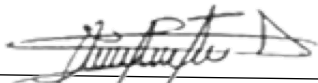


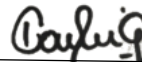
INFORME OPERACIONES DICIEMBRE 2024
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló



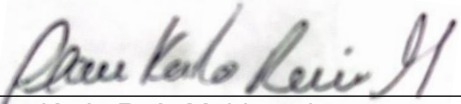
Yenny Paola Triana Cortés
Profesional OSC

Aprobó:



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

Revisó:



Jean Karlo Ruiz Maldonado
Contratista

Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano

Bogotá D.C. Contenido

Introducción	6
1.1.1. Volumen de participación histórico acumulado	8
1.1.1 Volumen de participación mensual.....	8
1.2 La voz del ciudadano	9
1.2.1 Presencial	10
1.2.1.1 Nivel Central.....	11
1.2.1.2 Nivel local.....	12
1.2.1.3 Super Cades	14
1.2.1.4 Personería de Bogotá D.C.	15
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía.....	15
1.2.2 Telefónico	16
1.2.2.2 IVR.....	18
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía.....	18
1.2.3 Virtual.....	19
1.2.3.1 Chat Institucional.....	21
1.2.3.2 Buzones de correo	21
1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual	21
1.2.3.4 Bogotá te Escucha	21
1.2.3.5 Humano en línea.....	21
1.2.3.5 Voz de la ciudadanía.....	22
1.2.3.6 Redes sociales.....	22
1.3 Nivel de servicio	23
2. Satisfacción.....	24
2.1 Canal presencial.....	25
2.2 Canal telefónico.....	26
2.3 Canal virtual – Chat institucional.....	26
2.4 Canal virtual – Correo electrónico.....	28
2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”	30
3.Partes interesadas.....	31
3.1 Caracterización.....	31
3.2 Gestión Atención Accesible	33
3.2.1 Acceso página web	33
3.3.2 Atención presencial.....	34
4.Soluciones estratégicas Plan padrino.....	35
4.1 Gestión Correo Electrónico.....	35
4.2 Distribución PQRSDF	36

5. Seguimiento	36
6. Servicios OSC	38
6.1 Notificaciones	38
6.2 Legalizaciones y registros de diplomas.....	38
7. Monitoreos y seguimiento	39
8. Redireccionamientos.....	40
9. Cualificación y promoción	40
9.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos	41
9.2 Resultados evaluación de conocimientos	42
9.3 Refuerzo visual informativo.....	43
9.4 Promoción	43
9.5 Lenguaje Claro	44
10. Riesgos	44
10.1 Control de riesgos de gestión nivel central e institucional	44
11. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC	46
11.1 Seguimiento objetivos de calidad.....	47
12. Seguimiento salidas no conformes.....	48
13. Seguimiento planes de acción.....	48
14. Conclusiones y recomendaciones	49
15. Acciones de mejora	49

Tabla de Contenido de Tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados a diciembre	8
Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico diciembre	8
Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales noviembre vs diciembre	9
Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano diciembre	9
Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a diciembre.....	10
Tabla 6. Volúmenes de atención presencial anual 2024	10
Tabla 7. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Central por mes 2024.....	11
Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.....	12
Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio diciembre	13
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2024	13
Tabla 11. Participación por punto de atención SuperCades por mes 2024	14
Tabla 12. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2024 (Promedio Ponderado	15
Tabla 13. Requerimiento en Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá diciembre	15
Tabla 14. Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial	15
Tabla 15. Volúmenes de atención comparativo por mes.....	17

Tabla 16. Envío de mensaje de texto	17
Tabla 17. Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico	18
Tabla 18. Volúmenes de atención Virtual por mes	19
Tabla 19. Comportamiento voz del ciudadano canal correo electrónico	22
Tabla 20. Gestión redes sociales.....	22
Tabla 21. Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa	22
Tabla 22. Tipo de radicado acumulado 2024	22
Tabla 23. Sistema de radicación.....	23
Tabla 24. Nivel de Servicio acumulado anual histórico	23
Tabla 27. Nivel de servicio detallado mensual diciembre.....	23
Tabla 28. Nivel de servicio canal presencial y telefónico diciembre	24
Tabla 29. Satisfacción detallado mensual 2024.....	24
Tabla 30. Satisfacción canal presencial, variables de procesos diciembre	25
Tabla 31. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones diciembre	25
Tabla 32. Satisfacción canal Telefónico, variables de procesos diciembre.....	26
Tabla 33. Satisfacción canal chat, tiempo de espera para ser atendido.....	26
Tabla 34. Satisfacción Canal Chat, tiempo de atención	27
Tabla 35. Satisfacción canal chat, conocimiento del tema por parte del asesor.....	27
Tabla 36. Satisfacción canal chat, actitud de servicio	27
Tabla 37. Satisfacción canal chat, calidad de la información recibida	28
Tabla 38. Satisfacción canal correo electrónico, variables de Procesos diciembre	28
Tabla 39. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma	29
Tabla 40. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud	29
Tabla 41. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida	30
Tabla 42. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida.....	30
Tabla 43. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud	30
Tabla 44. Datos de gestión satisfacción con criterios de género diciembre	31
Tabla 45. Discapacidad en atención telefónica-virtual	33
Tabla 46. Atención accesible discapacidades.....	34
Tabla 47. Atención accesible discapacidades.....	34
Tabla 48. Histórico de Gestión	35
Tabla 49. Avance de cierre de gestión.....	35
Tabla 50. Tipología Plan Padrino.....	35
Tabla 51. Volumetría de solicitudes asignadas	36
Tabla 52. Seguimiento ANS.....	37
Tabla 53. Seguimiento notificaciones	38
Tabla 54. Seguimiento a notificaciones	38
Tabla 55. Estadística legalizaciones y registros de diplomas.....	39
Tabla 56. Indicador error crítico 2024	39
Tabla 57. Indicador error no crítico 2024	39
Tabla 58. Histórico mensual de redireccionamientos.....	40
Tabla 59. Tipología de redireccionamientos diciembre	40
Tabla 60. Acumulado socializaciones y participantes	40
Tabla 61. Actividades desarrolladas vs asistentes	41
Tabla 62. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales	42
Tabla 63. Piezas gráficas refuerzo visual informativo	43
Tabla 64. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701	

y 7818).....	46
Tabla 65. Seguimientos objetivos de calidad diciembre.....	47
Tabla 66. Registro salidas no conformes.....	48
Tabla 67. Registro acciones de mejora.....	48

Tabla de Contenido de Gráficas

Gráfica 1. Participación Canales acumulado diciembre.....	8
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico diciembre	9
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales noviembre vs diciembre	9
Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a diciembre	10
Gráfica 5. Participación por puntos de atención noviembre	11
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	14
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico diciembre	16
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes.....	16
Gráfica 9. Comportamiento canal diciembre.....	20
Gráfica 10. Categorización distribución canales.....	31
Gráfica 11. Categorización distribución demográfica	31
Gráfica 12. Categorización estratificación	32
Gráfica 13. Categorización edad	32
Gráfica 14. Categorización grupo étnico	32
Gráfica 15. Categorización género.....	33
Gráfica 16 Categorización discapacidades	33
Gráfica 17. Discapacidad en atención telefónica-virtual	34
Gráfica 18. Temáticas presencial	34
Gráfica 19. Cualificación participación por objetivos.....	42

Introducción

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

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

1. Canales de atención

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

- **Presencial:**

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

- **Telefónico:**

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

- **Virtual:**

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

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

- Redes sociales: Instagram: [educacion_bogota](#), Facebook: Secretaría de Educación de Bogotá, Twitter: [@Educacionbogota](#)
- Chat Institucional: dispuesto en la página web de la Secretaría de Educación del Distrito en el enlace https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/.
- Humano en línea
- Legalización

1.1.1. Volumen de participación histórico acumulado

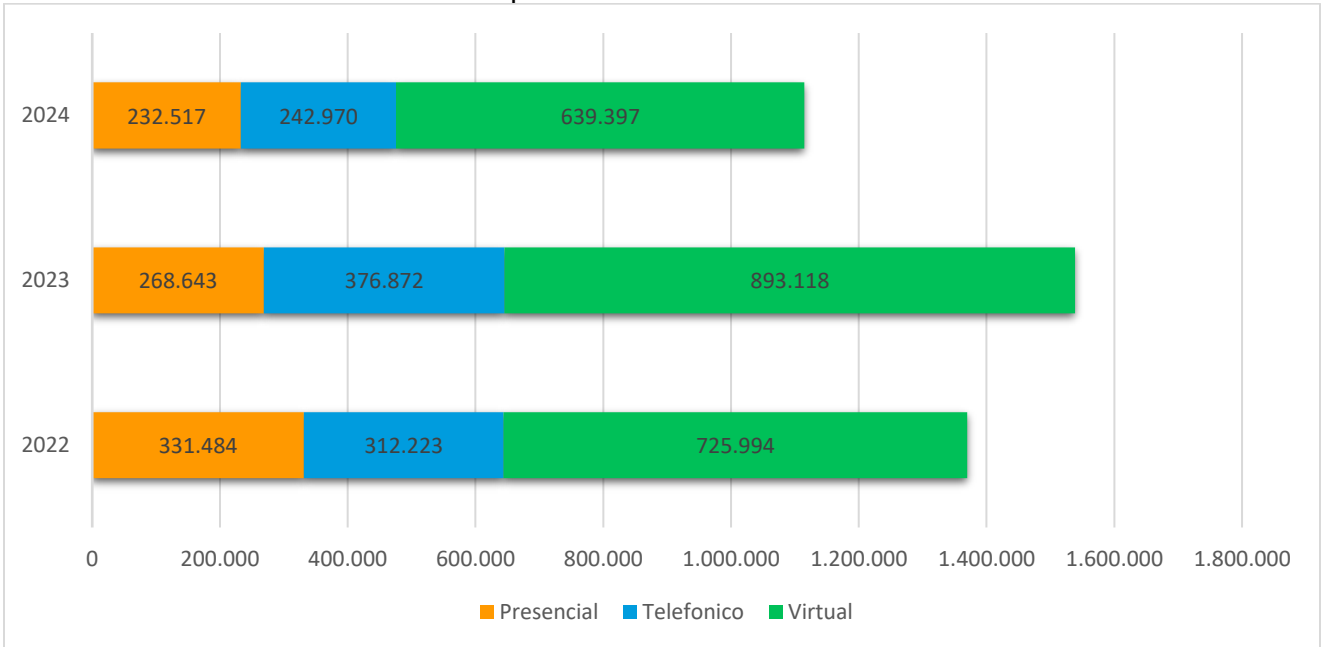
Tabla 1. Participación Canales acumulados a diciembre

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2022	331.484	312.223	725.994	1.369.701
2023	268.643	376.872	893.118	1.538.633
2024	232.517	242.970	639.397	1.114.884

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación Canales acumulado diciembre



Fuente: Datos Canales OSC

La participación en los canales disminuyó respecto a diciembre de los años 2022 y 2023.

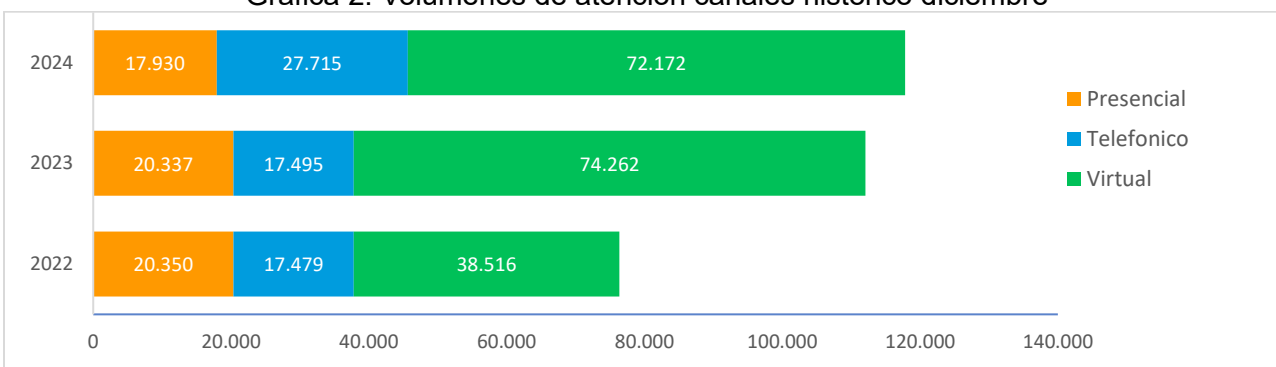
1.1.1 Volumen de participación mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico diciembre

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2022	20.350	17.479	38.516	76.345
2023	20.337	17.495	74.262	112.094
2024	17.930	27.715	72.172	117.817

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico diciembre



Fuente: Datos Canales OSC

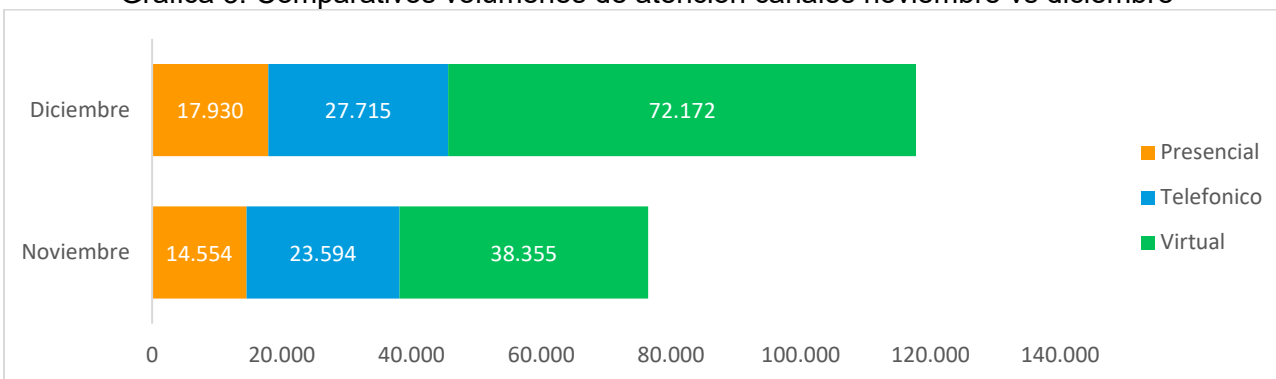
A través de sus canales de atención, la Secretaría de Educación del Distrito durante diciembre presentó aumento en el total de atenciones en 5,11% respecto al mismo mes en el año 2023. El canal presencial reportó disminución del 11,84%; mientras que el canal telefónico aumentó en 58,42% debido a las novedades de asignación de cupos y anulaciones de cupos y el canal virtual disminuyó en 2,81%, con respecto a noviembre de 2023.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales noviembre vs diciembre

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Noviembre	14.554	23.594	38.355
Diciembre	17.930	27.715	72.172
Total general	32.484	51.309	110.527

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales noviembre vs diciembre



Fuente: Datos Canales OSC

1.2 La voz del ciudadano

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano diciembre

Tema de consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	41,14%
Traslado de estudiantes antiguos	10,31%
Prestaciones sociales de docentes	9,02%
Solicitudes que requieren ampliación de información	7,75%

Tema de consulta	Participación
Actualización de datos	5,39%
Cesantías de funcionarios administrativos	3,49%
Subsidio de transporte	2,98%
Sin contacto	2,15%
Escalafón Docente	1,88%
Constancia de registro de diploma	1,80%

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

1.2.1 Presencial

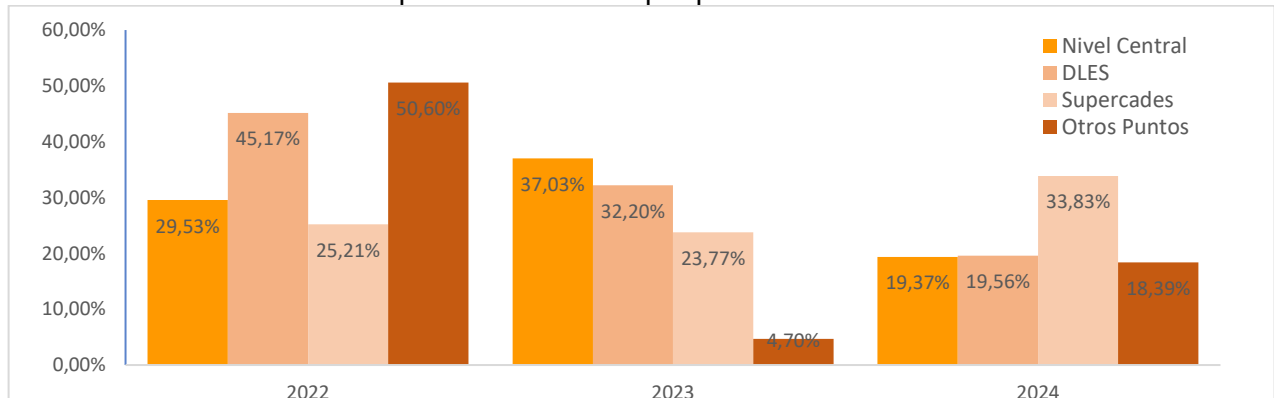
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2022 al 2024, para diciembre:

Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a diciembre

Año	Nivel Central	DLES	Super Cades	Otros puntos	Total general
2022	103.635	176.290	41.030	10.529	331.484
2023	105.060	124.778	35.626	3.179	268.643
2024	94.140	110.609	26.810	958	232.517
Total general	302.835	411.677	103.466	14.666	832.644

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a diciembre



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 6. Volúmenes de atención presencial anual 2024

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

Mes	Nivel Central	DLES	Super Cades	Otros Puntos	Total general
Octubre	6.168	4.001	3.115	114	13.398
Noviembre	6.092	5.545	2.788	129	14.554
Diciembre	6.954	7.394	3.827	111	18.286
Total general	94.496	110.609	26.810	958	232.873

Fuente: Datos Canales OSC

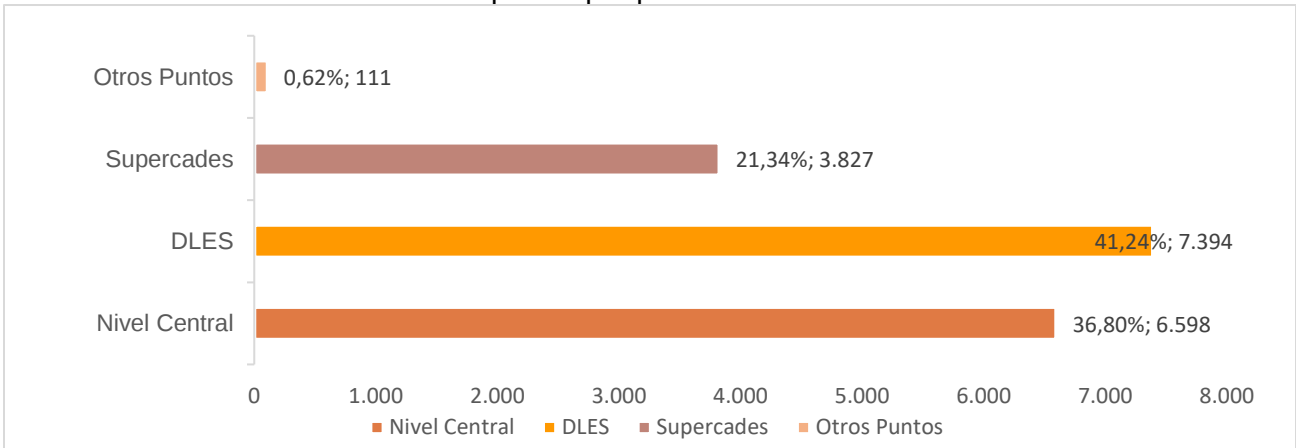
* Nota: Novedad datos de gestión SuperCades no incluye cifras desde el 22 enero por error de la plataforma.

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

El canal presencial disminuyó 10,09% respecto al año anterior en este mismo período; el 38,03% de las atenciones correspondieron a Nivel Central, la atención en direcciones locales corresponde al 40,44%, el 20,93% a Super Cades y el 0,61% a otros puntos.

Las Direcciones Locales de Educación incrementaron su participación en 33,35% y pasaron de 5.545 atenciones en noviembre a 7.394 en diciembre; por su parte la Red Cade registró un aumento del 37,27% con 2.788 atenciones en noviembre y 3.827 en diciembre. Por último, nivel central aumentó en 14,15% su participación frente al periodo anterior.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención diciembre



Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.1 Nivel Central

En nivel central se atendieron 6.954 turnos, de los cuales el servicio de mayor participación fue atención personalizada con 1.835 atenciones y participación del 26,39%, seguido del servicio de radicación con 1.833 atenciones con una participación del 26,36%, por último, se encuentra el Fondo Prestacional con 1.318 atenciones, las cuales representan el 18,95%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 15 minutos con 43 segundos. Finalmente, el TMO de 07 minutos 28 segundos, con un nivel de atención del 93.43%.

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

Mes	Total atenciones	Tiempo de espera
Enero	13.288	0:26:22

Mes	Total atenciones	Tiempo de espera
Febrero	7.288	0:18:25
Marzo	8.456	0:24:50
Abril	7.931	0:23:40
Mayo	8897	0:15:54
Junio	7.472	0:18:55
Julio	8.633	0:14:09
Agosto	7.644	0:13:13
Septiembre	5.673	0:25:46
Octubre	6.168	0:19:12
Noviembre	6.092	0:19:51
Diciembre	6.954	0:23:35

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios Nivel Central

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Atención Personalizada	1835	0:09:47
Radicación	1833	0:10:09
Fondo de Prestaciones	1318	0:08:57
Talento Humano	758	0:16:05
Plan de contingencia	356	0:10:27
Información Olimpiadas SED	257	0:10:28
Personal	146	0:10:11
Cobertura	129	0:18:09
Consulta a las dependencias	123	0:05:56
Movilidad	119	0:15:34
Nombramientos Administrativos	56	0:01:25
(G) Estado trámite Humano en Línea	9	0:00:02
(G) Novedad Radicación Humano	7	0:00:24
(P) Radicación Humano en Línea	3	0:01:16
Respuesta a consulta a las dependencias	3	0:11:24
(G) Radicación Humano en Línea	1	0:00:00
Entregas	1	0:08:08
Total general	6.954	0:06:54

Fuente: Datos Canales OSC

De acuerdo con los compromisos adquiridos en reunión previa, la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción reportó a la Oficina de Servicio al Ciudadano la gestión realizada en diciembre de 2024, en la cual se indicó que se gestionaron 86 atenciones con evidencias de revisión de expedientes, notificación de actos administrativos y consultas de procesos, como los servicios prestados más destacados por esta Oficina.

1.2.1.2 Nivel local

Las Direcciones Locales de Educación recibieron 7.394 solicitudes, con una atención del 100% y un tiempo de servicio de 22 minutos con 32 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 0:11:52 minutos y el tiempo de atención fue de 0:10:38 minutos (aumentó en 00:01:36 segundos respecto al período anterior). En general, se logró mantener la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y en función de brindar solución oportuna, transparente y efectiva al ciudadano.

Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales de Educación por servicio diciembre

Punto de Atención	Atención Person alizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Supervisión Teusaquillo	Total general
07 - DLE Bosa	2	1.714	1	1	12	220	8				1.958
19 - DLE Ciudad Bolívar	1	924	2	1	9	26	56		2		1.021
11 - DLE Suba	6	789			16		10				821
05 - DLE Usme		515		2	2		63	30	68		680
10 - DLE Engativá	2	424	6	4	5	176		1			618
09 - DLE Fontibón		479				3	28				510
04 - DLE San Cristóbal		309			15	91	12				427
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		281			1	76	5	1	2		366
08 - DLE Kennedy		85	1		1	192	63	1			343
15 - DLE Antonio Nariño		185					12				197
06 - DLE Tunjuelito		174				16					190
02 - 13 DLE Teusaquillo - Chapinero		39				126	11	11		1	188
01 - DLE Usaquén		176		1	2		1	3	2		185
14 - DLE Mártires		30	3	2	2	82	21	3	1		144
03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria		57	1	1			24	1	1		85
16 - DLE Puente Aranda		13			3	62					78
Total general	11	6.194	14	12	68	1.070	314	51	76	1	7.811

Fuente: Datos Canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 1.958, seguida de Ciudad Bolívar con 1.021 y Suba con 821.

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

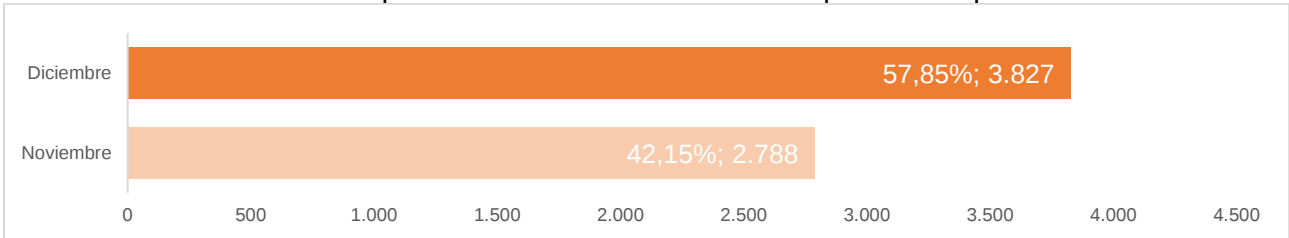
Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Enero	28.652	0:11:25
Febrero	30.011	0:17:43
Marzo	7.616	0:11:52
Abril	6.415	0:09:37
Mayo	5.538	0:06:58
Junio	3.480	0:07:17
Julio	5.400	0:07:12
Agosto	3.669	0:09:18
Septiembre	2.888	0:12:23
Octubre	4.001	0:07:40

Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Noviembre	5.545	0:12:49
Diciembre	7.394	0:11:52

Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.3 Super Cades

Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades



Fuente: Datos Canales OSC

La Red Cade cuenta con 6 puntos de atención (Super Cade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá), en los que se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En diciembre de 2024 se recibieron 3.827 usuarios atendidos en su totalidad, dado que allí se brinda información general de cupos; el tiempo de atención fue de 0:04 minutos con 49 segundos.

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

SuperCade	Ene ro	Febr ero	Mar zo	Abri l	Ma yo	Juni o	Juli o	Agos to	Septiem bre	Octu bre	Noviem bre	Diciem bre	Total general
Suba	1.865	1.248	516	663	659	438	591	482	759	1.174	965	1.125	10.485
Manitas	1.045	733	308	94	109	289	225	265	285	921	782	787	5.843
Américas	909		300	317	206	65		254	458	192	222	666	3.589
Bosa	582	399	153		172	128	111	132	276	501	518	415	3.387
Engativá		347	74	152	106	76		84	150	172	159	374	1.694
CAD		176	10	21	149	87	100	105	119	155	142	156	1.220
Suba Intégrate												304	304
Total general	4.401	2.903	1.361	1.247	1.401	1.083	1.027	1.322	2.047	3.115	2.788	3.827	26.522

Fuente: Datos Canales OSC

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

El SuperCade Suba registró una participación del 29,40% y el SuperCade Manitas con el 20,56%. Por fallas en el aplicativo de turnos no se obtuvieron los datos directamente de la plataforma, por lo que se reportaron los datos de gestión remitidos por el personal de la Red Cade.

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

Mes	Total, atenciones	Tiempo espera
Enero	4.401	0:32:29
Febrero	2.903	0:08:51
Marzo	1.361	0:06:38
Abril	1.247	0:05:44
Mayo	1.401	0:05:31
Junio	1.083	0:04:05
Julio	1.315	0:03:33
Agosto	1.322	0:04:20
Septiembre	2047	0:06:43
Octubre	3.115	0:06:18
Noviembre	2.788	0:08:59
Diciembre	3.827	0:05:34

Fuente: Datos Canales OSC

1.2.1.4 Personería de Bogotá D.C.

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

Tabla 13. Requerimiento en Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá diciembre

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

Fuente: Base de Gestión OSC

1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 14. Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial

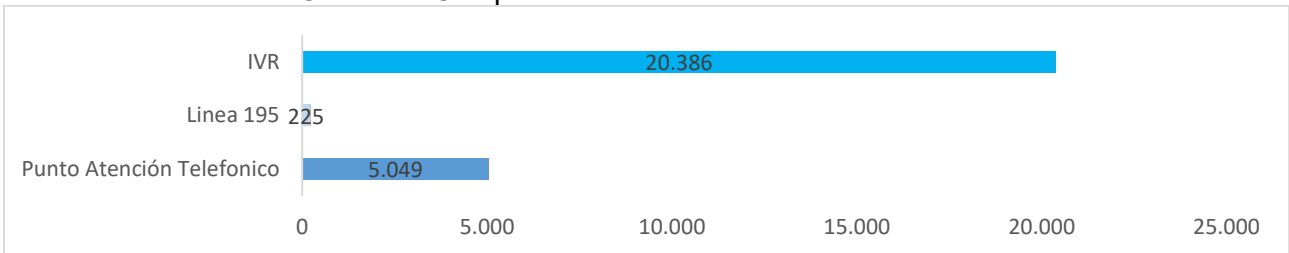
Trámite de Consulta	Participación
Asignación de Cupo escolar	41,14%
Traslado de estudiantes antiguos	10,31%

Trámite de Consulta	Participación
Prestaciones sociales de docentes	9,02%
Solicitudes que requieren ampliación de información	7,75%
Actualización de datos.	5,39%
Cesantías de funcionarios administrativos	3,49%
Subsidio de transporte	2,98%
Sin Contacto	2,15%
Escalafón Docente	1,88%
Constancia de registro de diploma	1,80%

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

1.2.2 Telefónico

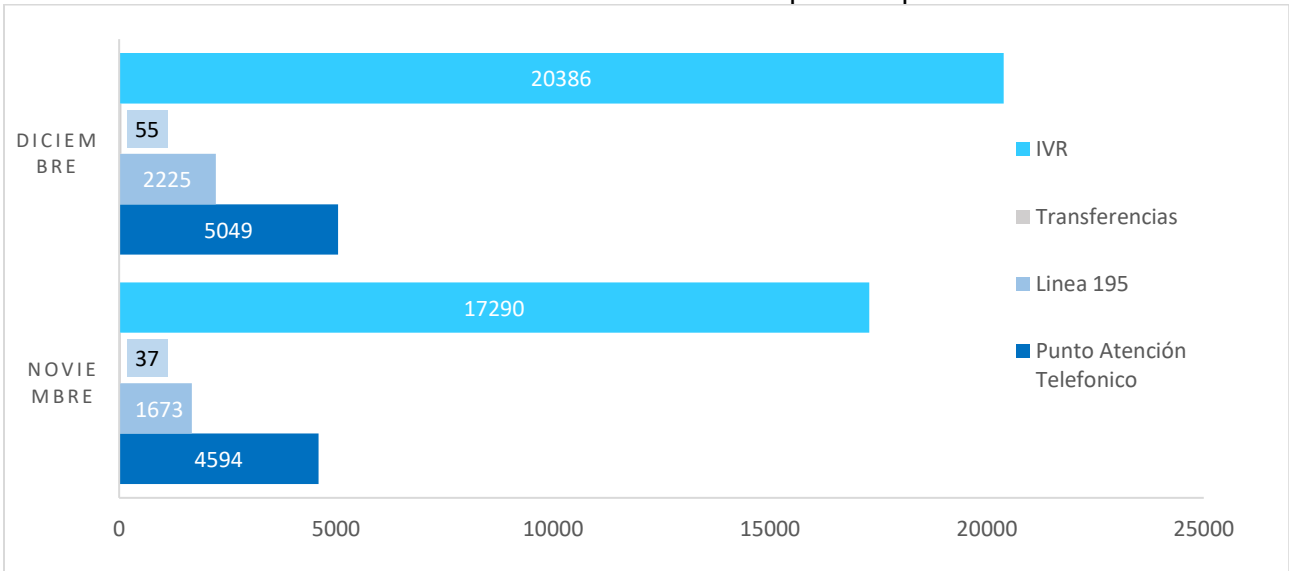
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico diciembre



Fuente: Datos Canales OSC

En diciembre de 2024, en el canal telefónico se recibieron 27.715 llamadas, es decir que se presentó un aumento del 17,47% respecto al mes anterior. Los siguientes son los datos: 20.386 gestiones en el IVR, 5.049 correspondieron a la línea 3241000 (de la Secretaría de Educación del Distrito), las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto.

Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 15. Volúmenes de atención comparativo por mes

Mes	Punto atención telefónico	Línea 195	Transferencias	IVR	Total general
Noviembre	4594	1673	37	17290	23.594
Diciembre	5049	2225	55	20386	27.715

Fuente: Datos Canales OSC

Respecto al mes anterior, en diciembre se presentó un aumento en la gestión de atención telefónica, la línea 195, recibió 2.225 llamadas con una participación del 8,03%, el abandono por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de este canal fue del 5,21% aproximadamente.

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

1. Envío de mensaje de texto (103.294)

Tabla 16. Envío de mensaje de texto

Dirección	Fecha de solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	2/12/2024	SMS_ENTREGA_PINES_02122024	67
Dirección de Bienestar Estudiantil	3/12/2024	SMS_MensajesRecordatorioFormBen241202	11.027
Dirección de Bienestar Estudiantil	3/12/2024	SMS_ENTREGA_PINES_03122024	51
Dirección de Cobertura	3/12/2024	SMS_Inscripciones_1091_Discapacidad 684reg03122024mensaje	685
Dirección de Cobertura	3/12/2024	SMS_Pendientes de formalización - Convenio SED SDIS 03122024Mens	2.191
Dirección de Cobertura	5/12/2024	SMS_Aceptados pendientes de formalizar 04122024 Mensajes	4.181
Dirección de Cobertura	6/12/2024	SMS_Base_Inscripciones_1091_Discapacidad 628reg06122024mensaje	629
Dirección de Cobertura	9/12/2024	SMS_Base_Inscripciones_1091_Discapacidad 610reg09122024mensaje	611
Dreset	11/12/2024	SMS_CONVOCATORIAS_UNI_LIBRE_Y AMERICA_11AL16 DE DIC	147
Dreset	11/12/2024	SMS_CONVOCATORIAS_UNI_LIBRE_Y AMERICA_11AL16 DE DIC	147
Dreset	11/12/2024	SMS_CONVOCATORIAS_UNI_LIBRE_Y AMERICA_11AL16 DE DIC	147
Dreset	11/12/2024	SMS_CONVOCATORIAS_UNI_LIBRE_Y AMERICA_11AL16 DE DIC	147
Dirección de Bienestar Estudiantil	12/12/2024	SMS_MOVILIDAD_ESCOLAR_20241211V2	7.988
Dirección de Cobertura	11/12/2024	SMS_Traslados_MariaJosefaCanelonesMensa345	347

Dirección	Fecha de solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	16/12/2024	SMS_RECORDACIÓN_3197(30)	3.197
Dirección de Bienestar Estudiantil	16/12/2024	SMS_RECORDACIÓN_COBRO(10447)	10.447
Dreset	17/12/2024	SMS_BECAS LIBRE Y AMÉRICA 17122024_91	91
Dreset	17/12/2024	SMS_BECAS LIBRE Y AMÉRICA 17122024_91	91
Dreset	17/12/2024	SMS_BECAS LIBRE Y AMÉRICA 17122024_91	91
Dirección de Bienestar Estudiantil	20/12/2024	SMS_MensajesRecordatorioFormBen241220	5.612
Dirección de Cobertura	20/12/2024	SMS_nscripciones_1091_Discapacidad 418reg20122024	418
Dirección de Cobertura	20/12/2024	SMS_94192A-AsingacionDirectaFase01-InscripcionRegular(1+)_primero en adelante_3 fasesMes28554_20122024	28.555
Dirección de Cobertura	26/12/2024	SMS_94192A-AsingacionDirectaFase01-InscripcionRegular(1+)_primero en adelante_3 fasesMes17111_26122024	17.112
Dirección de Bienestar Estudiantil	31/12/2024	Base_envió MSM_Cobro_Daviplata_C5_2024_(9315)	9.315
Total			103.294

Fuente: Datos Canales OSC

1.2.2.2 IVR

En diciembre de 2024 se registraron 25.490 consultas en el IVR sin ingresar al agente, con navegación en las diferentes opciones con las que se cuenta. De acuerdo con el comportamiento del ingreso al IVR, se registra que el 77% de los ciudadanos después de escuchar los audios – textos, al ingresar por las diferentes opciones en busca de ser atendidos por un agente, principalmente a la opción de matrículas y movilidad escolar.

Los ciudadanos que se comunican a la línea fuera del horario de atención habitual encuentran un audio informativo con indicación de los horarios de atención.

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 17. Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	43,25%
Actualización de datos	14,32%
Cesantías de funcionarios administrativos	9,29%

Trámite de Consulta	Participación
Sin contacto	5,76%
Constancia de registro de diploma	4,76%
Radicación monto de cesantías docentes.	4,12%
Traslados a otras entidades	2,49%
Actualización y/o cambio cuenta bancaria para el abono en nóminas	2,34%
Solicitud de asignación de personal administrativo	1,88%
Otros programas y campañas	1,88%

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

1.2.3 Virtual

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

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

Tabla 18. Volúmenes de atención virtual por mes

Mes	FUT	Redes	Chat	SD QS	Soluciones cobertura	Contactos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Redes prensa	Humano
Ene	33.078	22	13.298	1.498	2.093	9.526	35	726	504	78	1.658	1.966
Feb	34.504	26	6.310	913	4.915	9.506	51	1.178	740	10	860	3.028
Mar	23.060	2	3.838	1.114	565	6.916	20	563	590	3	337	2.279
Abr	21.560	12	4.586	1.115	454	8.527	13	532	809	0	269	4.945
May	17.952	10	4.927	954	0	8.291	10	726	955	0	350	3.756
Jun	13.001	2	3.171	661	0	6.144	10	644	727	4	332	3.287
Jul	17.541	5	3.956	816	0	7.709	7	725	584	2	231	2.531
Agos	15.201	6	4.213	1.000	0	7.252	13	755	702	2	332	2.440
Sep	14.289	6	18.119	1.002	0	7.544	9	371	665	3	880	2.479
Oct	14.049	15	11.271	946	104.372	7.781	6	511	670	0	679	2.353
Nov	13.458	5	7.535	819	6.485	6.685	11	414	597	1	368	1.372
Dic	13.2	1	5.91	654	43.022	6.375	10	318	539	0	109	1.528

Mes	FUT	Redes	Chat	SD QS	Soluciones cobertura	Contactenos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Redes prensa	Humano
	11		7									
Total general	230.904	112	87.139	11.492	161.906	92.256	195	7.463	8.082	103	6.405	31.964

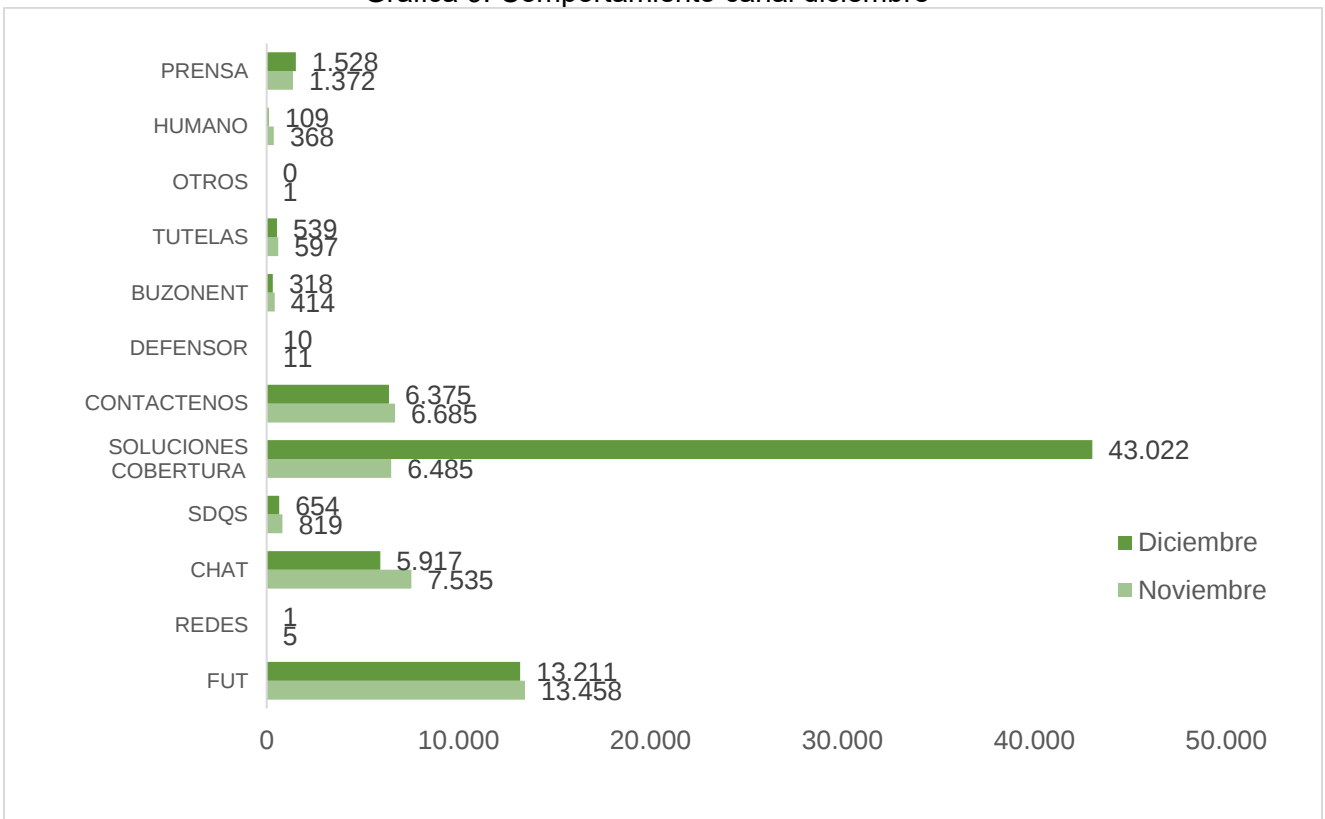
Fuente: Datos Canales OSC

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

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

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

Gráfica 9. Comportamiento canal diciembre



Fuente: Datos Canales OSC

1.2.3.1 Chat Institucional

El chat institucional durante diciembre recibió 7.917 solicitudes de atención y presentó una disminución en 27% en la cantidad de interacciones frente al mes anterior, este canal es atendido por cuatro agentes de forma permanente.

El Chat Bot, que brinda información general relacionada con la fase de cupos por novedad, fue atendido de manera integral (cupos escolares y movilidad) y recibió 3.244 solicitudes; el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal. Al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7 x 24 se registraron 35 ciudadanos durante los fines de semana.

1.2.3.2 Buzones de correo

En diciembre de 2024, los buzones de correo recibieron 7.730 solicitudes (con disminución del 7.5% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de esta cifra, 6.375 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 318 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 539 corresponden a tuteladas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica), 10 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 488 ingresos. Para la gestión de estos correos se dispone de agentes Front Office, sin herramienta y agente en sitio.

1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual

En diciembre de 2024, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 13.211 solicitudes (disminuyó en 1.8% respecto al periodo anterior), las cuales ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. El proveedor, dispone de un equipo para la gestión de estos radicados; 4.351 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual en la que la ciudadanía realiza solicitudes que son direccionadas a las dependencias correspondientes.

El instructivo interno de trabajo “Atención Virtual FUT” fue creado para que la ciudadanía tenga clara la solicitud mediante indicaciones relacionadas con la misma.

1.2.3.4 Bogotá te Escucha

Para diciembre de 2024, se recibieron 654 requerimientos a través de Bogotá te Escucha.

1.2.3.5. Humano en línea

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

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

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la validación documental de las prestaciones cesantías, pensión, auxilios y otros tramites; para diciembre se gestionaron 1.528 solicitudes remitidas a través de la plataforma Humano en Línea.

1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 19. Comportamiento voz del ciudadano canal correo electrónico

Trámite de Consulta	Participación
Prestaciones sociales de docentes	99,90%
Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes	0,10%
Total	100%

Fuente: Datos CRM

1.2.3.6 Redes sociales

Durante diciembre de 2024, el equipo digital dio respuesta a 140 mensajes privados en redes sociales y ningún caso fue trasladado para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 20. Gestión redes sociales

Red	Ene	Fe b	Ma r	Abr	Ma y	Jun	Jul	Ag o	Se p	Oct	No v	Dic
Facebook	1.336	605	253	189	172	183	134	182	529	342	232	109
X DM	130	113	39	14	21	23	17	32	49	39	27	13
Instagram	192	142	45	66	63	56	34	53	190	98	45	18
Comentarios en Posts Red social SED					94*	61	1	1				0
Tik Tok						9*	5	6	22	2	6	0
TikTok aquieducastu*									3	9	0	0
Total	1.658	860	337	269	350	332	191	274	793	490	310	140

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC

*Esta red inició en este periodo

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

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

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC

Tabla 22. Tipo de radicado acumulado 2024

Red	Derecho petición	Queja	Reclamo	Felicitaciones	Total
Facebook					
Instagram					
Otro	1				1
Twitter					
Total general		1			1

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó en diciembre de 2024, un requerimiento que corresponde a un derecho de petición.

Tabla 23. Sistema de radicación

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

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

1.3 Nivel de servicio

Para el nivel de servicio del año 2024, se tiene como meta el 97% acumulado anual consolidado en todos los canales de atención, lo anterior, luego de analizar los comportamientos de los diferentes canales; realizado el análisis de promedio aritmético, se obtienen con los siguientes resultados:

Tabla 24. Nivel de Servicio acumulado anual histórico

Mes	Total, atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio	Presencial	Telefónico	Chat	Buzón
ene-22	259.731	240.623	93%	97%	82%	91%	100%
feb-22	196.253	183.778	94%	87%	91%	100%	100%
mar-22	117.375	112.910	96%	95%	89%	100%	100%
abr-22	81.742	79.541	97%	95%	93%	100%	100%
may-22	94.746	90.349	95%	96%	86%	100%	100%
jun-22	70.167	68.309	97%	95%	93%	100%	100%
jul-22	67.680	64.061	95%	95%	81%	100%	100%
ago-22	83.672	78.225	93%	93%	83%	100%	100%
sep-22	146.109	143.557	98%	94%	92%	100%	100%
oct-22	64.509	62.833	97%	93%	94%	100%	100%
nov-22	111.372	106.358	95%	96%	85%	99%	100%
dic-22	76.345	74.111	97%	94%	95%	99%	100%
ene-23	152.307	142.717	94%	91%	88%	90%	100%
feb-23	131.287	127.068	97%	92%	97%	100%	100%
mar-23	88.148	86.949	99%	96%	98%	100%	100%
abr-23	59.762	59.079	99%	96%	99%	100%	100%
may-23	67.317	66.049	98%	94%	99%	100%	100%
jun-23	54.970	54.306	99%	97%	99%	100%	100%
jul-23	66.891	65.944	99%	97%	99%	100%	100%
ago-23	57.662	56.930	99%	97%	100%	100%	100%
sep-23	126.681	125.966	99%	97%	99%	100%	100%
oct-23	161.143	160.465	100%	98%	100%	100%	100%
nov-23	255.761	254.808	100%	98%	100%	100%	100%
dic-23	112.094	111.169	99%	98%	100%	100%	100%
Promedio			97%	93,88%	83,34%	87,72%	100,00%

Fuente: Datos Canales OSC

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

Tabla 25. Nivel de servicio detallado mensual diciembre

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	13.865	13.865	100%

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
DLES	7.394	7.394	100%
Centro de contacto	5.104	3.927	77%
Chat institucional	5.917	5.917	100%
OSC	10.536	10.290	98%
Email OSC	867	867	100%
Redes sociales	1	1	100%
Humano en Línea	1.528	1.528	100%
Total general	45.212	43.789	97%

Fuente: Canales OSC

Tabla 26. Nivel de servicio canal presencial y telefónico diciembre

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	17.930	17.684	99%
Telefónico	5.104	3.927	77%
Total general	23.034	21.611	94%

Fuente: Canales OSC

2. Satisfacción

El indicador de satisfacción anual se estima bajo un modelo de pronóstico con un nivel de confianza del 95% y 8 estacionalidades proyectadas para el 2024, de lo cual se obtiene como resultado una meta anual del 91,98%.

El indicador de satisfacción proyectado para diciembre fue de 93.00% y se obtuvo una satisfacción general para este período del 82,24%, por debajo del estándar establecido para el mes.

Tabla 27. Satisfacción detallado mensual 2024

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total mes
Enero	94,47%	91,79%	85,89%	55,66%	91,00%
Febrero	84,18%	91,99%	94,23%	70,05%	87,00%
Marzo	92,85%	90,73%	95,88%	70,50%	91,87%
Abril	95,18%	88,15%	90,00%	70,37%	91,60%
Mayo	94,56%	93,01%	87,50%	75,34%	92,48%
Junio	94,14%	93,49%	93,73%	75,00%	93,00%
Julio	94,28%	92,55%	90,13%	76,00%	92,39%
Agosto	94,17%	93,49%	92,48%	75,39%	93,24%
Septiembre	85,71%	81,13%	76,90%	62,98%	80,47%
Octubre	90,07%	88,23%	72,75%	60,00%	84,04%
Noviembre	85,54%	86,65%	72,19%	54,00%	82,24%
Proyectado diciembre	95,00%	92,00%	90,00%	75,00%	93,00 %
Obtenido diciembre	84,32%	87,75%	69,26%	61,96%	82,73%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en sus procedimientos incluye el que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para diciembre se evidenció que se aplicaron un total de 2.576 encuestas, de las cuales 2.131 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 87,75%, que presenta una disminución del 1,1%, correo electrónico 61,96% disminuyó en 7,96%, canal presencial 84,32% que disminuyó en 1,22% y el canal chat 69,26% que disminuyó en 2,93% respecto al período anterior. Se percibe el impacto en todos los canales de atención debido al cambio de proveedor.

2.1 Canal presencial

En el canal presencial se evalúan aspectos como: calidad de las instalaciones, facilidad para identificar las ventanillas, presentación personal de los funcionarios, tiempo de espera, claridad de la información recibida, respuesta efectiva a la solicitud, actitud de servicio por parte del funcionario y tiempo de atención. El presente análisis de datos corresponde a 880 encuestas.

Tabla 28. Satisfacción canal presencial, variables de procesos diciembre

Calificación	¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	5,01%	10,13%	6,15%	10,45%	7,36%
2	1,22%	1,34%	1,45%	1,57%	1,93%
3	0,89%	2,12%	1,57%	1,46%	1,81%
4	0,56%	0,78%	1,12%	1,01%	1,02%
5	3,45%	3,01%	3,02%	2,81%	3,17%
6	2,22%	1,45%	1,34%	1,69%	1,25%
7	2,89%	3,12%	1,90%	2,70%	3,51%
8	6,79%	7,24%	6,49%	7,42%	9,06%
9	12,90%	13,36%	12,98%	13,15%	14,16%
10	64,07%	57,46%	63,98%	57,75%	56,74%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Tabla 29. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones diciembre

Calificación	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Excelente	57,16%	59,87%	56,06%	57,80%	56,68%
Bueno	36,40%	34,23%	36,93%	35,19%	34,74%
Regular	4,66%	4,68%	4,89%	5,01%	6,12%
Malo	1,78%	1,23%	2,11%	2,00%	2,45%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para el canal presencial se presentó disminución en la calificación frente al mes anterior, ya que no es posible que la Oficina de Servicio al Ciudadano de solución en primer contacto cuando las dependencias responsables no dan respuesta dentro de los tiempos establecidos y el usuario debe visitar los puntos de atención en más de una ocasión.

2.2 Canal telefónico

Durante diciembre en el canal se capturaron 1.224 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 30. Satisfacción canal Telefónico, variables de procesos diciembre

Calificación	¿Cómo califica la amabilidad del asesor durante la llamada?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y fácil de entender durante su llamada?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿Considera que el tiempo de respuesta fue adecuado para su solicitud o trámite?
5	84,84%	74,59%	81,87%	76,21%	74,32%
4	6,48%	12,07%	7,43%	8,93%	9,78%
3	1,17%	4,19%	2,45%	4,85%	5,96%
2	6,74%	1,49%	1,11%	1,77%	1,75%
1	0,78%	7,67%	7,13%	8,24%	8,19%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este canal, se presentó una disminución con respecto al mes anterior, en particular por los tiempos de espera y calidad en las respuestas recibidas.

2.3 Canal virtual – Chat institucional

Se observa que en el canal virtual - chat institucional se evalúan aspectos como tiempo de espera en ser atendido, tiempo de atención, conocimiento del tema por parte del asesor, actitud de servicio por parte del funcionario, calidad de la información recibida y la respuesta efectiva a la solicitud. El presente análisis de datos corresponde a 309 encuestas.

Tabla 31. Satisfacción canal chat, tiempo de espera para ser atendido

Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Muy bueno (5)	46,6 0%	53,5 3%	56,4 9%	54,8 0%	60,1 3%	62,9 8%	63,7 1%	65,4 9%	37,5 9%	34,6 4%	34,6 6%	31,3 9%
Bueno (4)	33,5 0%	33,7 1%	32,3 7%	32,5 6%	27,3 7%	25,4 8%	25,4 8%	27,4 3%	31,3 8%	25,8 7%	26,4 9%	22,3 3%
Muy malo (1)	4,87 %	1,95 %	1,07 %	2,67 %	4,31 %	6,25 %	3,09 %	3,54 %	14,1 4%	18,0 1%	18,1 0%	22,6 5%
Malo (2)	2,74 %	1,22 %	1,37 %	1,96 %	1,72 %	1,44 %	2,32 %	0,88 %	6,55 %	7,62 %	5,52 %	9,06 %
Ni bueno ni malo (3)	11,6 8%	8,45 %	7,33 %	7,47 %	5,60 %	3,37 %	5,02 %	2,65 %	9,66 %	13,1 6%	13,2 5%	12,6 2%
No sabe / No responde	0,61 %	1,14 %	1,37 %	0,53 %	0,86 %	0,48 %	0,39 %	0,00 %	0,69 %	0,69 %	1,99 %	1,94 %

Fuente: Encuestas de satisfacción

El tiempo de espera reportó juicios de valor de muy bueno y bueno 53,72%, con una disminución del 7,43%.

Tabla 32. Satisfacción Canal Chat, tiempo de atención

Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Muy bueno (5)	47,3 1%	55,2 4%	56,0 3%	57,1 2%	60,3 4%	64,4 2%	56,3 7%	65,0 4%	45,8 6%	42,2 6%	40,8 4%	39,8 1%
Bueno (4)	35,9 4%	33,8 7%	34,0 5%	30,4 3%	28,4 5%	23,5 6%	35,5 2%	28,3 2%	30,3 4%	32,1 0%	30,9 1%	29,4 5%
Muy malo (1)	3,96 %	1,54 %	0,92 %	2,67 %	3,66 %	5,77 %	1,93 %	3,10 %	13,4 5%	15,7 0%	17,0 0%	18,4 5%
Malo (2)	2,34 %	0,81 %	0,92 %	0,71 %	1,08 %	0,96 %	3,09 %	1,33 %	1,72 %	3,23 %	2,65 %	4,85 %
Ni bueno ni malo (3)	9,95 %	7,31 %	6,56 %	6,94 %	6,03 %	5,29 %	2,70 %	2,21 %	7,59 %	5,31 %	6,62 %	5,50 %
No sabe / No responde	0,51 %	1,22 %	1,53 %	2,14 %	0,43 %	0,00 %	0,39 %	0,00 %	1,03 %	1,39 %	1,99 %	1,94 %

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el tiempo de atención en muy bueno y bueno 69,26% disminuyó 2,48 puntos porcentuales respecto al período anterior.

Tabla 33. Satisfacción canal chat, conocimiento del tema por parte del asesor

Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Muy bueno (5)	55,1 3%	61,0 1%	61,6 8%	61,0 3%	62,2 8%	59,6 2%	54,8 3%	66,3 7%	54,4 8%	49,6 5%	51,4 3%	48,2 2%
Bueno (4)	27,8 2%	25,8 3%	23,8 2%	22,2 4%	25,8 6%	24,0 4%	29,3 4%	22,5 7%	25,5 2%	24,9 4%	22,0 8%	23,9 5%
Muy malo (1)	4,26 %	2,27 %	1,83 %	3,20 %	4,31 %	7,21 %	3,86 %	5,75 %	11,7 2%	13,3 9%	13,6 9%	16,5 0%
Malo (2)	3,45 %	2,19 %	1,83 %	1,78 %	2,16 %	3,37 %	3,09 %	1,33 %	1,38 %	2,54 %	2,43 %	1,94 %
Ni bueno ni malo (3)	7,82 %	6,58 %	8,85 %	9,79 %	4,74 %	4,81 %	7,34 %	3,98 %	4,14 %	5,08 %	5,52 %	4,53 %
No sabe / No responde	1,52 %	2,11 %	1,98 %	1,96 %	0,65 %	0,96 %	1,54 %	0,00 %	2,76 %	4,39 %	4,86 %	4,85 %

Fuente: Encuestas de satisfacción

Conocimiento por parte del asesor: en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 72,17% disminuyó en 1, 34%, los ítems de Malo y Muy malo incrementó en 2,34% respecto al mes anterior.

Tabla 34. Satisfacción canal chat, actitud de servicio

Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Muy bueno (5)	64,9 7%	71,0 8%	71,3 0%	67,9 7%	68,3 2%	67,3 1%	54,8 3%	68,5 8%	58,2 8%	57,5 1%	55,4 1%	57,2 8%
Bueno (4)	24,8 7%	21,2 8%	22,7 5%	21,0 0%	22,6 3%	20,6 7%	29,3 4%	21,6 8%	24,4 8%	20,5 5%	20,7 5%	15,8 6%
Muy malo (1)	3,35 %	2,03 %	0,92 %	3,02 %	3,66 %	6,73 %	3,86 %	4,87 %	11,3 8%	13,6 3%	14,5 7%	16,8 3%
Malo (2)	0,91 %	0,65 %	0,31 %	0,53 %	1,72 %	2,40 %	3,09 %	0,88 %	0,69 %	1,62 %	1,77 %	1,29 %

Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Ni bueno ni malo (3)	4,67 %	3,57 %	2,90 %	4,98 %	3,23 %	2,88 %	7,34 %	3,54 %	1,72 %	2,77 %	2,65 %	4,21 %
No sabe / No responde	1,22 %	1,38 %	1,83 %	2,49 %	0,43 %	0,00 %	1,54 %	0,44 %	3,45 %	3,93 %	4,86 %	4,53 %

Fuente: Encuestas de satisfacción

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas, se tiene que la actitud de servicio con un 73,14% disminuyó en 3,02% respecto al mes anterior.

Tabla 35. Satisfacción canal chat, calidad de la información recibida

Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Muy bueno (5)	52,6 9%	60,5 2%	57,2 5%	58,7 2%	63,3 6%	57,6 9%	50,1 9%	61,0 6%	53,1 0%	50,5 8%	49,4 5%	47,5 7%
Bueno (4)	29,1 4%	25,5 1%	27,6 3%	25,6 2%	24,3 5%	25,9 6%	31,2 7%	26,5 5%	25,1 7%	24,0 2%	23,8 4%	22,0 1%
Muy malo (1)	3,76 %	2,52 %	2,14 %	2,49 %	2,59 %	2,88 %	3,86 %	1,77 %	2,07 %	2,08 %	2,21 %	2,59 %
Malo (2)	5,28 %	3,01 %	1,68 %	3,38 %	4,96 %	8,65 %	3,86 %	4,87 %	12,7 6%	14,5 5%	15,6 7%	17,4 8%
Ni bueno ni malo (3)	7,72 %	6,82 %	8,85 %	8,36 %	4,31 %	4,33 %	8,88 %	5,31 %	3,79 %	5,31 %	4,64 %	5,83 %
No sabe / No responde	1,42 %	1,62 %	2,44 %	1,42 %	0,43 %	0,48 %	1,93 %	0,44 %	3,10 %	3,46 %	4,19 %	4,53 %

Fuente: Encuestas de satisfacción

La calidad de la información recibida obtuvo 69,58% en los ítems: muy bueno y bueno que disminuyó en 3,31% con relación al mes anterior.

2.4 Canal virtual – Correo electrónico

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

Tabla 36. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos diciembre

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

Evaluación	¿cómo evaluaría la amabilidad de la respuesta recibida en el correo electrónico?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
10	29,58%	30,43%	26,76%	30,99%

Fuente: Encuestas de satisfacción

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el Correo Electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 69,26%, que aumentó en 15,26% respecto al período 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, implementó a partir del 25 de mayo de 2020 la medición de la satisfacción en el trámite de legalización de documentos para el exterior y registro de diploma, mediante una encuesta virtual en la cual se evalúa la calidad de las respuestas, claridad de la información, respuesta efectiva y la recomendación del servicio.

Tabla 37. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
80,33 %	86,67 %	75,79 %	79,22 %	90,37 %	91,51 %	92,00 %	91,58 %	95,77 %	90,53 %	84,87 %	91,58 %

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 96 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de los trámites en mención. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 91,58%; según la clasificación Net Promoter Score el 86,96 % de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al tiempo de respuesta a su solicitud se obtuvo muy bueno y bueno 81,25%, en la calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvieron 85,42% y la claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 81,25%.

Se registró un indicador de satisfacción general de 91,58% aumentó con respecto al mes anterior del 6,71%. Es preciso indicar que se estableció como plataforma de envío de encuestas Lime Survey, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

Tabla 38. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud

Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Muy bueno (5)	59.02 %	42.78 %	51.58 %	51.95 %	51.85 %	64,15 %	74.00 %	61.95 %	71.83 %	61.54 %	53.95 %	62.50 %
Bueno (4)	26.23 %	34.44 %	26.32 %	22.08 %	36,30 %	24,53 %	18.00 %	30% %	21.13 %	27.81 %	30.26 %	18.75 %
Ni bueno ni malo (3)	4.92 %	8.33 %	12.63 %	10.39 %	4,44 %	9,43 %	4.00 %	4.04 %	4.23 %	3.55 %	9.21 %	12.50 %
Muy malo (1)	1.64 %	4.44 %	8.42 %	9.09 %	4,44 %	0,94 %	2.00 %	2.36 %	2.82 %	5.92 %	3.29 %	2.08 %
Malo (2)	8.20 %	10.00 %	1.05 %	6.49 %	2,96 %	0,94 %	2.00 %	2.02 %	0.00 %	1.18 %	3.29 %	3.13 %

Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 39. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida

Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Muy bueno (5)	55.74 %	52.78 %	55.79 %	50.65 %	60.00 %	65.09 %	66.00 %	64.65 %	71.83 %	60.95 %	63.16 %	57.29 %
Bueno (4)	32.79 %	32.78 %	23.16 %	29.22 %	31.11 %	26.42 %	26.00 %	27.95 %	21.13 %	29.59 %	26.97 %	28.13 %
Ni bueno ni malo (3)	4.92 %	5.56 %	7.37 %	5.19 %	1.48 %	4.72 %	4.00 %	3.03 %	4.23 %	1.18 %	3.29 %	4.17 %
Muy malo (1)	3.28 %	3.33 %	9.47 %	10.39 %	4.44 %	1.89 %	2.00 %	3.03 %	1.41 %	7.69 %	3.95 %	3.13 %
Malo (2)	3.28 %	5.56 %	4.21 %	4.55 %	2.96 %	1.89 %	2.00 %	1.35 %	0.00 %	0.00 %	2.63 %	5.21 %

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 40. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida

Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Muy bueno (5)	52.46 %	47.78 %	54.74 %	49.35 %	58.52 %	64.15 %	64.00 %	63.64 %	70.42 %	59.17 %	61.18 %	59.38 %
Bueno (4)	31.15 %	35.56 %	24.21 %	28.57 %	31.11 %	27.36 %	24.00 %	26.26 %	22.54 %	30.77 %	26.97 %	21.88 %
Ni bueno ni malo (3)	8.20 %	8.89 %	8.42 %	5.19 %	4.44 %	5.66 %	2.00 %	4.71 %	5.63 %	3.55 %	3.95 %	7.29 %
Muy malo (1)	3.28 %	2.78 %	8.42 %	9.09 %	2.96 %	0.94 %	2.00 %	3.37 %	1.41 %	4.73 %	5.26 %	6.25 %
Malo (2)	4.92 %	5.00 %	4.21 %	7.79 %	2.96 %	1.89 %	8.00 %	2.02 %	0.00 %	1.18 %	2.63 %	4.17 %

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 41. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud

Nota	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
No	8.20 %	11.11 %	15.79 %	17.53 %	6.67 %	5.66 %	6.00 %	6.73 %	1.41 %	10.06 %	9.87 %	12.50 %
Sí	91.80 %	88.89 %	84.21 %	82.47 %	93.33 %	94.34 %	94.00 %	93.27 %	98.59 %	89.94 %	90.13 %	87.50 %

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”

En atención de la solicitud de la Secretaría Distrital de la Mujer en su programa de “Sello de Igualdad de Género”, se registran los datos de satisfacción con criterio de género. Esta 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 diciembre, de las encuestas aplicadas en los canales de atención, tan solo a 2.247 fue posible conocer el dato de la satisfacción de la ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que 1.772 pertenecen al género femenino y de estas muestran satisfacción el 78,86% que corresponden a 1.479 encuestas. Para el género masculino se encontraron 467 encuestas, se identifica una satisfacción del 20,78% que corresponden a 392 encuestas en los Servicios prestados

Tabla 42. Datos de gestión satisfacción con criterios de género diciembre

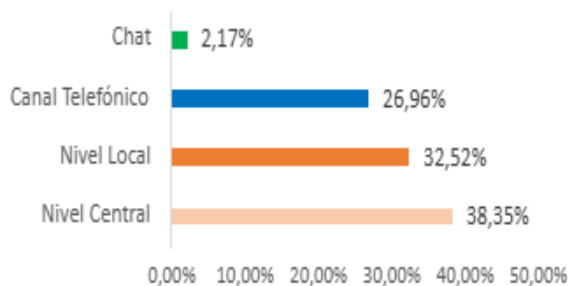
Concepto	Femenino	Masculino	No binario	Otro	Total, general
Encuestas aplicadas	1,772	467	8		2.247
Satisfacción	78.86%	20.78%	0.36%		83.49%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3. Partes interesadas

3.1 Caracterización

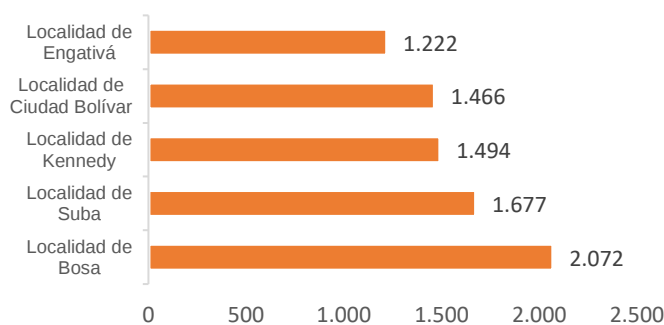
Gráfica 10. Categorización distribución canales



Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para diciembre de 2024, se realizaron 14.228 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera: el 70,87% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con un 26,96% de las atenciones.

Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica

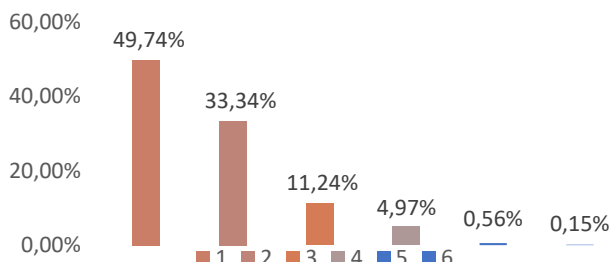


Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, se identifica que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Esta es una de las de mayor participación en la zona norte (Suba y Engativá) con un 36,55% en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa) con un 63,45% de la participación. Frente a la muestra total estas cinco localidades representan el 55,74% de la información capturada.

Fuente: Formulario de caracterización

Para diciembre contamos con 532 contactos con personas con ubicación actual de residencia es en otras ciudades o municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 4,09%.

Gráfica 12. Categorización estratificación

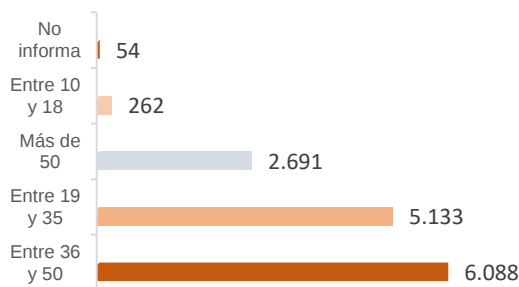


Respecto a la distribución socioeconómica por estratos en la ciudad, la ciudadanía atendida en un 49,74% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 33,34% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 16,92%.

Fuente: Formulario de caracterización

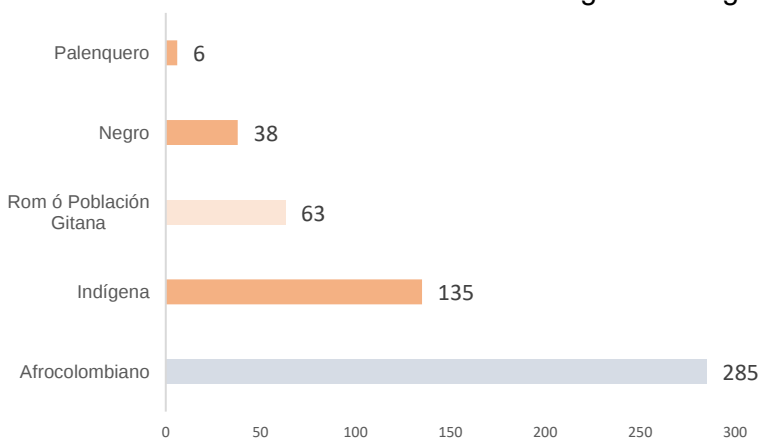
Gráfica 13. Categorización edad

La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento se evidencia que la población se concentra entre 19 y 50 años representa un 78,87%, seguido por la población de más 50 años con una participación del 18,91%.



Fuente: Formulario de caracterización

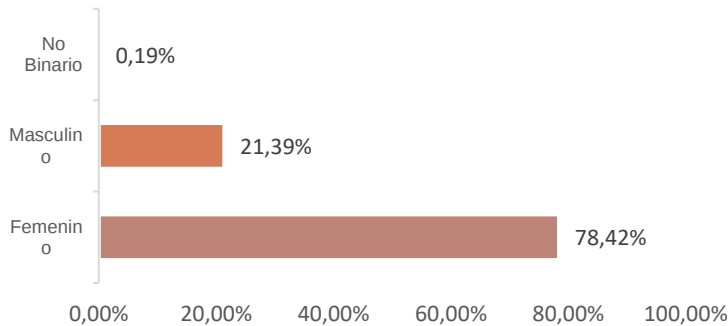
Gráfica 14. Categorización grupo étnico



Respecto a los grupos étnicos atendidos representan el 3,74% de la muestra seleccionada, y se tiene una representación de la comunidad afrocolombiana del 53,57%, seguida de la población indígena con una participación del 25,38%.

Fuente: Formulario de caracterización

Gráfica 15. Categorización género

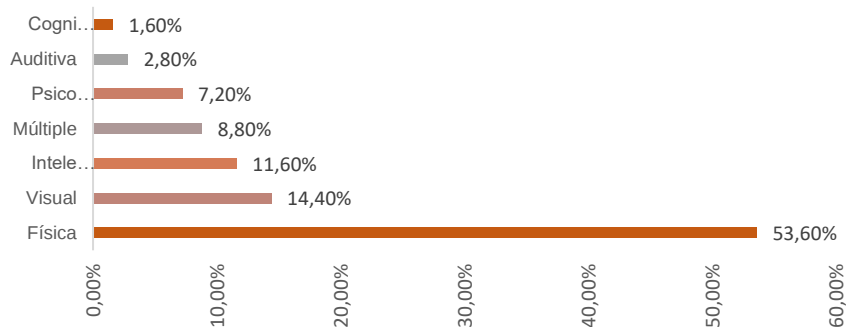


En la información recolectada durante diciembre en los diferentes canales de atención se evidencia que el 78,42% de la ciudadanía que se acerca a la atención corresponde al género femenino.

Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible el 1,76% cuenta con algún tipo de discapacidad, como lo resume la gráfica; la discapacidad física corresponde al 53,60% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención, seguida de la discapacidad visual con un 14,40% de participación.

Gráfica 16 Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

3.2 Gestión Atención Accesible

3.2.1 Acceso página web

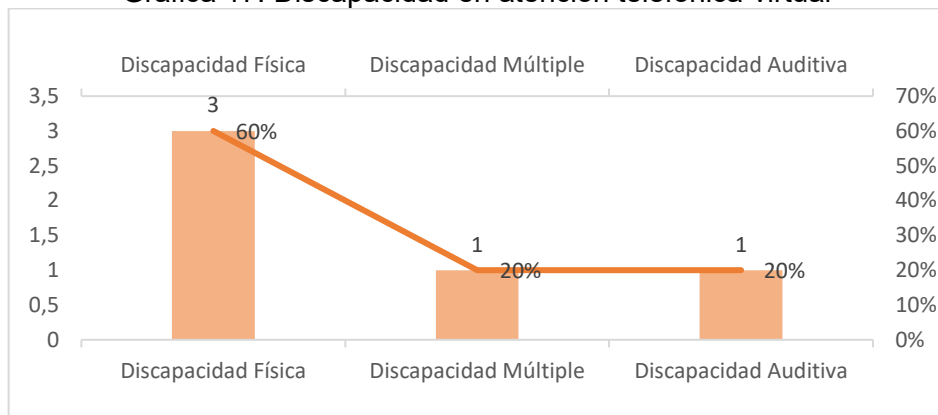
Para las solicitudes recibidas por el enlace de la página web en la sección de agendamiento <https://forms.office.com/r/gVtfRQC5PC/>, que se habilitó con el fin de poder brindar una respuesta oportuna y con calidez por medio del canal telefónico, en este corte se recibieron 622 solicitudes y se evidenció que 4 de los ciudadanos que se registraron presenta discapacidad.

Tabla 43. Discapacidad en atención telefónica-virtual

Tipo discapacidad	Noviembre	Total general
Discapacidad física	3	75%
Discapacidad múltiple	1	25%
Total general	4	100,00%

Fuente: Control de accesibilidad telefónica ciudadano

Gráfica 17. Discapacidad en atención telefónica-virtual



Fuente: Control de accesibilidad telefónica ciudadano

3.3.2 Atención presencial

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

Tabla 44. Atención accesible discapacidades

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Auditiva	4	80,00%
Física	1	20,00%
Total	5	100,00%

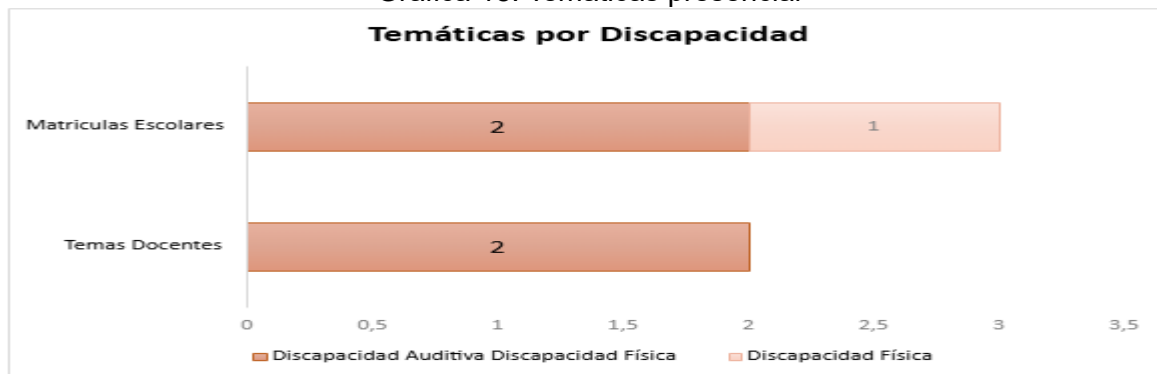
Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 45. Atención accesible discapacidades

Temática	Discapacidad auditiva	Discapacidad física	Total	% participación
Temas docentes	2	0	2	40,00%
Matrículas escolares	2	1	3	60,00%
Total	4	1	5	100,00%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 18. Temáticas presencial



Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

4. Soluciones estratégicas Plan padrino

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

En diciembre de 2024, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino correspondió a 603, las cuales se discriminan en:

- 489 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 103 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 11 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, telefónico, presencial).

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 46. Histórico de Gestión

Año	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
2024	666	766	563	804	872	508	705	572	738	705	667	603

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

Tabla 47. Avance de cierre de gestión

Avance	Diciembre	% cierre
Completado	448	91,62%
En progreso	41	8,38%
Total	489	100.00%

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

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación; el avance en la gestión de correo para diciembre está en el 91,62%.

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

Tabla 48. Tipología Plan Padrino

Tipología	Diciembre	Participación
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	179	36,61%
Creación de usuarios	157	32,11%
Modificación usuarios	43	8,79%
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	36	7,36%
Apoyo en la gestión operador de correspondencia	24	4,91%
Apoyo soportes DEXON	18	3,68%
Creación de trámites	11	2,25%
Solicitud de modificación y/o aclaración de agendamiento	6	1,23%
Solicitudes base de datos	6	1,23%
Apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá te Escucha	4	0,82%

Tipología	Diciembre	Participación
Aclaración informe de vencidos	3	0,61%
Aclaración informe de documentos sin digitalizar	1	0,20%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	1	0,20%
Total general	489	100,00%

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

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, entre ellas, el grupo de certificados laborales (122), Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (77), Oficina de Servicio al Ciudadano (41), Dirección de Cobertura (21) y la Oficina de Personal (14); estas 5 dependencias generan el 56,24% de las solicitudes.

4.2 Distribución PQRSDF

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

Tabla 49. Volumetría de solicitudes asignadas

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1.618	1.806	1.145	1.144	1.031	687	816	1052	1194	1073	874	616

Fuente: Archivo de gestión PQRSDF

5. Seguimiento

En el marco del procedimiento 05-PD-014 - Planeación del Servicio en los Canales de Atención, el cual consiste en Planear la prestación del servicio con las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito – SED, para el óptimo funcionamiento de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía, según los atributos de calidad, mediante la identificación de necesidades y programación de mesas de trabajo conjuntas, lideradas y monitoreadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano. Esos acuerdos de servicio interno establecidos con otras dependencias pretenden asegurar las condiciones del servicio prestado a la ciudadanía, ofrecer lo requerido bajo atributos de calidad a través de los canales de atención de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 50. Seguimiento ANS

Fecha de suscripción	Fecha de cierre	Proceso/Oficina	Servicio	Indicador	Formula del indicador	Cumplido	Diciembre
28/09/2023	27/09/2024	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención.	Soporte de Hardware y Software	Solución de solicitudes efectivas. Efectividad tiempo de respuesta. Cantidad casos presentados	Solicitudes resueltas / Solicitudes presentadas en el periodo de evaluación Tiempo respuesta / Tiempo esperado de respuesta (Promedio) Sumatoria de los casos presentados	NO	Para noviembre de 2024, se registraron 20 solicitudes discriminadas de la siguiente manera: 4 fallas (aplicación Dexon, FUT, SIGA, Chat) con un cumplimiento del 100%, 3 mejoras (mejoras a trámite, aplicativos), con un cumplimiento del 67% y 13 solicitudes de operación (Actualización usuarios y permisos aplicativos), con un cumplimiento del 100%
Mayo 2023	Mayo 2024	Directora de la Dirección Cobertura Director de la Dirección Cobertura Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención Integral (Dirección Cobertura Matrículas Dirección Bienestar Estudiantil Programa Movilidad escolar)	Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención (TMO): El personal de apoyo de la Dirección de Cobertura y la Dirección de Bienestar Estudiantil, deberán cumplir mínimo al 95% del TMO establecido por la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para diciembre en atención integral, se asignaron un total de 6.262 turnos, de los cuales se atendieron 5.887 con una efectividad en la atención del 94,00%, con promedio de espera fue de 07:55 minutos, y un promedio tiempo de atención de 10:59 minutos. En la OSC, se asignaron 2.900 turnos, de los cuales fueron atendidos 2.869 para una efectividad en la atención del 99%, con un tiempo promedio de espera de 07:20 minutos, promedio tiempo de atención de 08:51 minutos.

Fuente: Datos Canales OSC

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 51. Seguimiento notificaciones

Tipo solicitud	No Cumple		Sí Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	1	0,22%	456	99,78%	457
Notificación electrónica	64	5,96%	1010	94,04%	1074
Notificación por aviso		0,00%	229	100,00%	229
Página web		0,00%	61	100,00%	61
Publicación cartelera Nivel Central		0,00%	97	100,00%	97
Notificación presencial		0,00%	321	100,00%	321
Total general	65	2,90%	2174	97,10%	2239

Fuente: Indicadores de la operación

Se tiene una gestión finalizada del 96,34% en el periodo de diciembre.

En este mes para la notificación presencial se tuvo un cumplimiento del 100%; las publicaciones en cartelera nivel central se ejecutó cumplimiento del 100%; en notificación electrónica se generó un 94,04% de cumplimiento, con un faltante de ejecutarse de 5,96%; en el tema de publicación página web se tuvo un cumplimiento del 100%, notificación por aviso un cumplimiento de 100%; por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 99.78%, con un faltante de ejecutarse 0,22%. El incumplimiento de la notificación electrónica se generó por fallas del internet, el cual no permite el funcionamiento de las aplicaciones FUT (Formulario Único de Trámites), SIGA y correo electrónico; adicionalmente alta demanda de notificaciones electrónicas. El incumplimiento en citaciones se genera por retraso de cinco días en la emisión de la guía por parte del operador 472.

Se registraron un total de 2.324 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas. Respecto al mes anterior, hubo un aumento del 6,12%.

Tabla 52. Seguimiento a notificaciones

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	0,30%
Notificación presencial	2,84%
Notificación por aviso	0,52%

Fuente: Datos Canales OSC

6.2 Legalizaciones y registros de diplomas

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 diciembre las estadísticas se muestran a continuación:

Tabla 53. Estadística legalizaciones y registros de diplomas

Mes	03- Legalización documentos al exterior (15 días)	04 - Registro de diploma (15 días)	Total
Enero	4.760	150	4.910
Febrero	5.252	161	5.413
Marzo	4.157	85	4.242
Abril	5.276	143	5.419
Mayo	4.935	119	5.054
Junio	3.992	89	4.081
Julio	4.392	123	4.515
Agosto	4.605	115	4.720
Septiembre	5.276	132	5.408
Octubre	3.653	86	3.739
Noviembre	3.320	118	3.438
Diciembre	2.750	88	2.838

Fuente: SIGA

En diciembre se recibieron 2.750 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 88 solicitudes de registro de diploma.

En este mes se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma; con la metodología del Net Promotore Score, podemos clasificar a los 96 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma se registraron: 70 son promotores, 16 detractores y 10 pasivos.

7. Monitoreos y seguimiento

Para diciembre, cuarto mes de la ejecución del contrato con el centro de contacto ETB, hubo una disminución en la medición del error crítico, y se encontró que los principales ítems afectados corresponden a errores de tipificación y de registro. El indicador acumulado anual alcanzó 87,33%. Se generó penalización al operador por el incumplimiento del ANS.

Tabla 54. Indicador error crítico 2024

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
991	754	1.041	977	1.926	2.093	2.470	2.472	58	245	310	316
1.167	831	1.272	1.046	2.049	2.206	2.828	2.572	68	370	375	349
84,92%	90,73%	81,84%	93,40%	94,00%	94,88%	87,34%	96,11%	85,29%	66,22%	82,67%	9,54%

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 55. Indicador error no crítico 2024

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1146	787	1155	961	1982	2167	2766	2518	30	264	319	269
1167	831	1272	1046	2049	2206	2828	2572	68	370	375	349
98.20%	94,71%	90,80%	91,87%	96,73%	98,23%	97,81%	97,90%	44.12%	71,35 %	85,07 %	77,08 %

Fuente: Datos Canales OSC

El seguimiento a estos indicadores ha permitido generar acciones de mejora en las áreas de formación y operaciones, lo cual continua en implementación, situaciones que se reportan en las reuniones de seguimiento.

Acciones de mejora implementadas

- Articulación interna: Se solicita al operador del centro de contacto, revisión y ajuste de las actividades realizadas por el equipo de calidad a fin de lograr articulación con la operación, el equipo de formación y con la SED.

Resultados obtenidos

En diciembre se gestionó la mejora del indicador de calidad en el ID_87 "Informe de operaciones septiembre, actividades de monitoreo de la operación - indicador de cumplimiento errores no críticos monitoreo", para la cual se identificó la causa raíz y se plasmó en el plan de acción respectivo.

8. Redireccionamientos

Tabla 56. Histórico mensual de redireccionamientos

Ítem	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Radicados	10.728	10.105	7.284	12.899	12.438	9.636	14.247	9.762	13.467	12.977	12.955	12.033
Redireccionados	189	449	317	236	145	91	187	151	1057	624	436	342
Redireccionamientos %	1,76	4,44	4,35	1,83	1,17	0,94	1,31	1,55	7,85	4,81	3,37	2,84

Fuente: Base redireccionamientos diciembre

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

Tabla 57. Tipología de redireccionamientos diciembre

Etiqueta de fila	Datos errados	Dependencia incorrecta	Falto ampliación información	PDF errado	Proceso errado	Sin PDF	Total, general
Buzones	9	119		5	13	5	151
Presencial NVC		87		3		5	95
Ventanilla		88	6	2			96
Total, general	9	294	6	10	13	10	342

Fuente: Base redireccionamientos diciembre

9. Cualificación y promoción

Tabla 58. Acumulado socializaciones y participantes

Mes	No. sesiones	No. de participantes
Enero	18	255
Febrero	15	275
Marzo	17	285
Abril	22	273

Mes	No. sesiones	No. de participantes
Mayo	28	415
Junio	24	306
Julio	29	357
Agosto	23	489
Septiembre	17	361
Octubre	27	260
Noviembre	17	282
Diciembre	13	224
Total	250	3.782

Fuente: Actas, formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 “*Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano*”, el cual se evalúa bajo las siguientes premisas: actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas). Se registró cumplimiento del 100%, se desarrollaron 13 socializaciones de las 13 programadas, con un total de 224 asistentes.

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

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

9.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

- a) Retroalimentación conocimientos
- b) Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención

Tabla 59. Actividades desarrolladas vs asistentes

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
13	224

Fuente: Actas, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Gráfica 19. Cualificación participación por objetivos



Fuente: Actas, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

a) Retroalimentación conocimientos

Durante diciembre se realizaron actividades de retroalimentación para conocer las funciones de las dependencias de Dirección de Talento Humano, fondo prestacional, procesos de matrículas, atención a discapacitados y migrantes.

Igualmente, capacitación al personal de la Oficina de Control Interno para fortalecer el conocimiento del proceso de notificación de actos administrativos. En total se realizaron 12 sesiones con la asistencia y participación de 203 personas.

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

En diciembre, para dar cumplimiento a este objetivo se desarrolló 1 actividad de socialización relacionadas con el manejo de los sistemas: SIGA y digiturno, con la asistencia de 21 embajadores que brindan atención en los canales.

9.2 Resultados evaluación de conocimientos

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

En diciembre, se realizaron 4 evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 60. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

Temas	Nro. de asistentes	Nro. de evaluados	%Nota promedio	%evaluados*
Acceso a proceso matrículas población migrante	55	55	97.45%	100,00%

Temas	Nro. de asistentes	Nro. de evaluados	%Nota promedio	%evaluados*
Acceso a proceso matrículas población discapacitados	53	53	97,35%	100,00%
Manejo gestión solicitudes FUT	52	52	96,53%	100,00%
Capacitación Humano en Línea	51	51	95,68%	100,00%
Total	211	211	96,75%	100,00%

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

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para diciembre fue del 100%; se tiene en cuenta que, de 211 participantes en las jornadas de socialización, 211 realizaron las evaluaciones.

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

En este periodo, 4 embajadores presentaron renuncia al cargo motivo por el cual no presentaron las evaluaciones. Igualmente, 25 embajadores sacaron notas por debajo del 90%. Como acción de mejora se realizó retroalimentación de conocimientos y evaluación de los temas vistos, las cuales dieron como resultado notas superiores a 90%. El equipo de formación realizará acompañamiento para fortalecer los conocimientos requeridos por la operación.

9.3 Refuerzo visual informativo

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

Tabla 61. Piezas gráficas refuerzo visual informativo

Tema piezas graficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Formulario asignación beneficio permanencia	03/12/2024	Grupo Teams - preguntas frecuentes
Solicitud traslados estudiantes-datos SIMAT	05/12/2024	
Solicitud copias actos administrativos docentes	09/12/2024	
Situaciones en la radicación proceso evaluación desempeño	10/12/2024	
Solicitudes completitud de datos	13/12/2024	
Agendamiento de citas	16/12/2024	
Solicitudes de cupos nuevos o traslados enviar a cobertura por ahora	26/12/2024	
Solicitud documentos docentes o administrativos fallecidos	27/12/2024	

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

9.4 Promoción

Con la finalidad de “Divulgar información referente a los trámites y servicios de la entidad

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



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

como, la carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo”, durante diciembre con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se divulgó en los medios de comunicación externos (redes sociales, canal Youtube) piezas gráficas y mensajes para posicionar los canales de atención y el rol del Defensor de la Ciudadanía.

Adicionalmente, se actualizó la información en la página Web de la Secretaría de Educación del Distrito con la publicación de las notificaciones de actos administrativos solicitadas por las dependencias y los informes de PQRSDF, operaciones, acceso a la información de diciembre y se realizaron mensajes para informar los horarios de atención para el 24 y 31 de diciembre.

9.5 Lenguaje Claro

Se realizó solicitud por correo electrónico al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano para realizar la revisión a lenguaje claro del Manual de Servicio a la Ciudadanía para actualización por parte de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa.

10. Riesgos

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

10.1 Control de riesgos de gestión nivel central e institucional

En diciembre se realiza el segundo reporte de los cuatro controles definidos para el riesgo de proceso de nivel central: posibilidad de impacto reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa, debido a la atención de la ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos y políticas de servicio al ciudadano.

Reporte realizado:

Control 1 - Realizan seguimiento al incumplimiento en la atención prestada según los lineamientos establecidos, con el fin de identificar la posible afectación en el nivel de servicio, para así generar alertas preventivas y acciones de mejora. Como evidencia de lo realizado se emitirán las actas de los seguimientos:

Se cuenta con el indicador de nivel de servicio en el cual se mide el número de atenciones efectivas sobre el número de atenciones recibidas, información que se analiza y se toman acciones frente a las desviaciones encontradas como insumo para el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad. Esta información se evidencia en el informe mensual de operaciones y se cuenta con 4 informes (seguimientos) entre agosto y diciembre de 2024 y así se cumplió con el 100%.

Control 2 - 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:

Se realizaron 70 sensibilizaciones de las 70 programadas de septiembre a diciembre de 2024, se cumplió al 100% en la ejecución del control. Los espacios de sensibilización contaron con la participación de 1009 asistentes, espacios donde se fortalecieron los conocimientos y aptitudes del personal que brinda atención en los canales y servidores públicos de la entidad. Esta información se ve reflejada en los informes de cualificación y promoción.

Control 3 - 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:

Se realizaron 15 evaluaciones de actividades de conocimiento relacionadas con la adecuada prestación del servicio de septiembre a diciembre, con el fin de determinar la apropiación de las temáticas por parte del personal que brinda atención en los canales y contaron con la asistencia de 726 personas de las cuales se evaluaron 716 para un porcentaje de cumplimiento del 98%. Como evidencia de lo realizado se encuentran el informe de cualificación y promoción.

Control 4 - Realiza seguimiento una muestra de las respuestas dadas a la comunidad educativa y grupos de interés, para verificar 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 PQRSDF.

Se cuenta con el indicador de calidad en la respuesta en el cual se mide el número de respuestas que, si cumplen los criterios de calidad sobre el total de la muestra, información que se analiza y se toman acciones frente a las desviaciones encontradas como insumo para el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad y se ve reflejado en el informe mensual de PQRS. Entre agosto a diciembre de 2024 se evaluaron 1443 muestras.

10.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024

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

Lo anterior, de conformidad con la Ley 2195 de 2022 y lineamiento de la Alcaldía Mayor de

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

Adicionalmente, se cuenta con los siguientes riesgos, sin reportes requeridos en diciembre:

Riesgos de seguridad digital

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

Riesgos Ambientales

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

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

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

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

Tabla 62. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701 y 7818)

Proyecto	Sep	Oct	Nov	Dic	Acumulado
Avance 2024 - Proyecto 7701	21,62%	27,03%	24,32%	27,03%	100%
Avance 2024 - Proyecto 7818	1,3%	1,7%	1,5%	1,7%	10%

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

Las actividades desarrolladas en diciembre fueron:

- Acompañar la formulación del Plan de Trabajo Relación Estado Ciudadano.

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



V1. 15/JUNIO/2023

- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de los objetivos de la calidad y generar las alertas de ser el caso.
- Acompañar los seguimientos periódicos de la operación y generar las recomendaciones de acciones de mejora de ser el caso.
- Realizar los respectivos seguimientos al cumplimiento de los Acuerdos de Servicio establecidos por el proceso con otras dependencias y su vigencia.
- Generar los respectivos reportes de avance e implementación del SGC en las instancias necesarias, en los comités técnicos de MIPG.
- Realizar la sensibilización al personal en competencias básicas en conjunto con Formación
- Realizar con Formación sensibilizaciones y socialización de la Cultura de la Calidad
- Realizar con los líderes de la Calidad sensibilización sobre Servicio No Conforme y Acciones de Mejora
- Socializar los avances de la implementación del SGC al público interno y externo en las instancias pertinentes.
- Registro y seguimiento de las No Conformidades identificados por el proceso, entes externos o auditorías.

11.1 Seguimiento objetivos de calidad

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

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

Tabla 63. Seguimientos objetivos de calidad diciembre

Objetivos	Indicador	Seguimiento
Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva. *	Precisión error crítico (EC)= (Transacciones monitoreadas SIN errores críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 90,54% de cumplimiento sin Error Crítico, es decir, queda por debajo de la meta fijada del 88%.
	Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 77,08% de cumplimiento sin Error No Crítico, es decir, queda por debajo de la meta fijada del 95%.

Objetivos	Indicador	Seguimiento
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas)	Se cumplieron en un 100% las actividades programadas, se realizaron 13 actividades con 22 asistentes de las 13 programadas.
Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.	Cumplimiento de las acciones definidas = Acciones de mejora cumplidas para el período evaluado / Acciones de mejora planteadas para el período.	Se identificaron 11 planes de acción, para cierre en el periodo, de las cuales se cerraron 11. Se identificaron 2 salidas no conformes las cuales se gestionaron. Se obtiene un resultado del 100% de acciones cerradas.

Fuente: Base de datos de indicadores

12. Seguimiento salidas no conformes

En diciembre de 2024, se gestionaron 2 salidas no conformes.

Tabla 64. Registro salidas no conformes

IDM	Radicado
IDM_63	E-2024-154432
IDM_64	E-2024-175026

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

13. Seguimiento planes de acción

En diciembre de 2024, se gestionaron 11 planes de acción de los 11 programados, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 65. Registro acciones de mejora

ID	Descripción	Estado
ID_57	Dotación de piso podo táctil al nivel central - Informe de monitoreo a los canales de atención 2024	Gestionado
ID_58	Dotación de mapa de ubicación o plano de alto relieve en sistema Braille y/o en sistema de audio y video - Informe de monitoreo a los canales de atención 2024	Gestionado
ID_80	Reporte de hallazgos en la gestión de PQRS en Isolución	Gestionado
ID_87	Informe de operaciones septiembre, actividades de monitoreo de la operación - indicador de "Cumplimiento errores no críticos monitoreos ENC"	Gestionado
ID_88	Informe de oportunidad de gestión de correspondencia DLES	Gestionado
ID_89	Implementación Digiturno en DLES	Gestionado
ID_90	Proyecto de centralización de actividades de notificación en OSC	Gestionado
ID_96	Plan de trabajo de Subsecretaría de Gestión institucional - Coordinación de notificaciones urgentes y oportunas con las áreas involucradas	Gestionado
ID_104	Resultados bajos en indicador de satisfacción en septiembre y octubre afectando meta de acumulado anual del PTEP	Gestionado
ID_105	Mejora de indicadores de canal telefónico - Plan de trabajo solicitado a ETB en reuniones de seguimiento	Gestionado
ID_106	Mejora prestación del servicio en horarios pico - Plan de trabajo solicitado a ETB en reuniones de seguimiento	Gestionado

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

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



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

14. Conclusiones y recomendaciones

1. En diciembre se consolidaron informes generales solicitados por la Oficina Asesora de Planeación, tales como el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP y Reporte de controles a riesgos de proceso.
2. Préstamo de ventanillas en nivel central a la Dirección de Talento Humano para entrega de bonos.
3. Realización de calibraciones de calidad encontrando oportunidades de mejora que se gestionarán en enero de 2025.
4. Se requiere organizar el tema de elaboración y consolidación de informes de la OSC a fin de dar cumplimiento en términos de calidad y oportunidad.

15. Acciones de mejora

Dentro de los 11 planes de acción documentados en el numeral 13 del presente informe, 6 se clasificaron como acciones de mejora, relacionados con los siguientes temas:

- Reporte de hallazgos en la gestión de PQRSDF en Isolución
- Implementación Digiturno en DLES
- Proyecto de centralización de actividades de notificación en OSC
- Plan de trabajo de Subsecretaría de Gestión institucional - Coordinación de notificaciones urgentes y oportunas con las áreas involucradas
- Mejora de indicadores de canal telefónico - Plan de trabajo solicitado a ETB en reuniones de seguimiento
- Mejora prestación del servicio en horarios pico - Plan de trabajo solicitado a ETB en reuniones de seguimiento.

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