01%	14,19%	10,71%	10,04%	13,55%
Malo (2)	5,62%	5,23%	1,93%	1,44%	2,37%	2,51%	2,22%	2,42%	2,06%	0,77%	1,04%	0,96%
Muy Malo (1)	5,62%	3,86%	3,53%	2,10%	2,55%	2,64%	1,18%	2,59%	2,24%	1,32%	1,21%	1,08%
Ni bueno ni malo (3)	7,69%	5,85%	5,80%	3,35%	3,74%	3,43%	3,12%	2,84%	4,00%	1,85%	1,41%	1,61%
No sabe/ No responde	0,69%	0,62%	0,76%	0,39%	0,30%	0,53%	0,42%	0,33%	0,53%	1,21%	0,84%	0,82%
No indica	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La Claridad en la información refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 95.35%, por otro lado, en los ítems de Malo y Muy malo registro 2.03% disminuyendo 0.22% respecto a noviembre.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Muy bueno (5)	66,27%	67,62%	77,29%	74,87%	64,71%	72,54%	73,35%	67,89%	81,21%	87,33%	88,08%	84,27%
Bueno (4)	21,10%	21,30%	14,55%	20,47%	29,18%	20,73%	22,07%	26,84%	13,55%	8,70%	8,34%	12,55%
Malo (2)	2,76%	2,49%	1,35%	0,92%	0,71%	1,06%	0,83%	0,75%	0,59%	0,58%	0,49%	0,35%
Muy Malo (1)	4,54%	1,87%	2,27%	1,51%	2,08%	1,65%	1,11%	1,42%	1,77%	0,52%	0,81%	0,56%
Ni bueno ni malo (3)	4,73%	5,98%	3,70%	1,97%	2,97%	3,37%	2,15%	2,68%	2,36%	1,43%	1,38%	1,17%
No sabe/ No responde	0,59%	0,75%	0,84%	0,26%	0,36%	0,66%	0,49%	0,42%	0,53%	1,43%	0,89%	0,91%
No indica	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el período de diciembre se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en **actitud de servicio** se obtuvo 96.82% aumentando un 0.40% respecto al

periodo anterior.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
No	26,13%	25,03%	15,22%	9,84%	12,87%	11,22%	8,54%	10,62%	9,25%	5,29%	5,67%	6,24%
Si	73,87%	74,97%	84,78%	90,16%	87,13%	88,78%	91,46%	89,38%	90,75%	94,71%	94,33%	93,76%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Es importante resaltar, que el 93.76% 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 93.36% se encuentra entre 4 y 5 aumentando en 2.61% respecto a noviembre.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
5	79,97%	81,32%	78,47%	80,03%	80,40%	74,69%	79,01%	75,54%	85,31%	77,83%	80,89%	83,77%
4	9,32%	9,16%	10,39%	9,82%	10,80%	11,94%	10,31%	12,95%	7,38%	11,97%	9,86%	9,59%
3	2,81%	2,15%	2,50%	2,70%	2,75%	2,56%	3,14%	3,92%	1,44%	3,89%	2,28%	1,47%
2	1,36%	1,11%	1,35%	1,03%	0,92%	1,14%	1,42%	1,18%	1,04%	1,43%	1,28%	0,47%
1	6,54%	6,26%	7,30%	6,43%	5,13%	9,67%	6,12%	6,41%	4,82%	4,88%	5,69%	4,70%

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	Dic
1	67,12%	70,18%	78,60%	87,40%	87,37%	82,25%	86,94%	86,07%	89,17%	86,02%	88,44%	90,19%
2	8,71%	8,78%	14,37%	12,52%	12,63%	17,75%	13,06%	13,87%	10,83%	13,88%	11,52%	9,81%
(en blanco)	17,36%	13,87%	4,57%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,05%	0,00%
No Aplica	6,82%	7,17%	2,47%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,07%	0,00%	0,10%	0,00%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Por otra parte, el 90.19% manifiesta que hay **respuesta efectiva** aumentando respecto al mes anterior en 1.75%. Durante de diciembre en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron asignación de cupo escolar con 34.35% disminuyendo en respecto al mes anterior en 3.33%, aunque se mantiene el cronograma de cobertura 2023- 2024 de acuerdo con la resolución 3144 del 30 agosto 2023. Seguido esta Subsidio de

transporte con un 15.24% presentando una disminución del 0.6%; Prestaciones sociales de docentes con un 12.45% presenta disminución del 17.8% respecto al mes anterior y Traslado de estudiantes antiguos registro 10.84% disminuyendo en 62.9% respecto a noviembre, es de mencionar que 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, Consulta a solicitudes radicadas con 5.02% disminuyo en 31.3%.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
5	61,99%	63,24%	64,63%	67,60%	69,49%	79,98%	80,75%	75,52%	89,00%	74,74%	82,94%	81,90%
4	11,75%	11,14%	14,60%	15,56%	15,28%	8,59%	9,18%	11,85%	5,46%	11,47%	8,72%	9,38%
3	5,00%	4,54%	5,95%	6,26%	6,37%	2,27%	3,51%	4,75%	0,96%	7,34%	3,65%	4,22%
2	1,89%	1,99%	2,66%	2,61%	3,13%	1,04%	1,34%	2,15%	0,88%	2,46%	0,76%	1,00%
1	5,89%	5,45%	7,56%	7,76%	5,35%	7,84%	4,93%	5,53%	3,69%	3,69%	3,84%	3,27%
(en blanco)	1,77%	1,99%	0,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
No Aplica	11,71%	11,65%	3,91%	0,21%	0,38%	0,28%	0,30%	0,20%	0,00%	0,30%	0,09%	0,24%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **tiempo de espera** 91.28% califican entre 4 y 5 disminuyendo en 0.38% 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	Dic
Muy bueno (5)	31,24%	39,37%	46,61%	52,20%	49,68%	51,25%	58,91%	62,44%	64,52%	58,11%	49,26%	48,78%
Bueno (4)	30,54%	34,81%	30,09%	33,48%	33,68%	32,59%	28,34%	27,11%	25,24%	34,70%	37,19%	37,59%
Muy malo (1)	19,66%	13,42%	8,99%	5,51%	6,32%	3,62%	4,25%	4,44%	3,33%	1,44%	3,57%	2,15%
Malo (2)	5,49%	3,42%	3,67%	1,98%	2,53%	0,84%	1,21%	0,89%	1,19%	0,41%	1,72%	1,43%
Ni bueno ni malo (3)	12,48%	7,97%	9,17%	6,61%	7,79%	10,58%	7,29%	4,89%	4,76%	5,13%	8,00%	9,76%
No sabe / No responde	0,60%	1,01%	1,47%	0,22%	0,00%	1,11%	0,00%	0,22%	0,95%	0,21%	0,25%	0,29%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El **tiempo de espera** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 86.37% registrando una disminución del 0.08%. Por otro lado, el ítem de Muy malo disminuyo en

1.42% respecto al mes anterior.

Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Muy bueno (5)	28,94%	38,73%	44,04%	48,46%	48,63%	48,47%	59,51%	64,89%	61,90%	58,93%	52,71%	52,80%
Bueno (4)	32,14%	34,94%	34,13%	37,44%	35,58%	33,43%	28,95%	27,11%	29,29%	33,88%	35,34%	34,29%
Muy malo (1)	17,56%	12,03%	8,26%	4,85%	5,26%	4,18%	3,44%	3,33%	3,10%	1,23%	3,45%	1,72%
Malo (2)	6,19%	4,05%	4,04%	2,20%	1,68%	1,11%	1,62%	0,89%	1,90%	0,82%	1,85%	1,58%
Ni bueno ni malo (3)	14,77%	10,13%	8,44%	6,83%	8,21%	11,70%	6,48%	3,78%	3,57%	4,93%	6,28%	9,18%
No sabe / No responde	0,40%	0,13%	1,10%	0,22%	0,63%	1,11%	0,00%	0,00%	0,24%	0,21%	0,37%	0,43%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el **tiempo de atención** en Muy bueno y Bueno 87.09 disminuyendo 0.96 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	Dic
Muy bueno (5)	33,43%	37,47%	43,30%	47,80%	44,84%	40,95%	56,28%	60,44%	59,05%	57,49%	58,13%	59,54%
Bueno (4)	29,74%	31,65%	30,28%	32,82%	33,47%	35,10%	26,72%	26,22%	28,57%	29,77%	29,93%	28,55%
Muy malo (1)	16,47%	13,16%	10,46%	4,63%	6,53%	5,01%	5,87%	4,44%	3,57%	2,67%	4,19%	2,15%
Malo (2)	5,69%	4,43%	5,32%	4,63%	5,05%	1,95%	3,85%	2,22%	2,62%	1,64%	0,86%	1,72%
Ni bueno ni malo (3)	12,08%	12,03%	9,72%	9,25%	9,89%	15,32%	6,88%	5,78%	5,48%	8,21%	6,65%	6,89%
No sabe / No responde	2,59%	1,27%	0,92%	0,88%	0,21%	1,67%	0,40%	0,89%	0,71%	0,21%	0,25%	1,15%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Conocimiento por parte del asesor en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 88.09% aumentando en 0.04%, los ítems de Malo y Muy malo disminuyeron un 1.18% respecto al mes anterior.

Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Muy bueno (5)	35,43%	40,63%	45,50%	55,51%	47,79%	50,14%	62,55%	64,67%	62,38%	62,42%	66,63%	68,72%
Bueno (4)	30,64%	34,18%	31,56%	29,52%	32,63%	33,43%	25,10%	25,78%	28,57%	31,01%	25,62%	25,11%
Muy malo (1)	15,47%	12,15%	8,99%	4,63%	5,26%	3,90%	4,45%	2,89%	3,10%	1,44%	3,45%	1,58%
Malo (2)	5,89%	4,56%	3,85%	2,20%	1,68%	2,79%	1,42%	2,22%	1,19%	1,03%	0,62%	0,29%
Ni bueno ni malo (3)	10,88%	7,72%	8,99%	7,05%	12,00%	8,64%	6,28%	4,22%	4,29%	3,90%	3,33%	3,44%

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
No sabe / No responde	1,70%	0,76%	1,10%	1,10%	0,63%	1,11%	0,20%	0,22%	0,48%	0,21%	0,37%	0,86%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la actitud de servicio** con un 0.29% (disminuyendo en 0.33% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, sin embargo, el 93.83% manifiesta que es Muy bueno y Bueno aumentando en 1.59% frente a noviembre.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Muy bueno (5)	29,94%	33,54%	40,18%	47,14%	43,16%	40,67%	53,85%	59,33%	54,76%	56,47%	55,91%	58,97%
Bueno (4)	30,14%	33,16%	31,38%	33,26%	32,63%	34,82%	28,74%	26,44%	30,48%	32,65%	29,80%	29,27%
Muy malo (1)	6,79%	5,95%	7,16%	4,19%	4,63%	2,79%	4,86%	1,78%	2,14%	1,64%	1,35%	1,43%
Malo (2)	19,46%	14,94%	10,83%	5,51%	7,58%	5,85%	5,87%	4,89%	4,52%	3,29%	4,56%	2,30%
Ni bueno ni malo (3)	12,28%	11,01%	9,36%	8,81%	10,95%	13,37%	6,68%	7,11%	7,14%	5,54%	7,64%	6,46%
No sabe / No responde	1,40%	1,39%	1,10%	1,10%	1,05%	2,51%	0,00%	0,44%	0,95%	0,41%	0,74%	1,58%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 88.24% en los ítems Muy bueno y Bueno aumentando 2.53% y el ítem de Malo aumento en 0.08%, respecto al mes anterior.

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

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

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también que el 83.79% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 2.58% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reportó una satisfacción general del 93.83% aumentando en 3.19% 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 diciembre:

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	Dic
Muy bueno (5)	42,59%	32,56%	48,89%	50,00%	40,74%	74,29%	54,84%	67,16%
Bueno (4)	20,37%	27,91%	24,44%	23,33%	25,93%	14,29%	12,90%	21,64%
Malo (2)	1,85%	13,95%	6,67%	3,33%	3,70%	2,86%	9,68%	2,24%
Muy malo (1)	11,11%	6,98%	8,89%	7,78%	11,11%	0,00%	16,13%	2,99%
Ni bueno ni malo (3)	20,37%	18,60%	4,44%	11,11%	14,81%	8,57%	3,23%	5,97%
No sabe / No responde	3,70%	0,00%	6,67%	4,44%	3,70%	0,00%	3,23%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El correo electrónico, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad** con un 88.81% manifiesta que es Muy bueno y Bueno aumentando en 21.07% 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	Dic
Muy bueno (5)	38,89%	30,23%	42,22%	56,67%	40,74%	68,57%	48,39%	60,45%
Bueno (4)	20,37%	39,53%	33,33%	18,89%	18,52%	22,86%	19,35%	30,60%
Malo (2)	7,41%	9,30%	4,44%	3,33%	11,11%	2,86%	3,23%	1,49%
Muy malo (1)	14,81%	6,98%	6,67%	8,89%	7,41%	2,86%	16,13%	2,24%
Ni bueno ni malo (3)	12,96%	9,30%	6,67%	8,89%	18,52%	2,86%	12,90%	5,22%
No sabe / No responde	5,56%	4,65%	6,67%	3,33%	3,70%	0,00%	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 91.04% aumentando en 21.07%, en Muy malo y Malo 3.73% disminuyendo respecto al mes anterior en 15.62 puntos porcentuales.

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Bueno (4)	25,93%	18,52%	37,78%	51,11%	44,44%	54,29%	48,39%	61,94%
Malo (2)	7,41%	3,70%	35,56%	22,22%	11,11%	31,43%	25,81%	26,87%
Muy bueno (5)	35,19%	35,19%	13,33%	3,33%	11,11%	2,86%	9,68%	2,99%
Muy malo (1)	16,67%	20,37%	4,44%	7,78%	7,41%	2,86%	12,90%	3,73%
Ni bueno ni malo (3)	11,11%	16,67%	6,67%	14,44%	25,93%	8,57%	3,23%	4,48%
No sabe / No responde	3,70%	5,56%	2,22%	1,11%	0,00%	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 88.81% aumentando respecto al mes anterior en 14.62%.

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Muy bueno (5)	35,19%	32,56%	35,56%	44,44%	33,33%	51,43%	45,16%	61,19%
Bueno (4)	18,52%	23,26%	35,56%	27,78%	29,63%	31,43%	29,03%	29,10%
Malo (2)	3,70%	13,95%	13,33%	4,44%	3,70%	2,86%	6,45%	1,49%
Muy malo (1)	20,37%	9,30%	4,44%	5,56%	7,41%	2,86%	16,13%	2,99%
Ni bueno ni malo (3)	16,67%	18,60%	6,67%	15,56%	22,22%	11,43%	3,23%	5,22%
No sabe / No responde	5,56%	2,33%	4,44%	2,22%	3,70%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **acceso a la información suministrada** 90.30% califican en Muy bueno y Bueno, aumentando en 16.11% 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	Dic
Muy bueno (5)	37,04%	32,56%	40,00%	41,11%	44,44%	54,29%	35,48%	59,70%
Bueno (4)	22,22%	27,91%	28,89%	23,33%	25,93%	31,43%	35,48%	27,61%
Malo (2)	1,85%	9,30%	11,11%	5,56%	11,11%	0,00%	6,45%	1,49%
Muy malo (1)	20,37%	9,30%	6,67%	6,67%	3,70%	2,86%	12,90%	2,99%
Ni bueno ni malo (3)	14,81%	20,93%	6,67%	18,89%	14,81%	11,43%	9,68%	8,21%
No sabe / No responde	3,70%	0,00%	6,67%	4,44%	0,00%	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	Dic
No	46,30%	30,23%	26,67%	28,89%	18,52%	5,71%	29,03%	19,40%
Si	53,70%	69,77%	73,33%	71,11%	81,48%	94,29%	70,97%	80,60%

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 87.31%; adicional, el 80.60% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud** aumentando frente al mes anterior en 9.63%.

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

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	14,81%	6,98%	8,89%	6,67%	11,11%	2,86%	22,58%	2,99%
2	5,56%	4,65%	2,22%	1,11%	3,70%	2,86%	3,23%	0,00%
3	1,85%	2,33%	4,44%	1,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,75%
4	7,41%	9,30%	2,22%	2,22%	7,41%	2,86%	0,00%	1,49%
5	5,56%	9,30%	4,44%	5,56%	0,00%	2,86%	3,23%	2,24%
6	5,56%	2,33%	0,00%	3,33%	7,41%	2,86%	6,45%	1,49%
7	5,56%	9,30%	13,33%	2,22%	3,70%	2,86%	6,45%	6,72%
8	7,41%	16,28%	17,78%	13,33%	25,93%	14,29%	9,68%	32,84%
9	24,07%	9,30%	22,22%	20,00%	14,81%	8,57%	9,68%	17,91%
10	22,22%	30,23%	24,44%	44,44%	25,93%	60,00%	38,71%	33,58%

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	Dic
Muy bueno (5)	31,74%	42,59%	37,08%	36,64%	41,72%	36,50%	37,71%	30,34%
Bueno (4)	31,74%	27,78%	32,58%	26,72%	31,29%	32,85%	28,57%	29,21%
Malo (2)	3,59%	5,56%	2,25%	7,63%	6,75%	5,84%	3,43%	3,37%
Muy malo (1)	13,17%	13,89%	12,36%	12,98%	7,36%	10,95%	13,71%	15,73%
Ni bueno ni malo (3)	18,56%	8,33%	13,48%	15,27%	11,66%	11,68%	13,71%	19,10%
No sabe / No responde	1,20%	1,85%	2,25%	0,76%	1,23%	2,19%	2,86%	2,25%

	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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	Dic
Muy bueno (5)	34,13%	46,30%	37,08%	43,51%	44,79%	42,34%	38,29%	28,09%
Bueno (4)	31,74%	27,78%	38,20%	24,43%	30,06%	31,39%	31,43%	26,97%
Malo (2)	4,79%	4,63%	5,62%	6,11%	4,91%	5,11%	7,43%	6,74%
Muy malo (1)	13,77%	11,11%	8,99%	11,45%	6,75%	8,76%	9,71%	14,61%
Ni bueno ni malo (3)	13,77%	5,56%	8,99%	12,21%	9,82%	10,22%	11,43%	21,35%
No sabe / No responde	1,80%	4,63%	1,12%	2,29%	3,68%	2,19%	1,71%	2,25%

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 59.55% disminuyendo en 7.35% respecto a noviembre; por otro lado, en la pregunta se **informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado** el 55.06% califica en Muy bueno y Bueno disminuyendo este en 14.65% 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	Dic
Muy bueno (5)	38,32%	43,52%	42,70%	45,80%	50,92%	49,64%	45,71%	33,71%
Bueno (4)	26,95%	30,56%	33,71%	26,72%	25,77%	23,36%	26,86%	33,71%
Malo (2)	5,99%	3,70%	2,25%	6,87%	6,13%	6,57%	4,00%	4,49%
Muy malo (1)	12,57%	11,11%	10,11%	10,69%	6,13%	5,11%	9,71%	10,11%
Ni bueno ni malo (3)	14,37%	9,26%	8,99%	6,87%	6,75%	13,87%	10,86%	15,73%
No sabe / No responde	1,80%	1,85%	2,25%	3,05%	4,29%	1,46%	2,86%	2,25%

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	Dic
No	34,13%	19,44%	17,98%	29,77%	20,25%	19,71%	23,43%	30,34%
Si	65,87%	80,56%	82,02%	70,23%	79,75%	80,29%	76,57%	69,66%

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 67.42% disminuyendo en 5.15% respecto a noviembre; por otro lado, el 69.66% 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	Dic
1	13,77%	12,96%	12,36%	16,79%	11,66%	8,03%	14,29%	14,61%
2	2,40%	2,78%	2,25%	0,76%	1,84%	5,84%	2,29%	2,25%
3	3,59%	3,70%	1,12%	2,29%	3,68%	3,65%	5,14%	4,49%
4	2,99%	0,00%	4,49%	2,29%	3,07%	1,46%	2,86%	5,62%
5	5,99%	5,56%	4,49%	6,11%	4,91%	5,11%	8,00%	10,11%
6	8,38%	4,63%	4,49%	3,05%	5,52%	3,65%	4,57%	3,37%
7	8,38%	3,70%	4,49%	9,92%	2,45%	5,84%	5,71%	12,36%
8	11,38%	15,74%	11,24%	13,74%	13,50%	18,98%	12,57%	13,48%
9	13,77%	10,19%	15,73%	13,74%	13,50%	10,22%	14,86%	12,36%
10	29,34%	40,74%	39,33%	31,30%	39,88%	37,23%	29,71%	21,35%

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 75.34% aumentando en 8.34% 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	Dic
83.22%	88.18%	89.42%	89.22%	92.67%	95.50%	94.93%	93.79%	88.65%	93.26%	90.80%	89.90%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este periodo 99 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se evidencia se dio **respuesta efectiva** al requerimiento en 92.93%; según la clasificación Net Promoter Score el 79.80% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al **tiempo de respuesta a su solicitud** en el ítem Muy Bueno y Bueno 92.93%, en la **calidad de la respuesta** en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 91.92% y la **claridad de la información** en el ítem Muy Bueno y Bueno

reporto un 87.88%.

Se registró un indicador de satisfacción general en 89.90%. 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	Dic
Muy bueno (5)	44,30%	52,71%	66,83%	60,48%	71,20%	75,00%	73,91%	69,49%	67,03%	72,47%	61,49%	63,64%
Bueno (4)	34,23%	31,03%	24,52%	26,95%	21,47%	17,50%	18,84%	22,60%	22,70%	20,79%	29,31%	29,29%
Ni bueno ni malo (3)	14,77%	9,36%	3,85%	4,79%	5,76%	5,50%	4,35%	6,21%	4,32%	3,93%	4,60%	5,05%
Muy malo (1)	4,03%	2,96%	2,88%	4,79%	1,57%	1,00%	0,72%	1,13%	3,24%	0,00%	2,87%	0,00%
Malo (2)	2,68%	3,94%	1,92%	2,99%	0,00%	1,00%	2,17%	0,56%	2,70%	2,81%	1,72%	2,02%

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	Dic
Muy bueno (5)	57,72%	35,23%	65,87%	67,07%	70,16%	78,00%	73,91%	72,88%	65,95%	71,91%	69,54%	67,68%
Bueno (4)	26,17%	17,61%	20,67%	25,15%	20,94%	16,00%	20,29%	19,21%	24,86%	23,03%	20,69%	24,24%
Ni bueno ni malo (3)	6,71%	2,84%	9,13%	2,40%	6,28%	4,00%	3,62%	6,21%	5,95%	2,25%	3,45%	4,04%
Muy malo (1)	5,37%	1,42%	2,88%	2,99%	1,57%	0,50%	0,72%	1,69%	1,08%	0,00%	3,45%	2,02%
Malo (2)	4,03%	0,57%	1,44%	2,40%	1,05%	1,50%	1,45%	0,00%	2,16%	2,81%	2,87%	2,02%

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	Dic
Muy bueno (5)	54,36%	58,62%	65,87%	67,07%	67,54%	78,00%	65,22%	72,32%	62,16%	69,10%	67,24%	65,66%
Bueno (4)	28,19%	31,03%	21,15%	22,75%	23,04%	16,00%	28,26%	19,21%	29,19%	24,72%	21,84%	22,22%
Ni bueno ni malo (3)	9,40%	5,42%	8,17%	3,59%	6,28%	3,50%	4,35%	4,52%	2,70%	3,37%	5,75%	8,08%
Muy malo (1)	4,03%	1,97%	3,85%	4,19%	2,09%	0,50%	0,72%	2,26%	1,08%	1,12%	3,45%	1,01%
Malo (2)	4,03%	2,96%	0,96%	2,40%	1,05%	2,00%	1,45%	1,69%	4,86%	1,69%	1,72%	3,03%

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	Dic
No	14,09%	9,85%	7,69%	8,98%	6,28%	4,00%	6,52%	7,91%	8,65%	6,18%	9,20%	7,07%
Si	85,91%	90,15%	92,31%	91,02%	93,72%	96,00%	93,48%	92,09%	91,35%	93,82%	90,80%	92,93%

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 diciembre encuestas aplicadas 3.262 que permiten conocer la satisfacción de la Ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que 2.594 encuestas que pertenecen al género Femenino, de las cuales el 93,60% se encuentran satisfechas con la atención prestada. Para el género masculino se encontraron 617 encuestas identificando una satisfacción del 92,78% en los Servicios prestados

Tabla 56 Datos de gestión satisfacción con criterios de género diciembre.

	Femenino	Masculino	No binario	Total, general
Encuestas Aplicadas	2.594	665	3	3362
Satisfacción	93,60%	92,78%	100%	93,44%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.6.1 Seguimiento cuarto trimestre 2023 “Sello de Igualdad de Género”

La entidad, a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, mejoró y aplicó la medición de la satisfacción de los canales de atención, con el fin de implementar estrategias de mejora continua en la Prestación del Servicio. Para el IV trimestre, del total de las encuestas aplicadas, 12.325 permiten conocer la satisfacción de la Ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que, 10.360 encuestas, pertenecen al género Femenino, de las cuales el 74,17% se encuentran satisfechas con la atención prestada. Para el género masculino se encontraron 1.781 encuestas identificando una satisfacción del 91,15% en los Servicios prestados.

De las encuestas aplicadas durante el 4 trimestre del 2.023 se logra identificar que el 2% de los ítems pertenecen a alguna etnia cultural (Afrocolombianos, Indígenas, Raizal, Palenquero, Gitana) y el 1% cuenta con alguna discapacidad siendo la Física la de mayor representación.

Tabla 57 Datos de gestión satisfacción con criterios de género IV trimestre.

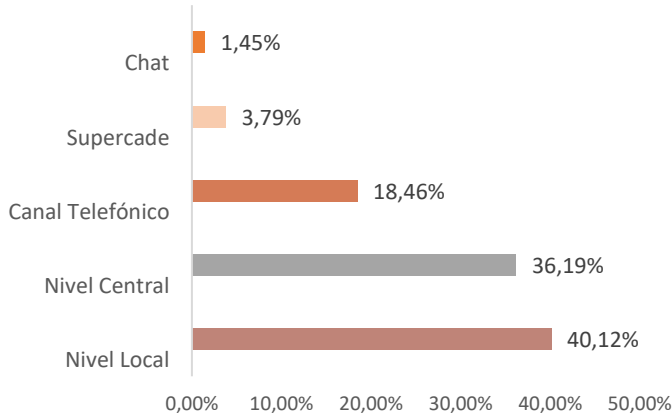
Mes		Femenino	Masculino	No binario	Total, general
Octubre	Encuestas Aplicadas	2.660	617	6	3283
	Satisfacción	92,88%	91,41%	100%	92,61%
Noviembre	Encuestas Aplicadas	2596	547	1	314
	Satisfacción	52,96%	89,09%	50,00%	56,98%
Diciembre	Encuestas Aplicadas	2.594	665	3	3362
	Satisfacción	93,60%	92,78%	100%	93,44%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.Partes interesadas

3.1 Caracterización

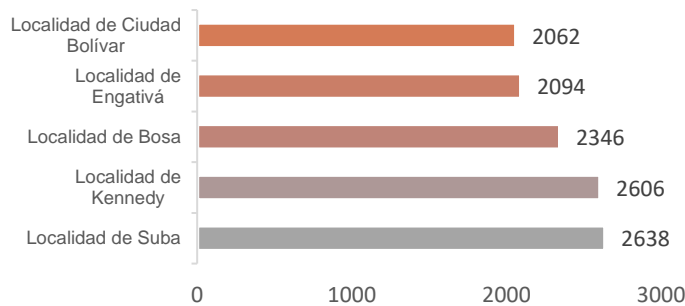
Grafica 13 Categorización Distribución Canales.



Fuente: Formulario de caraterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de diciembre de 2023, se realizaron 20.326 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 76,31% de la información fue registrada a través del Canal Presencial – sedes propias, seguido por el canal telefónico con un 18,46% de las atenciones.

Grafica 14 Categorización Distribución Demográfica.



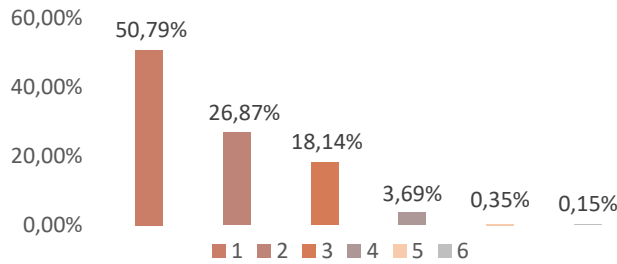
Fuente: Formulario de caraterización

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 57,79% de la

información capturada.

Cabe anotar que para el mes de diciembre contamos con 534 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 2,63%.

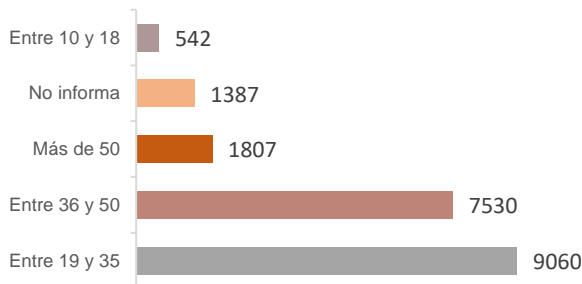
Grafica 15 Categorización Estratificación.



Los estratos atendidos se muestran en la siguiente gráfica, encontrando que los estratos 2 y 3 representan un 77,66% de la población atendida, seguido por el estrato 1 con un 18,14%.

Fuente: Formulario de caracterización

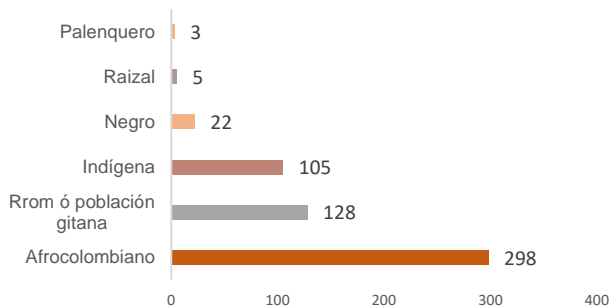
Grafica 16 Categorización Edad



La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento dejando evidente que la población se concentra entre 19 y 50 años representando un 81,62%, seguido por la población de más 50 años con una participación del 8,89%.

Fuente: Formulario de caracterización

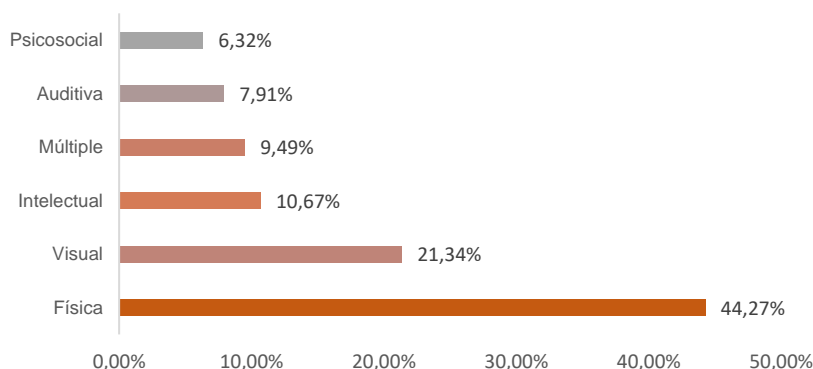
Grafica 17 Categorización Grupo Étnico.



Para este período los grupos étnicos atendidos representan el 2,76% y las comunidades más representativas son la afrocolombiana y la comunidad gitana con un 75,94% de atenciones.

Fuente: Formulario de caracterización

Grafica 18 Categorización Discapacidades.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible solo el 1,24% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica relacionada, mostrando que la discapacidad física que corresponde al 44,27% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención., seguida de la discapacidad visual con un 21,34% 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/gVtfRQC5PC/>, el que se habilito con el fin de poder brindar una respuesta oportuna y con calidez por medio del canal telefónico, se recibieron 865 solicitudes, encontrando que los ciudadanos que se registraron por este medio doce (12) personas cuenta con alguna discapacidad.

Tabla 58 Atención Telefónica - Virtual

ATENCIÓN TELEFÓNICA - VIRTUAL		
Tipo Discapacidad	Cantidad	% Participación
Física	5	42%
Visual	5	42%
Cognitiva	1	8%
Psicosocial	1	8%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

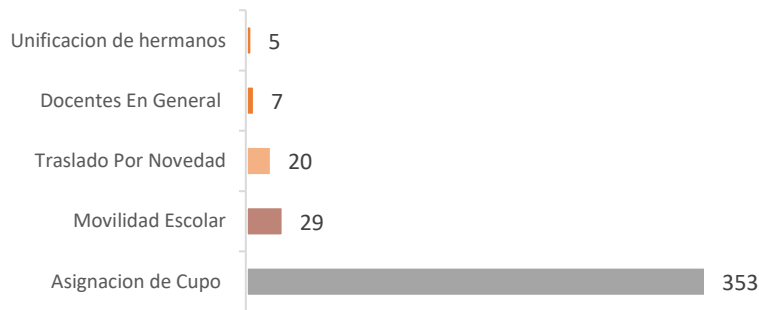
Sin embargo, las personas que ingresaron a la opción y que se logró comunicación que corresponden a 424 personas, se determinó que las cinco (5) temáticas de mayor atención corresponden a:

Tabla 59 Temáticas Telefónica – Virtual

Temática	Cantidad	% participación
Asignación de Cupo	353	85,3%
Movilidad Escolar	29	7,0%
Traslado Por Novedad	20	4,8%
Docentes En General	7	1,7%
Unificación de hermanos	5	1,2%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Grafica 19 Temáticas Telefónica – Virtual



3.2.2 Atención Presencial

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

Tabla 60 Atención accesible temática.

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Auditiva	6	86%
Visual	1	14%
Total, general	7	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 61 Atención accesible temática.

Tema	Discapacidad auditiva	Discapacidad Visual	Total, general
Movilidad Escolar	2		2
Radicación	2	1	3
Temas Docentes	1		1
Reubicación de docentes	1		1
Total, general	6	1	7

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 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 diciembre de 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 734 las cuales se discriminan en:

- 439 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 93 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 172 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 30 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 62 Histórico de Gestión.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2023	596	662	385	433	670	677	592	586	555	524	468	439

Fuente: Correo Plan Padrino

Tabla 63 Avance de cierre de gestión

	Diciembre	% cierre
Completado	398	90.66%
En progreso	41	9.34%
Total general	439	100.00%

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 diciembre está en el 90.66%.

En el registro anual se recibieron un total de 6.587 solicitudes a través de Plan Padrino. Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde para el mes de diciembre se encuentra:

Tabla 64 Tipología Plan Padrino

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	144	32.80%
Modificación usuarios	81	18.45%
Creación de Tramites	80	18.22%
Creación de Usuarios	28	6.38%
Apoyo Soportes Dexon	20	4.56%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	20	4.56%
Creación de PC	10	2.28%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	8	1.82%
Traslado de solicitud a Sed Notificaciones	7	1.59%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	7	1.59%
Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite	6	1.37%
RED CONTACTO	5	1.14%
Aclaración Informe de Vencidos	4	0.91%
Solicitudes Base de Datos	4	0.91%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	4	0.91%
Aclaración Informe de Efectividad	3	0.68%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	3	0.68%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	1	0.23%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	1	0.23%
Informativo (Seguimientos Plan Padrino)	1	0.23%
Solicitud de Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	1	0.23%
Creación de PC	1	0.23%
Total general	439	100.00%

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, Grupo de Certificados Laborales, Oficina De

Nómina, Oficina De Personal, Oficina De Contratos, estas 5 dependencias generan el 40.77% 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	Dic
996	1.116	1.041	779	1.124	1.107	953	1.052	1.116	1.000	1.107	937

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	DICIEMBRE
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 diciembre de 2023, en el correo electrónico se recibieron 01 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 diciembre de 2023, se presentaron 19 solicitudes, de las cuales 7 corresponden a solicitudes operación, 11 fallas reportadas del cual se tiene el 54.54% de cumplimiento en el grupo de fallas y 1 mejoras con un 100% 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 diciembre de 2023, no se recibió ninguna solicitud en el Nivel Central.

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO/OFCINA	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	DICIEMBRE
		012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención	Móviles (Tabletas) a estudiantes de colegios Distritales beneficiados				
14/07/2022	31/12/2023	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 diciembre de 2023, la OSC gestionó 1247 solicitudes de revisión documental de prestaciones, a través del aplicativo Humano en línea dentro de los tiempos establecidos en el ANS vigente el cual es de tres (3) días hábiles para este.
Mayo 2023	Mayo 2024	Directora de la Dirección de Cobertura Director de la Dirección de Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención 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 diciembre en la atención integral se asignaron un total de 8.437 turnos y se atendieron 8.426 con una efectividad en la atención del 99.87%, donde el promedio de espera fue de 12:04 un promedio tiempo de atención de 12:07 minutos, para un promedio total de 24:13 En cuanto la OSC, se asignaron 4.153 turnos, atendidos 4.153 para una efectividad en la atención del 100%, con un tiempo promedio de espera de 03:13 minutos, promedio tiempo de atención de 08:27 minutos que arroja un promedio Tiempo Total de 11:40 min.

Tabla 65 Seguimiento ANS

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 66 Seguimiento Notificaciones.

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	0	0,00%	638	100%	638
Notificación electrónica	0	0,00%	812	100%	812
Notificación Presencial	0	0,00%	486	100%	486
Notificación por aviso	0	0,00%	229	100%	229
Publicación Pagina web	0	0,00%	51	100%	51
Publicación Cartelera NC	0	0,00%	112	100%	112
Total, general	0	0,00%	2328	100%	2328

Fuente: Indicadores de la operación.

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 91.76% en el periodo de diciembre.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100% en este ítem se reporta un faltante del 3,00%, 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 0,43% ya que aún no cumplen con la fecha de des fijación y devolución al área, en Notificación Electrónica se generó un 100% de cumplimiento, se reporta un pendiente de 3,43%, al pendiente de reporte del encargado, en el tema de publicación página web se tuvo un cumplimiento del 100%, la notificación por aviso tiene un cumplimiento de 100% con un pendiente del 0,04%. Y, por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100% con un pendiente del 1,34%.

Se registraron un total de 2537 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos un incremento del 2,71%.

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	1.34%
Notificación electrónica	3,43%
Notificación Presencial	3,00%
Notificación por aviso	0,04%
Publicación Cartelera NC	0,43%

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 diciembre se comportaron de la siguiente manera:

Tabla 67 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.

	03- Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)	04 - Registro De Diploma (15 Días)	Total
Enero	4934	123	5.057
Febrero	4721	155	4.876
Marzo	4990	125	5.115
Abril	3661	105	3.766
Mayo	4041	177	4.218
Junio	3946	110	4.506
Julio	3670	102	3.772
Agosto	3790	125	3.915
Septiembre	3739	123	3.862
Octubre	3503	103	3606
Noviembre	3725	101	3826
Diciembre	2544	98	2642
Total	47.264	1.447	48.711

Fuente: SIGA

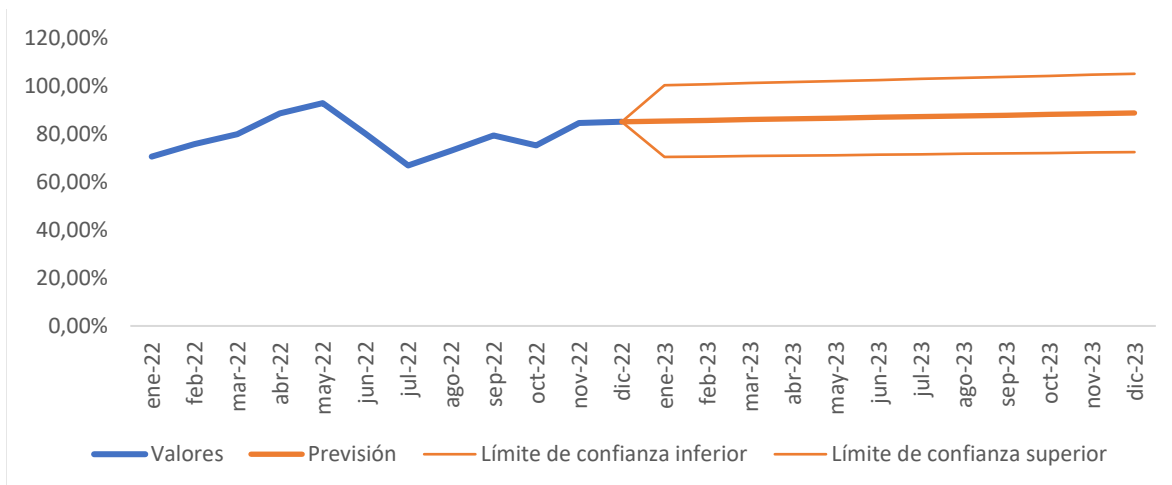
En el año 2023 se han gestionado 48.711 solicitudes para el trámite de Legalización de documentos al exterior, y registro de diploma. En diciembre se recibieron 2.544 requerimientos a los cuales se les aplico el protocolo de legalización y 98 solicitudes de registro de diploma.

Para diciembre 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 99 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma se registraron: 79 son promotores, 6 detractores y 14 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 68 Ficha Técnica.

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

Fuente: Colombia Compra Eficiente

7.2 Cálculo cifras de monitoreo

Tabla 69 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
2023	Diciembre	19.300	415	6.556	399	36.882	420	1.234

Fuente: Calculo Oficina Servicio al Ciudadano

Tabla 70 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
2023	Diciembre	4.385	483	13.990	523	1.006

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	140	37%
BUZON	160	42%
FUT	80	21%

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 71 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.

Error Crítico	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Sin error Crítico	943	996	1102	1098	1115	1052	1.034	1.071	1.054	1.146	1.052	1.322
	86,83%	89,81%	87,53%	87,91%	88,00%	87,74%	85,10%	87,21%	87,11%	92,27%	88,55%	88,61%
Con error Crítico	143	113	157	151	152	147	181	157	156	96	136	170
	13,17%	10,19%	12,47%	12,09%	12,00%	12,26	14,90%	12,86%	12,89%	7,73%	11,45%	11,39%

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 72 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.

Error No Crítico	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Sin error No Crítico	95,12%	95,67%	92,14%	92,15%	94,71%	94,66%	93,09%	95,20%	94,21%	97,18%	96,55%	98,39%
	1033	1061	1160	1151	1200	1.135	1.131	1.169	1.140	1207	1.147	1.468
Con error No Crítico	4,88%	4,33%	7,86%	7,85%	5,29%	5,34%	6,91%	4,80%	5,79%	2,82%	3,45%	1,61%
	53	48	99	98	67	64	84	59	70	35	41	24

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 73 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico Usuario Final

Error Crítico Usuario Final	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Sin error Crítico Usuario Final	95,12%	95,40%	94,28%	94,96%	93,13%	92,41%	91,60%	92,51%	93,88%	94,69%	95,12%	96,18%
	1033	1058	1187	1186	1180	1108	1.113	1.136	1.136	1.176	1.130	1.425
Con error Crítico Usuario Final	4,88%	4,60%	5,72%	5,04%	6,87%	7,59%	8,40%	7,57%	6,12%	5,31%	4,88%	3,82%
	53	51	72	63	87	91	102	92	74	68	58	57

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Realizando el análisis de los indicadores del mes de diciembre 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 1492 atenciones evaluadas se genera como resultado sobre el ítem Error crítico se inició con un resultado final 88,61%, respecto a Error crítico usuario final con una nota de 96,18% y el Error no crítico finalizó con un 98,39% 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 74 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
Diciembre	12	160
TOTAL	344	4381

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 12

socializaciones de las 12 programadas, teniendo un total de 160 asistentes.

Durante el mes de diciembre 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 diciembre 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 diciembre 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.

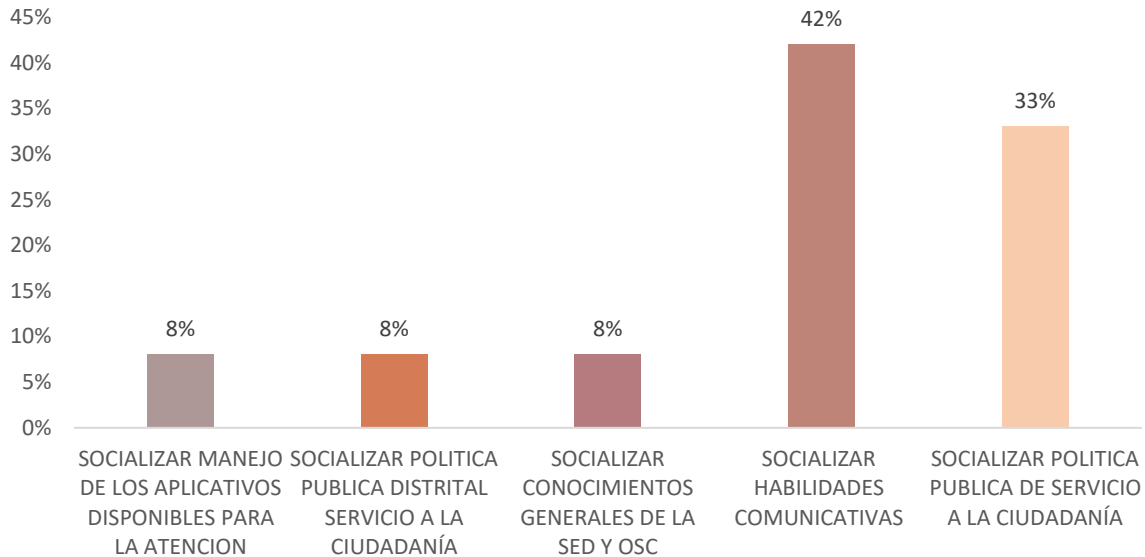
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

Durante el mes de diciembre de 2023 se planearon y desarrollaron 12 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 160 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) Socializar habilidades comunicativas.
- b) Retroalimentación de conocimientos
- c) Socializar política pública distrital servicio a la ciudadanía
- d) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon).
- e) Socializar conocimientos generales de la sed y osc

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
12	160

Grafica 21 Cualificación Participación por Objetivos.



Fuente: Equipo de Formación y cualificación OSC.

a) Socializar habilidades comunicativas

Con el objetivo de fortalecer habilidades comunicativas en el personal que brinda atención en los canales de la entidad, durante este periodo se desarrollaron **5** actividades encaminadas a fortalecer la comunicación asertiva en el personal que brinda atención, para ello se desarrollaron actividades lúdicas y participativas de actitud de servicio, comunicación y lenguaje claro. Se conto con una asistencia total de **72** personas entre colaboradores, contratistas y funcionarios de la OSC. Siendo el objetivo que más se desarrolló con un 42% con relación a las demás actividades de formación realizadas.

b) Retroalimentar conocimientos:

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento del personal de la oficina, el equipo de formación realizó durante este periodo 4 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 con 74 asistentes en total.

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 4 socialización de funciones y competencias de las dependencias de Talento Humano - escalafón docente, humano en línea y oficina de personal.

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

Durante el mes de diciembre se realizó 1 actividad de capacitación en el manejo de los aplicativos de atención Dexon con 8 asistentes que hacen parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano con el objetivo de brindar apoyo en los temas de radicación de acuerdo con las necesidades del servicio.

d) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC

Durante el mes de diciembre se desarrolló 1 actividades de socialización de conocimientos generales a un colaborador de BPM que ingreso nuevo y se hizo la respectiva inducción para dar a conocer las generalidades de la entidad (canales de atención, conocimiento de la oficina, sistema de gestión de calidad, instructivos).

e) Socializar política pública distrital servicio a la ciudadanía

Durante este periodo se realizó una socialización de los protocolos de atención dirigido al personal de vigilancia que brinda apoyo en la Oficina de Servicio al Ciudadano de nivel central. Adicional se hizo un compartir y un reconocimiento al trabajo realizado por el personal de vigilancia durante el año 2023.

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

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
Lección evaluativa funciones Dir. Talento Humano-prestaciones	23	22	81%	96%
Lección evaluativa escalafón docente ventanillas	16	16	98%	100%
Lección evaluativa funciones escalafón docente	27	27	85%	100%
Lección evaluativa lenguaje claro	13	12	96%	92%
Lección evaluativa temas Of. Personal	13	13	86%	100%
Lección evaluativa Humano en línea	4	4	93%	100%
Lección evaluativa final mes diciembre	53	53	94%	100%
Resultados	149	147	90%	98%

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de diciembre fue del 98% teniendo en cuenta que de 149 personas que participaron en las jornadas de socialización 147 realizaron las evaluaciones.

Nota: En el presente informe se relacionan los resultados de la lección evaluativa funciones Dirección Talento Humano-Prestaciones la cual había quedado pendiente ya que hacía parte de las socializaciones del mes de noviembre, pero los asistentes a la no habían realizado en su totalidad la evaluación.

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 diciembre 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 75 Publicaciones estrategias de comunicación.

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
Para Tener en Cuenta - RADICACIONES DE ENTIDADES EN BOGOTÁ TE ESCUCHA	Oficina Servicio al Ciudadano	06/21/2023	Correo electrónico
Alerta Operativa - RADICADOS VENCIDOS	Oficina Servicio al Ciudadano	07/12/2023	Correo electrónico
Socialización publicación V12 Base de Conocimiento	Oficina Servicio al Ciudadano	12/12/2023	Correo electrónico
Socialización publicación nuevas versiones plantillas respuesta OSC	Oficina Servicio al Ciudadano	12/12/2023	Correo electrónico
Alerta Operativa - INDAGA Y REGISTRA DATOS DEL CIUDADANO	Oficina Servicio al Ciudadano	13/12/2023	Correo electrónico
Para Tener en Cuenta - TRASLADOS POR COMPETENCIA ATENEA	Oficina Servicio al Ciudadano	21/12/2023	Correo electrónico
Conoce sobre la Discapacidad en Bogotá	Oficina Servicio al Ciudadano	21/12/2023	Correo electrónico
Socialización Resolución 005 de diciembre 2023	Oficina Servicio al Ciudadano	27/12/2023	Correo electrónico
Conoce la nueva versión del Manual de Servicio a la Ciudadanía	Oficina Servicio al Ciudadano	27/12/2023	Correo electrónico
Consolidado de Pagos 28 12 2023	Oficina Servicio al Ciudadano	28/12/2023	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 diciembre se realizaron 35 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos.

Tabla 76 Publicaciones estrategias de comunicación

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
4193	Publicación nota de prensa ¡El espíritu navideño llegó a la OSC para brindar a toda la ciudadanía un poco de alegría en estas festividades!	01/12/2023	Publicado
4197	Publicación de notificación de actos administrativos	04/12/2023	Publicado
4201	Publicación de notificación de actos administrativos	05/12/2023	Publicado

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
4204	Solicitud crear carpeta llamada Guías consulta correspondencia en intrased sección servicio al ciudadano	06/12/2023	Publicado
4211	Publicación de notificación de actos administrativos	07/12/2023	Publicado
4214	SP Nota prensa 10 pautas para el correcto uso del correo electrónico institucional	06/12/2023	Publicado
4215	Solicitud retiro instructivos internos OSC y publicación nuevas versiones instructivos internos OSC	07/12/2023	Publicado
4222	Publicación de notificación de actos administrativos	11/12/2023	Publicado
4225	Solicitud eliminación archivos y publicación nuevas versiones plantillas de respuesta OSC V12; Repositorio plantillas de respuesta OSC V12 y Plantillas correo Plan Padrino V2	11/12/2023	Publicado
4229	Solicitud eliminación archivo y publicación nueva versión Base de Conocimiento versión 12 actualizada en la Intrased	11/12/2023	Publicado
4234	Publicación de notificación de actos administrativos	12/12/2023	Publicado
4237	Solicitud publicación plantilla recepción requerimientos redes sociales	12/12/2023	Publicado
4241	Solicitud cambio de 2 instructivos y publicación nuevas versiones	12/12/2023	Publicado
4242	Solicitud cambio documento Responsables SIGA en intrased colocar versión actualizada	12/12/2023	Publicado
4243	Solicitud publicación Reporte datos operación trámites SED octubre 2023	12/12/2023	Publicado
4244	Solicitud publicación informe de operaciones mes de noviembre 2023	12/12/2023	Publicado
4245	Solicitud crear carpeta llamada "Consulta Plataforma estratégica OSC"	12/12/2023	Publicado
4248	Publicación de notificación de actos administrativos	13/12/2023	Publicado
4253	Solicitud cambio reportes datos operación de tramites del mes de enero a septiembre 2023 y publicar	13/12/2023	Publicado
4260	Publicación de notificación de actos administrativos	14/12/2023	Publicado
4269	Publicación de notificación de actos administrativos	15/12/2023	Publicado
4277	Publicación de notificación de actos administrativos	18/12/2023	Publicado

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
4285	Publicación de notificación de actos administrativos	18/12/2023	Publicado
4286	Solicitud publicación informe acceso a la información noviembre	18/12/2023	Publicado
4287	Solicitud publicación informes consolidado oportunidad, calidad y digitalizados septiembre-octubre y noviembre en intrased	18/12/2023	Publicado
4288	Solicitud publicación informe PQRS mes de noviembre 2023	18/12/2023	Publicado
4295	Solicitud publicación informe cualificación y promoción noviembre 2023	19/12/2023	Publicado
4297	Publicación de notificación de actos administrativos	20/12/2023	Publicado
4303	Publicación de notificación de actos administrativos	21/12/2023	Publicado
4306	Publicación de notificación de actos administrativos	22/12/2023	Publicado
4317	Publicación nueva versión Manual de Servicio a la Ciudadanía	27/12/2023	Publicado
4318	Solicitud publicación nota de prensa "Conoce la nueva versión del Manual de Servicio a la Ciudadanía"	27/12/2023	Publicado
4323	Publicación de notificación de actos administrativos	28/12/2023	Publicado
4335	Solicitud eliminar Manual Interno de la Calidad y Publicar versión actualizada	28/12/2023	Publicado
4337	Solicitud publicación acta equipos técnicos	28/12/2023	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 las 10 pautas para el correcto uso del correo electrónico institucional, Atención en navidad en la OSC.

8.5 Lenguaje Claro (lc).

Desde el equipo de cualificación y formación para el presente periodo se realizó la revisión, traducción a lenguaje claro y actualización de 29 trámites y servicios publicados en la guía de trámites y servicios.

Tabla 77 Lenguaje Claro (lc).

TIPO DOCUMENTO	DOCUMENTOS INTERNOS DE TRABAJO	FECHA PUBLICACIÓN
Trámites	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	05/12/2023
Trámite	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	05/12/2023
Trámites	Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	05/12/2023
Trámites	Indemnización Sustitutiva	05/12/2023
Trámites	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	05/12/2023
Trámites	Pensión de jubilación por aportes	05/12/2023
Trámites	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	05/12/2023
Trámites	Reliquidación pensional para docentes oficiales	05/12/2023
Trámites	Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	05/12/2023
Trámites	Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	19/12/2023
Trámites	Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	19/12/2023
Trámites	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	19/12/2023
Trámites	Inscripción en el escalafón docente para educadores que se rigen por el Decreto 1278 de 2002	19/12/2023
Trámites	Certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas	19/12/2023
Trámites	Certificación de sueldos con destino al Fondo Nacional del Ahorro	19/12/2023
Trámites	Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	19/12/2023
Trámites	Cesantías definitivas de funcionarios administrativos	19/12/2023
Trámites	Cesantías parciales para funcionarios administrativos	19/12/2023
Trámites	Certificado de aportes al sistema de la protección social para VISA del personal docente	19/12/2023
Trámites	Certificado para caja de compensación familiar plan 25 años	19/12/2023

TIPO DOCUMENTO	DOCUMENTOS INTERNOS DE TRABAJO	FECHA PUBLICACIÓN
Trámites	Certificado de pago de seguridad social de docentes para trabajo en jornada contraria	19/12/2023
Trámites	Certificado de pago de salud	19/12/2023
Trámites	Actualización y/o cambio cuenta bancaria para el abono en nómina	19/12/2023
Trámites	Certificación de Contrato y/o Convenio	19/12/2023
Trámites	Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	19/12/2023
Trámites	Documento de legalidad de instituciones cerradas y copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	19/12/2023
Trámites	Constancia de registro de diploma	19/12/2023
Servicio	Recepción de cuentas	19/12/2023
Trámite	Legalización de documentos para estudiar en el exterior	19/12/2023

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 78 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%
Diciembre	22 seguimientos: 100%
Total	100%

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 diciembre del 2023 se presentaron novedades dentro de la prestación del servicio:

- El canal dexion presentó novedad con 147 correos electrónicos que no eran

reconocidos al ser reenviados desde sednotificaciones@educacionbogota.edu.co los cuales fueron revisados, radicados si ha lugar, y se pudo determinar que no se materializó el riesgo.

Para lo anterior, se llevó a cabo reunión con el ingeniero Camilo de la OTIC, quien

- 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 79 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%
Diciembre	100%
Total	100%

Fuente: Plataforma estratégica OSC

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

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

Tabla 80 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%
Diciembre	98%
Total	97%

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

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
Lección evaluativa funciones Dir. Talento Humano-prestaciones	23	22	81%	96%
Lección evaluativa escalafón docente ventanillas	16	16	98%	100%
Lección evaluativa funciones escalafón docente	27	27	85%	100%
Lección evaluativa lenguaje claro	13	12	96%	92%
Lección evaluativa temas Of Personal	13	13	86%	100%
Lección evaluativa Humano en línea	4	4	93%	100%
Lección evaluativa final mes diciembre	53	53	94%	100%
Resultados	149	147	90%	98%

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de diciembre fue del 98% teniendo en cuenta que de 149 personas que participaron en las jornadas de socialización 147 realizaron las evaluaciones.

Nota: En el presente informe se relacionan los resultados de la lección evaluativa funciones Dirección Talento Humano-Prestaciones la cual había quedado pendiente ya que hacía parte de las socializaciones del mes de noviembre, pero los asistentes a la no habían realizado en su totalidad la evaluación.

- 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 81 Seguimiento al riesgo de operación Control 4

MES	Indicador Control 4*: Seguimientos realizados a la muestra determinada/ total muestra seleccionada		
	Muestra determinada	Muestra seleccionada	% Cumplimiento
Mayo	3761	3761	100%
Junio	3046	3046	100%
Julio	2406	2406	100%
Agosto	5270	5270	100%
Septiembre	5167	5167	100%
Octubre	3700	3700	100%
Noviembre	2563	2563	100%
Diciembre	4590	4590	100%
Total	30503	30503	100%

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 4590 respuestas, el 13% (575) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del sistema).

El acumulado de los seguimientos realizados a la muestra determinada del año 2023 al corte del mes de diciembre se sitúa en el 100%.

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.

9.1 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.

9.2 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC

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

Tabla 82 Seguimiento al riesgo de Corrupción.

Causas	Control	Seguimiento Diciembre	Anual
Ofrecimiento de dadivas para gestionar el trámite, presentación de documentos presuntamente falsos para el trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior.	Capacitaciones o socializaciones realizadas en el marco de la Ley de Transparencia y Código de Ética de la entidad/capacitaciones o socializaciones programadas.	En diciembre se realizó 1 socialización al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	15 capacitaciones

Causas	Control	Seguimiento Diciembre	Anual
Presentación de documentos falsos para trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior por parte del solicitante.	Implementar el procedimiento de Legalización de documentos para estudios en el exterior, realizar los monitoreos mensuales aleatorios a una muestra de las solicitudes de gestión de legalización de trámites, con el fin de identificar posibles casos que incumplan con los requisitos.	Durante diciembre fueron reportados 4 documentos a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos. *En noviembre se hizo el reporte de 12 documentos. 483 monitoreos	191 reportes a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos por parte de los ciudadanos. 5.780 monitoreos

Fuente: Plataforma estratégica OSC

10. 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 diciembre con un 100 % de cumplimiento.

Se aclara que, respecto al plan de trabajo se programaron 224 actividades con cierre a diciembre ejecutadas en su totalidad, cumpliendo así la meta del 2023 del 0.10% programado.

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

Tabla 83 Acumulado del proyecto

Año	Porcentaje propuesto por el proyecto	Porcentaje seguimiento cumplido
2021	0.30%	0.30%
2022	0.50%	0.50%
2023	0.10%	0.10%
2024	0.10%	0.00 %
Total, cumplido acumulado		0.9%

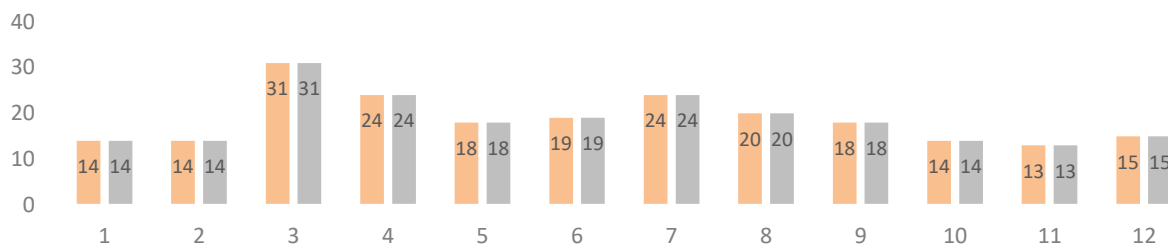
Fuente: Ficha técnica “Seguimiento a los proyectos de inversión – Vigencia 2023 – Un nuevo contrato

social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI, generado por la Oficina Asesora de Planeación”

A la fecha el cumplimiento del componente 5. Certificación del proceso del Servicio Integral a la Ciudadanía del proyecto 7818 Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa, tiene una meta asignada tipo suma de 1, la cual se cumplirá según lo proyectado en el 2024. A 31 de diciembre se ha cumplido un 0.9% acumulado en concordancia con la meta fijada para el 2021, 2022 y 2023.

Tabla 84 Gestión OSC 2023

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Acumulado
0 %	12%	13%	11%	7%	8%	10%	8%	13%	6%	6%	6%	100 %



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.

En línea con lo anterior, se registró y, verificaron las evidencias y ajuste del reporte II semestre para el mapa de riesgos de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, enviado a la OAP para su publicación en el APP, evidenciando el cumplimiento de los controles implementados en un 100% y como resultado de ello la no materialización del riesgo.

De igual manera, se realizó la revisión, socialización y documentación de archivo para Seguridad y Salud en el Trabajo, política de Riesgo, SARLAFT, COPASS y el Manual de Estrategia en Comunicación Digital, para así minimizar el riesgo en las diferentes temáticas y darle cumplimiento a la norma ISO:9001:2015.

Seguido, se estructuró y socializó en los comités de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación, lo relacionado con el avance en la implementación y otorgamiento de la certificación ISO9001:2015, alertas de riesgo otros procesos, recomendaciones generales, entre otros.

Por último, se gestionaron las mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación con el fin de estructurar y darle cumplimiento al Relacionamento Estado Ciudadano como una oportunidad transversal al proceso, el cual liderará la Oficina de Servicio al Ciudadano en conjunto con demás dependencias de la Entidad, como meta inicial se debe gestionar la conformación de la mesa técnica en función y cumplimiento de este ítem para el 1er trimestre 2024.

Información documentada

Se realizó la revisión y actualización documental de los documentos interno de la OSC, ellos son Manual de Servicio a la Ciudadanía y plantilla de PQRS, lo cual se puede evidenciar en la página web de la Entidad.

De igual manera, para la vigencia se actualizaron 23 instructivos internos y 12 plantillas publicados en la IntraSED, 1 caracterización del proceso, 1 normograma, 2 formatos, 5 procedimientos, 4 metodologías y 2 manuales publicados en ISOLucion, los cuales fueron adoptados mediante 5 resoluciones emitidas por la Oficina Asesora de Planeación.

La citada documentación interna y procedimientos puede ser consultada en <https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/node/2965> y <https://sig.educacionbogota.edu.co/Isolucion/Documentacion/frmListadoMaestroDocumentos.aspx>

Planificación y control operacional

Reportes oportunos de los Riesgos de Gestión del proceso a Nivel Central, y apoyo a los controles Local e Institucional que no se materializaron a la debida implementación en un 100% de los controles establecidos y, cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Operativo Anual y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del proceso según lo programado trimestral y cuatrimestralmente respectivamente en un 100%, lo cual se describió en los presentes informes periódicamente.

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Se realizó el registro de información para los Acuerdo Gerenciales II semestre relacionados con las actualizaciones documentales adoptadas mediante resolución en

para el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y la Dirección de Servicios Administrativos.

Revisión, ajuste y aprobación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el 2024. De igual manera, la revisión, ajuste y revisión de las actividades a reportar en el III cuatrimestre del 2023.

En lo pertinente a POA se realizó la revisión de las actividades, cumplidas al 100 % con miras a ser registradas en enero 2024 en el aplicativo dispuesto por la Oficina Asesora de Planeación.

Revisión por la dirección

Se realizaron las actividades pertinentes para la revisión, validación, cargue y publicación del acta de la revisión por la dirección realizada el 5 de diciembre para el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, lo cual puede ser consultado por la ciudadanía en la página web de la Entidad https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania

Entre otros temas, se expusieron el estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas, Cambios internos y externos, Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (seguimiento y medición), El grado en que se han logrado los objetivos de calidad (seguimiento y medición), Las no conformidades, acciones correctivas y auditorías, El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios, El desempeño de los proveedores externos, Adecuación de los recursos, La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y Oportunidad transversal al proceso.

Servicio No Conforme y Acciones de Mejora

Se realizaron los respectivos acompañamientos a las mesas diarias de seguimiento y monitoreo a la gestión de operaciones, con el fin de reportar posibles acciones de mejora y servicio No Conforme.

Dicho esfuerzo, trajo consigo la identificación de 152 Servicio No Conforme y 158 Acciones de Mejora tratadas y cerradas correctamente, establecimiento y cumplimiento de 13 indicadores que mejoraron producto de la identificación y cierre del Servicio No Conforme y Acciones de Mejora, 12 publicaciones de avance e implementación del SGC en la Web Institucional con el fin de informar y participar a la ciudadanía, 4 sesiones de Revisión por la Dirección en el marco de los equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional donde se informó el avance del SGC.

10.1 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 85 Seguimiento Objetivos de Calidad diciembre.

Objetivos	Indicador	Seguimiento diciembre
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 88.66% 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 98,39% 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 12 actividades con 160 asistentes de las 12 programadas.
Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.	Cumplimiento de las acciones definidas = Acciones de mejora cumplidas para el período evaluado / Acciones de mejora planteadas para el período.	Se identificaron 7 acciones de mejora, las cuales se gestionaron y cumplieron al 100% en las fechas programadas.
		Se identificaron 11 Servicios no conformes, las cuales se gestionaron y cumplieron al 100%

Objetivos	Indicador	Seguimiento diciembre en las fechas programadas.
-----------	-----------	--

Fuente: Base de datos Seguimiento objetivos de calidad

Tabla 86 Seguimiento Objetivos de Calidad Histórico

Objetivos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva.	EC	84.78 %*	87.70 %*	87.53 %	87.91 %	88%	87,57 %*	85,1 0%	87,14 %	87.11 %*	92,27 %	88.55 %	88.4 1%*
	ENC	93.93 %*	95.00 %*	92.14 %	92.15 %	94.71 %	94.67 %*	93.0 9%	95.20 %	94.21 %	97,18 %	96,55 %	98,9 1%*
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	27 actividades con 342 servicios	30 actividades con 185 asistentes	33 actividades con 304 asistentes	26 actividades con 313 asistentes	39 actividades con 439 asistentes	36 actividades con 431 asistentes	36 actividades con 447 asistentes	43 actividades con 501 asistentes	31 actividades con 562 asistentes	27 actividades con 332 asistentes	16 actividades con 522 asistentes	12 actividades con 160 asistentes	
	10 acciones de mejora 20 servicios No Conformes	20 acciones de mejora 7 servicios No Conforme	16 acciones de mejora 9 servicios No Conforme	3 acciones de mejora 1 servicios No Conforme	19 acciones de mejora 0 servicios No Conforme	12 acciones de mejora 0 servicios No Conforme	10 acciones de mejora 0 servicios No Conforme	9 acciones de mejora 0 servicios No Conforme	8 acciones de mejora 17 servicios No Conforme	18 acciones de mejora 11 servicios No Conforme	11 acciones de mejora 12 servicios No Conforme	7 acciones de mejora 11 servicios No Conforme	

Fuente: Base de datos Seguimiento objetivos de calidad

*Cifras validadas de acuerdo con las bases de información con corte 31 de diciembre 2023

Tabla 87 Objetivos de Calidad Acumulado 2023

Objetivos	% Cumplimiento
Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva.	87.71%
	94.79%
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Durante el año 2023 se programaron 356 actividad en el fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio de las cuales se ejecutaron 356, la cuales contaron con una asistencia de 4.541 participantes; dando un cumplimiento del 100%.
Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.	Durante el año 2023 se generaron 158 acciones de mejoras de las cuales se ejecutaron el 100%. Por otro lado, se reportaron 152 servicios no conformes y se gestionaron al 100%.

Fuente: Base de datos Seguimiento objetivos de calidad

11. Seguimiento acciones de mejora

Tabla 88 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
Falencias en el momento de la atención en una situación difícil.	Informes OSC	En el seguimiento y acompañamiento desde el grupo de Aliados Incondicionales para el mes de noviembre de 2023, se evidencia que en ocasiones los agentes no saben cómo manejar la presión que generan los ciudadanos cuando tienen alguna inconformidad respecto a la forma de realizar los trámites ante la entidad, los tiempos o la no respuesta oportuna por parte de las dependencias, generando insatisfacción al ciudadano en el momento de la atención	Se desarrollará la actividad “El arte de contar historias con efectividad” , con el fin de mejorar la atención en situaciones difíciles.
Registro de datos del ciudadano en los diferentes sistemas de información	Informes OSC	En el seguimiento y acompañamiento desde el grupo de Aliados Incondicionales para el mes de noviembre de 2023, se evidencia que los agentes presentan falencias en el momento del registro de información en los diferentes sistemas, generando un riesgo de no consecución del ciudadano en situaciones posteriores, adicional de la No actualización efectiva de las bases de datos de la entidad.	Se realiza y socializa con los agentes el 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.
Actitud de servicio por parte de los agentes.	Informes OSC	Durante el acompañamiento en la gestión por parte del grupo de Aliados Incondicionales para el mes de noviembre de 2023 en los diferentes canales de atención, los agentes en el momento de la interacción con los ciudadanos presentan oportunidades claves con respecto a las habilidades de atención al cliente, actitud de servicio y habilidades blandas.	La 4ta semana del mes se desarrolló la actividad de trabajo con los asesores denominada Work café en la que se abordaron los temas de actitud de servicio y apropiación de conocimiento generando compromisos y análisis de las causas de los hallazgos
INCUMPLIMIENTO INDICADORES DEPENDENCIAS (OPORTUNIDAD,	Informes OSC	En reunión de revisión y aprobación del informe mensual de PQRS mes de noviembre, se plantearon dentro de los hallazgos a trabajar como acciones de	Por parte Plan Padrino se realiza la validación de los datos generados en el aplicativo SIGA y se

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	DESCRIPCIÓN	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
SIN DIGITALIZAR, CALIDAD)		mejora durante el mes de diciembre, se evidencia que algunas dependencias continúan presentando indicadores por debajo de la meta establecida.	generan los oficios a cada área con la información puntual con el estado de oportunidad, sin digitalizar, calidad
INCUMPLIMIENTO PERCEPCION DE LA CALIDAD DEPENDENCIAS	Informes OSC	En reunión de revisión y aprobación del informe mensual de PQRS mes de noviembre, se plantearon dentro de los hallazgos a trabajar como acciones de mejora durante el mes de diciembre, se evidencia que los resultados de percepción adicional a la Dirección de Bienestar Estudiantil, a la cual se le socializo el mes pasado, se encuentran la Dirección de Cobertura y la Oficina de Escalafón Docente, por lo anterior se requiere la sensibilización en Lenguaje Claro	Desde el área de formación se da inicio en el mes de diciembre de las actividades de socialización sobre el tema de percepción en la calidad a las respuestas ciudadanas y lenguaje claro, las cuales culminaran en el mes de enero
INCUMPLIMIENTO DEPENDENCIAS RADICADOS VENCIDOS	Informes OSC	En reunión de revisión y aprobación del informe mensual de PQRS mes de noviembre, se plantearon dentro de los hallazgos a trabajar como acciones de mejora durante el mes de diciembre, se evidencia que en los resultados de seguimiento de vencidos se reiteran dependencias como Oficina de Personal, Divino Maestro, Oficina Asesora Jurídica, Certificados Laborales y Dirección Local de Educación de Engativá, Se requiere acciones contundentes para el control de la emisión de las respuestas a los Derechos de petición. Se requiere realizar apertura de hallazgo en ISolucion.	Se realizaron socializaciones con la Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Personal y Direcciones Locales de Suba y Engativá
BAJA EFECTIVIDAD EN LA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA CONTROL DISCIPLINARIO	Informes OSC	En reunión de revisión y aprobación del informe mensual de PQRS mes de noviembre, se plantearon dentro de los hallazgos a trabajar como acciones de mejora durante el mes de diciembre, se evidencia que en la Efectividad de la entrega la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción es la dependencia que más devoluciones tiene, por error de datos, se requiere sensibilización en la	Se genero el Informe devoluciones correspondencia de salida y se remitió a las dependencias por medio del I-2023-136194

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	DESCRIPCIÓN	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
---------------------	----------------------------------	-------------	---

verificación de los datos de entrega.

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

12. 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.

- ✓ Para mitigar este hallazgo se realizó la socialización con los agentes de chat en manejo de mejor empatía y tolerancia en la interacción con los ciudadanos, en direccionar completa y correctamente, en aplicar filtros al inicio de la interacción y en continuar reportando las fallas presentadas por la herramienta Chat
 - ✓ Adicionalmente se realiza propuesta para modificación de encuestas
- 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.
 - ✓ Se generaron posturnos en el canal presencial de NVC, desarrollando ejercicios de comunicación asertiva y manejo del Digiturno para mejorar los tiempos de atención.

13. Seguimiento POA

Actualmente, el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y en el marco de la Planeación Estratégica y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, estructuró 11 actividades de conformidad a las metas establecidas por la dependencia, fijó las siguientes metas previa asesoría y socialización en diferentes mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación - OAP:

1. Ejecutar adecuadamente el componente de Racionalización de trámites y Mecanismos de Atención al Ciudadano del Plan Anticorrupción y del Decreto 612 del 2018. (Consolidado anual).

La Oficina de Servicio al Ciudadano cumplió al 100% con la ejecución de las actividades planeadas en el PAAC para la vigencia 2023, las cuales fueron reportadas oportunamente a la Oficina Asesora de Planeación, dando cumplimiento a la normatividad vigente y mejora de los indicadores en la prestación del servicio en el marco de la implementación del SGC.

2. Generar un informe referente al acompañamiento a las dependencias respecto al nivel de oportunidad, calidad en las respuestas, vencidos, seguimiento en la gestión de PQRS y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, generando las respectivas acciones de mejora por parte de las dependencias.

Se generaron los 3 informes correspondientes al IV trimestre y generando un total de 12 informes mensuales durante la vigencia, cumpliendo con las actividades de acompañamiento para cada indicador, generando las acciones de mejora y reportando los hallazgos en el sistema de control interno.

	Octubre	Noviembre	Diciembre
Nivel de Oportunidad	93.4%	93.8%	91.7%
Calidad en la Respuesta	89.0%	88.0%	87.0%
Cierre Vencidos vigencias Anteriores	98.7%	98.9%	99.2%
Percepción en las respuestas	47%	47%	35%
Gestión Correspondencia de Salida física	79%	73%	74%

Consolidando los siguientes indicadores tanto trimestral como anuales:

- Nivel de oportunidad durante el IV trimestre del 92.6% obteniendo un total anual del 91.0%

- Calidad en las respuestas durante el IV trimestre del 89.17% y un total anual del 87.61%
- Cierre de vencidos de vigencias anteriores al 2023 en el IV trimestre del 98.93%, y un avance de cierre anual del 99.8%, pasando de 3.248 documentos vencidos a solo 6 solicitudes internas, las cuales pertenecen a una misma Dirección Local, y se encuentran en el proceso de cierre por parte del jurídico de la DILE.
- Percepción de la Respuesta IV trimestre del 47.3% y acumulado anual del 45%, cabe resaltar que este indicador se obtiene de las encuestas que nos responden los ciudadanos con relación a las respuestas que recibe de la Secretaría de Educación, las cuales están directamente relacionadas con el otorgamiento positivo de su solicitud.
- Nivel de efectividad de correspondencia de salida física en el IV trimestre es del 75% y un acumulado anual del 80%.

Acorde con nuestro ciclo PHVA, cumpliendo con el actuar, se establece cronograma de actividades en el cual se registraron 275 acompañamientos, sensibilizaciones, mesas de trabajo con las dependencias y finalmente dando cumplimiento a nuestro sistema de Gestión de calidad.

De igual manera, la Oficina de Servicio al Ciudadano implementó el procedimiento de acciones de mejora de la Oficina de Control Interno, registrando para el año 2023, 57 hallazgos debido al incumplimiento reiterativo a los indicadores en la gestión de los requerimientos fuera de los términos de Ley, lo cual infiere en Nivel de Oportunidad en las respuestas a la ciudadanía de la Entidad

3. Socializar los resultados de la gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía al equipo Técnico de Gestión y Desempeño Institucional de la Política de Servicio a la Ciudadanía en el marco de la Revisión por la Dirección y el Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001:2015.

Se realizó la socialización en la sesión de los equipos técnicos de Gestión y Desempeño Institucional el 5 de diciembre de 2023, lo cual se evidencia en el acta aprobada por Teams y publicada en la web institucional validando que sistema es eficaz, conveniente y adecuado.

De igual manera, se ratificó la certificación de la OSC - II Etapa para el 2023 y

2024. https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania.

- 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, evidenciado mediante informes.

Durante el cuarto trimestre del 2023 se realizó seguimiento al nivel de servicio, generando los 3 informes programados mensualmente, cumpliendo al 100% esta actividad.

De igual manera, se dio cumplimiento a la meta mensual establecida para el indicador de nivel de servicio en los canales de atención, de manera consolidada, de la siguiente manera:

MES	META O ESTÁNDAR	RESULTADO
Octubre	93%	99%
Noviembre	93%	99%
Diciembre	93%	99%

Es importante resaltar, que se dio cumplimiento de la meta establecida para nivel de servicio en el trimestre se cumplió la meta definida de este indicador ubicándose en el 99% y de manera anual se ubicó en el 97,64%.

- 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 para la vigencia, evidenciado mediante informes.

Durante el cuarto trimestre del 2023 se realizó seguimiento al indicador de satisfacción, generando los 3 informes programados mensualmente, cumpliendo al 100% esta actividad.

Respecto al cumplimiento de la meta establecida para satisfacción: en el trimestre se cumplió la meta establecida de este indicador ubicándose en el 93,47%.

MES	META O ESTÁNDAR	RESULTADO
Octubre	91.00%	93.50%
Noviembre	93.34%	92.95%
Diciembre	94.00%	94.00%

En este sentido, se resalta que el indicador anual se ubicó en el 88,62% que, por aproximación se ubica en el 89% que se encontraba proyectado anualmente.

6. Generar un informe de la implementación y seguimiento de las actividades definidas en la estrategia de racionalización de trámites 2023, de acuerdo con el plan de trabajo.

En el cuarto trimestre de la presente vigencia se generó el informe de gestión de las acciones de racionalización de trámites, donde se evidencia, el seguimiento a las actividades del plan de trabajo aprobado por las dependencias que hicieron parte de la estrategia.

Es importante resaltar que se racionalizó los 21 trámites programados, cumpliéndose así un 100% respecto a lo programado, contando con el trámite de Legalización de documentos con destino al exterior el cual genera interoperabilidad con el Ministerio de Relaciones Exteriores.

7. Consolidar la formulación de la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2024.

La OSC consolidó la formulación de la estrategia de Racionalización de Trámites 2024, a través de diferentes criterios de priorización tales como tipo de proceso, público objetivo, volumen de solicitudes, trámites racionalizados, canales de atención, encuestas, PQRS, costos de personal, sugerencias, los cuales se consolidaron en el Informe de Necesidades de la Comunidad Educativa en torno a los Servicios de la Entidad.

A su vez, la consolidación de la formulación se registró y reporto en el PTEP 2024, ante la Oficina Asesora de Planeación.

8. Generar un informe de seguimiento al fortalecimiento de la atención e información inclusiva en los canales presencial, telefónico y virtual, según plan de trabajo definido por el equipo Técnico de Servicio al Ciudadano.

Para el cuarto trimestre se generó un informe de seguimiento al fortalecimiento de la atención e información inclusiva en los canales de atención, en el cual se evidencia la ejecución de las 31 actividades programadas en el plan de trabajo.

Lo anterior, permitió la generación de diferentes protocolos Discapacidad Cognitiva, Discapacidad Auditiva, Discapacidad Visual, Discapacidad Física, Discapacidad Sordoceguera, Discapacidad Múltiple, Etnias, LGBTIQ+, Vejez,

Comunidades Indígenas y Comunidad Raizal.

En direcciones locales y en nivel central se realizó acompañamiento para la atención con un agente de lenguaje de señas con la estrategia Relevo SED.

9. 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.

Durante el cuarto trimestre se desarrollaron 55 actividades de socialización, sensibilizaciones y capacitación respecto a las programadas, a las que asistieron un total de 1014 asistentes, aportando al mejoramiento de la calidad del servicio prestado a través de los canales de atención, fortaleciendo habilidades y conocimientos en las temáticas de servicio a la ciudadanía y la Política pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

MES	No SESIONES	No DE PARTICIPANTES
Octubre	27	332
Noviembre	16	522
Diciembre	12	160
TOTAL	55	1014

10. 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.

Se realizaron 3 actividades de divulgación de la figura del Defensor de la Ciudadanía, Carta de Trato Digno y canales y horarios de atención, a través de los canales de comunicación externos (pantallas y redes sociales) a la ciudadanía.

11. 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.

Para este periodo se realizó la revisión, traducción y evaluación a lenguaje claro de 104 trámites y servicios de la entidad divulgados en la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá teniendo en cuenta las metodologías vigentes distritales y nacionales logrando transmitir de forma comprensible

efectiva la información para desarrollar correctamente las actividades que fortalecer la comunicación interna y de cara a la ciudadanía que requiere realizar trámites y servicios en la entidad a través de los canales de atención.

14. Seguimiento PAAC

A continuación, se relacionan las actividades de mecanismos para la mejora del servicio:

1.1 Socializar los resultados de la gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía al Equipo Técnico de Gestión y Desempeño Institucional de la Política de Servicio a la Ciudadanía en el marco de la Revisión por la Dirección y publicar en la web institucional, evidenciable en actas.

Se realizó la sesión de los equipos técnicos de Gestión y Desempeño Institucional el 5 de diciembre de 2023, lo cual se evidencia en el acta aprobada por teams y publicada en la web institucional. Ratificación y socialización de la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía en la ISO9001:2015 en las instancias de otros comités, generación de alertas otros procesos y recomendaciones de la gestión del servicio como proceso estratégico.

1.2 Articular la operación y funcionamiento de la OSC acorde con los lineamientos dados para la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado - Ciudadano, definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Se realizaron los respectivos acercamientos en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación para la gestión de un plan de trabajo articulado con demás dependencias, y aclaraciones dadas durante mesa de trabajo realizada el 5 de diciembre de 2023 con la Alcaldía Mayor de Bogotá para el cumplimiento de la normatividad vigente como una oportunidad transversal al proceso a ejecutar con plan de trabajo y ejecución para la siguiente administración, como meta del primer trimestre se debe conformar la mesa técnica para el primer cuatrimestre del 2024.

Se cumplieron con las actividades programadas, definición de responsabilidades y funcionalidades en el marco de Relación Ciudadano.

2.1 Realizar las actividades necesarias en los tres canales de atención de la SED (Presencial, Telefónico y Virtual) para cumplir con el indicador de nivel de servicio propuesto, evidenciado en los informes de Gestión de Operaciones.

A través de los canales de atención durante el 2023 la entidad generó 833.114 atenciones, donde el 97,64% de los ciudadanos han sido atendidos efectivamente,

cumpliendo así la meta proyectada mensual en los canales de atención con el fin de obtener mínimo el 92% en el consolidado anual. Lo anterior, da a conocer que se cumplió al 100% con la meta establecida para el 2023.

Se logró mejorar la relación entidad-ciudadano, ofreciendo a los diferentes grupos de valor que se contactan con la entidad, atenciones efectivas, oportunas y de calidad

2.2 Fortalecer la accesibilidad incluyente en los canales de atención presencial de las Direcciones Locales de Educación -DLE-.

Primer cuatrimestre: De acuerdo con programación del primer cuatrimestre se adelantaron al 100% las actividades correspondientes a la Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047 en 3 Direcciones Locales (1. BOSA, 2. PUENTE ARANDA Y 3. KENNEDY) tales como la instalación de Piso Podotáctil en las 3 Sedes y construcción de Rampa en DILE PUENTE ARANDA.

Segundo cuatrimestre: Para el segundo cuatrimestre no se tiene programado entregar adecuaciones.

Tercer cuatrimestre: Para el tercer cuatrimestre se adelantaron al 100% las actividades correspondientes a la Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047 en 4 Direcciones Locales: y 1 más está en el 70% de ejecución y se entregara el 29 de diciembre:

4. USME: instalación de Piso Podotáctil, Construcción de Rampa de acceso y construcción de baño accesible.

5. TUNJUELITO: instalación de Piso Podotáctil, construcción de Rampa de acceso.

6. ANTONIO NARIÑO: instalación de Piso Podotáctil y construcción de baño accesible

7. RAFAEL URIBE URIBE: la instalación de piso podo táctil y barandas

8. CHAPINERO: Se encuentra en ejecución la instalación de Piso Podotáctil y la construcción de baño accesible, obras que se estima entregar el 29 de diciembre de 2023

Adicionalmente 4 DLE está por iniciar:

9. FONTIBÓN: Se tuvo dificultades para el inicio de ejecución del contrato el cual firmo acta de inicio en diciembre de 2023, por lo cual esta sede será intervenida en el primer trimestre del 2024.

10. USAQUEN: instalación de Piso Podotáctil,

11. ENGATIVA: instalación de Piso Podotáctil

12. SUMAPAZ: Instalación de Piso Podotáctil, construcción de rampa, en espera de permiso de Parques Nacionales Naturales

2.3 Realizar la evaluación de calidad y de servicio en los tres canales de atención de la SED, generando las acciones de mejora requeridas.

Durante el año 2023, la entidad ha realizado el seguimiento a la satisfacción de las atenciones en los canales de atención, de 60.857 encuestas gestionadas, la ciudadanía respondió 53.933 encuestas con una respuesta positiva con una satisfacción acumulada al corte de 88.62%, lo cual permite evidencia que no se alcanzó la meta anual del 89%, dejando el cumplimiento de esta en un 99,57%.

Se logró mejorar la relación entidad-ciudadano, asegurando la calidad en el momento de la prestación del servicio en los canales de atención garantizando la satisfacción de la ciudadanía

2.4 Fortalecer la atención inclusiva y los protocolos correspondientes en los canales presencial, telefónico y virtual, según plan de trabajo definido por el equipo Técnico de Servicio al Ciudadano.

El plan de accesibilidad respecto a la Oficina de Servicio al Ciudadano cuenta con 31 actividades programadas en su totalidad gestionadas. Como efectos logrados, se brindó más cercanía y facilidad de acceso a la información por parte de la ciudadanía con alguna discapacidad, generando mayor satisfacción en la prestación del servicio. Además de avanzar en el conocimiento del equipo de trabajo en el manejo de esta población.

3.1 Desarrollar actividades de sensibilización para el fortalecimiento y uso del lenguaje claro e incluyente en la entidad.

Durante este periodo la Oficina de Servicio al Ciudadano realizó 4 actividades de sensibilización con una asistencia de más de 70 personas en total, para fortalecer la comunicación con la ciudadanía a través de los canales de atención enfocadas a la comunicación asertiva, ortografía y herramientas de lenguaje claro.

Lo anterior, atendiendo la observación de Control Interno de promover mayor participación de los funcionarios de la OSC. Como efecto logrado, se fortaleció y mejoró la comunicación asertiva y clara a través de los canales de atención con la ciudadanía.

3.2 Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigida al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano

evidenciables en el Informe de Cualificación y Promoción.

Durante este periodo se desarrollaron 74 actividades de las 74 programadas con 1416 asistentes, de los tres niveles de la entidad, enfocadas al fortalecimiento de conocimientos en temas relacionados con los trámites y servicio de la entidad, retroalimentación de conocimientos, manejo de los sistemas de gestión de correspondencia y proceso internos de la OSC.

Como efectos logrados se mejoró la atención en los canales con información oportuna, veraz y clara brindada a la ciudadanía relacionada con los trámites y servicios de la entidad

4.1 Realizar y socializar un Informe mensual de PQRSDf, para la generación de acciones de mejora por parte de las dependencias de la SED y el cumplimiento de la normatividad vigente.

Durante el III cuatrimestre del 2023, se han realizado 3 informes de PQRS, correspondientes a octubre, noviembre y diciembre. Como efectos logrados, se ofreció a la comunidad educativa, la información oportuna de las PQRSDf que ingresa a la entidad

5.1 Socializar la estrategia de comunicación para el público interno y externo, en los temas de carta de Trato Digno y Defensor de la Ciudadanía.

Para el tercer cuatrimestre se realizó una actividad de una programada con el fin de divulgar interna y externamente la figura del Defensor de la Ciudadanía con piezas graficas socializadas en la IntraSED y en las redes sociales para dar a conocer el canal de atención, funcione y beneficios, cumpliéndose así con el indicador programado. Sin embargo, por necesidades del servicio se realizaron actividades de divulgación de los canales de atención.

Como efectos logrados la ciudadanía y la comunidad educativa conocieron la figura del Defensor de la Ciudadanía, cuándo acudir, los beneficios y funciones y conocimiento de los canales de los canales y horarios de atención de la entidad.

15. 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 diciembre 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	20.337	19.946	98%
Virtual	25.554	25.554	100%
Telefónico	6.019	6.019	100%
Total, general	51.910	51.519	99%

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

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

Como se observa en la *tabla 23. Satisfacción detallado anual*, el indicador de satisfacción proyectado para el mes de diciembre fue de 94,00%%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 94%, dando cumplimiento al proyectado

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 93.41% aumentando en 1.41%, Correo electrónico 75.34% registro un incremento de 8.34%, Canal presencial 95.21% disminuyendo en 0.03%, y el canal Chat 93.83% aumentando en 3.19% 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 diciembre

se realizó la revisión, traducción a lenguaje claro y actualización de 29 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 diciembre se realizaron 35 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 y defensor de la ciudadanía.
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 diciembre se registró cumplimiento del 100%, realizando 12 socializaciones de las 12 programadas, teniendo un total de 160 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 34.35% disminuyendo en respecto al mes anterior en 3.33%, aunque se mantiene el cronograma de cobertura 2023- 2024 de acuerdo con la resolución 3144 del 30 agosto 2023. Seguido esta Subsidio de transporte con un 15.24% presentando una disminución del 0.6%; Prestaciones sociales de docentes con un 12.45% presenta disminución del 17.8% respecto al mes anterior y Traslado de estudiantes antiguos registro 10.84% disminuyendo en 62.9% respecto a noviembre, es de mencionar que 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, Consulta a solicitudes radicadas con 5.02% disminuyo en 31.3%.
8. Se da inicio al proceso de cobertura del 06 de diciembre al 15 de diciembre, con la novedad de ausencia de PSI en la dila de Bosa y Kennedy, el 04 de diciembre se realizó la validación de los equipos, claves y espacios por parte

de todos los equipos (Movilidad, Cobertura, OSC). El 16 de diciembre: Se finaliza primera etapa y se deja el equipamiento listo para el inicio en enero

9. Los siguientes son los indicadores de atención por parte de las DILES.

ATENCION PRESENCIAL																											
ATENDIDOS		4128		TOTAL		4154		EFICACIA		99.4%		T.ESPE		0:03:22		TMO		0:08:26									
DLE'S		Días																									
Urbes	17	1-dic	4-dic	5-dic	6-dic	7-dic	11-dic	12-dic	13-dic	14-dic	15-dic	18-dic	19-dic	20-dic	21-dic	22-dic	26-dic	27-dic	28-dic	29-dic	Total						
07- DLE Bosa	105	105	82	92	17	41	34	25	31	16	32	55	24	48	12	43	41	35	33	851							
19- DLE Ciudad Bolívar	78	78	95	51	8	30	49	42	48	35	33	36	34	35		40	22	21	16	715							
08- DLE Kennedy	70	37	23	49	6	83	45	41	32	21	39	31	17	27	1	39	25	30	21	603							
18- DLE Rafael Uribe Uribe	35	34	22	33	11	41		30	27	24	16		11	16	14	8	18	25	12	388							
10- DLE Engativa	43	36	40	31	6	13	8	1	18	8	24		14	9	15		20	19	17	342							
04- DLE San Cristóbal	3	12	15	22	20	5	23	29	20	18	16	10	19	19						236							
05- DLE Ume	12	12	13	30	9	21	17	14	13	6	10	9	7	12	1	15	15	8	7	231							
11- DLE Suba	13	15	3	24	6	14	6	15	10	5	17	18	16	10		6	10	9	8	205							
06- DLE Tunjuelito		21		16	5	14	16	13	13	9	7		9	15				2	3	143							
15- DLE Antonio Nariño		29	24		29	5	18		8	7	1									129							
09- DLE Fontibón		36		36									11				13			110							
01- DLE Usaquén		14			19	7	18	12	6	7	7									103							
14- DLE Mártires				13									4							20							
02-13 DLE Teusaquillo-Chap				11									2					4		17							
12- DLE Barrios Unidos			8									5								17							
16- DLE Fuente Grande													5						10	15							
03-17 DLE Santafé- Candelaria																			3	3							
Total Gral	447	381	338	394	85	302	216	215	225	145	194	209	144	166	22	201	172	127	145	4128							

10. El equipo de monitoreo de la OSC genero un plan de trabajo que permitió obtener como resultados de la gestión en el caso de Erro Crítico se presentó un incremento de 0.06% frente al mes anterior y en el caso de Error No Crítico se dio un incremento de 1.84% frente al mes de noviembre de 2023.

16. Acciones de mejora.

- ✓ Se desarrollará refuerzo en el manejo del aplicativo “Bogotá Te Escucha” mediante el trabajo en equipo en mesas de discusión bajo la metodología “Work café” divididos por canales de atención con la finalidad de mejorar la gestión.
- ✓ Se realizará un plan de trabajo focalizado con los agentes que presentan falencias respecto a la actitud de servicio trabajando sus habilidades.
- ✓ Se desarrollará Taller de Lenguaje propositivo y asertivo el que será liderado por los supervisores de los canales de atención.

17. Servicios no conformes

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

MES	Presencial	Telefónico	Chat	Correo	General
Dic-23	96%	92%	92%	73%	94%

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 93,41%, canal Chat 93,83%, Correo electrónico 75,34% y Canal presencial 95.21%, registrando incumplimiento en la proyección de este último.