



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

INFORME DE CUALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN ABRIL 2026

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C., MAYO DE 2026

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
Actividades desarrolladas en abril por objetivos específicos	4
Refuerzo visual informativo	6
Resultados evaluación de conocimientos.....	9
Promoción.....	10
Lenguaje claro.....	10
Conclusiones.....	10
Actividades planeadas para mayo 2026:	11

Contenido tablas

Tabla 1 Acumulado Socializaciones y participantes	3
Tabla 2 Socializaciones y participantes abril	5
Tabla 3 Evidencias actividades cualificación	5
Tabla 4 Piezas gráficas refuerzo visual informativo.....	7
Tabla 5 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales.....	10

Contenido gráficas

Gráfica 1 Cualificación participación por objetivos	4
Gráfica 2 Registro fotográfico	5
Gráfica 3 Evidencias retroalimentaciones	7

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 -especialmente el que promueve el desarrollo de actividades orientadas a fortalecer las habilidades y actitudes del personal para brindar un servicio de excelencia y utilizar un lenguaje claro en los tres canales de atención- presenta en este informe, las actividades realizadas durante abril de 2026, en el marco de los objetivos de cualificación establecidos:

Tabla 1. Acumulado socializaciones y participantes

Mes	No. sesiones	No. de participantes
Enero	22	194
Febrero	24	451
Marzo	16	416
Abril	16	142
Total	78	1.203

Fuente: Actas, formularios Web Asistencia y listados de asistencia

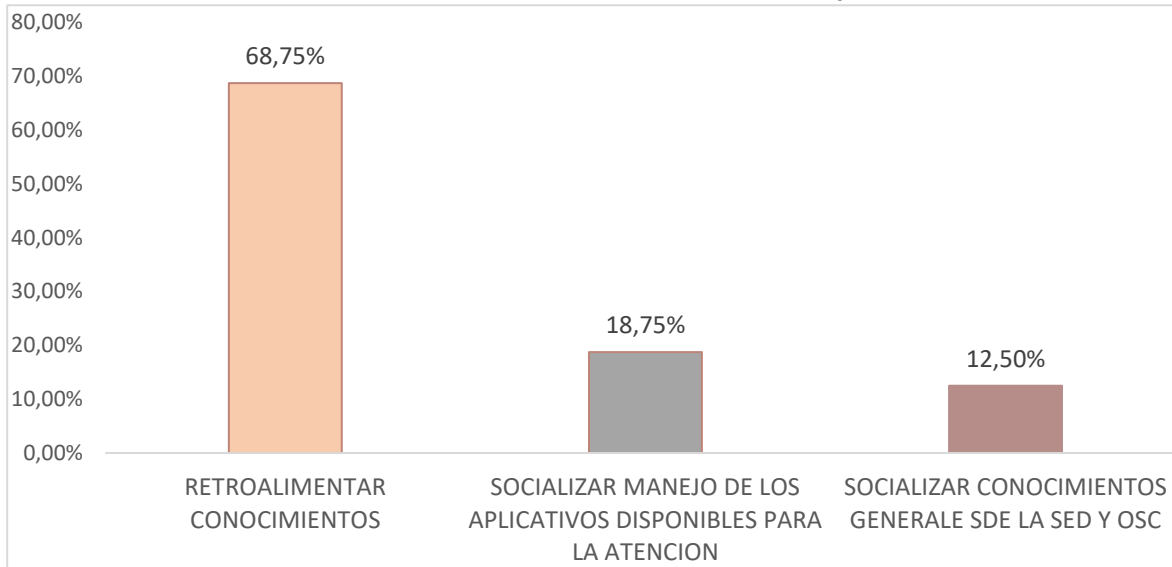
En este periodo se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 “Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano”, el cual se evalúa bajo las siguientes premisas: actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas). Se registró cumplimiento del 100%, se realizaron 16 socializaciones de las 16 programadas, con un total de 142 asistentes.

En abril de 2026, se hicieron las actividades de formación programadas acorde con las necesidades de la Oficina de Servicio al Ciudadano, las solicitadas por las dependencias o las identificadas en la operación diaria, las cuales facilitan el fortalecimiento en la prestación del servicio a la ciudadanía y el cumplimiento de las actividades programadas dentro de los Planes de la plataforma estratégica (PTEP, MIPG, mapa de riesgos y FURAG).

Adicionalmente, se articularon acciones con la Veeduría Distrital y la Dirección de Talento Humano y se realizó una jornada de socialización en el tema de lenguaje claro e incluyente dirigida a todo el personal de la entidad la cual contó con la participación de personal administrativo, contratistas y colaboradores de los tres niveles de la SED; y adicionalmente el personal de esta Oficina participó en la socialización “Hablemos Claro, Sirvamos Mejor#” realizada por la Dirección Distrital de Calidad de Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

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 trámites de la entidad.

Gráfica 1. Cualificación participación por objetivos



Fuente: Base Consolidado Cualificación

Actividades desarrolladas en abril por objetivos específicos

a) Retroalimentar conocimientos:

Para el cumplimiento de este objetivo se desarrollaron 11 actividades de retroalimentación en conocimientos, con los agentes del centro de contacto que brindan atención en los canales, con la participación de 92 asistentes. Estos espacios tuvieron como propósito fortalecer los conocimientos relacionados con manejo de los canales de atención, calidad, tipificación, caracterización de la ciudadanía, funciones de las dependencias para la correcta gestión de la correspondencia y protocolos de atención.

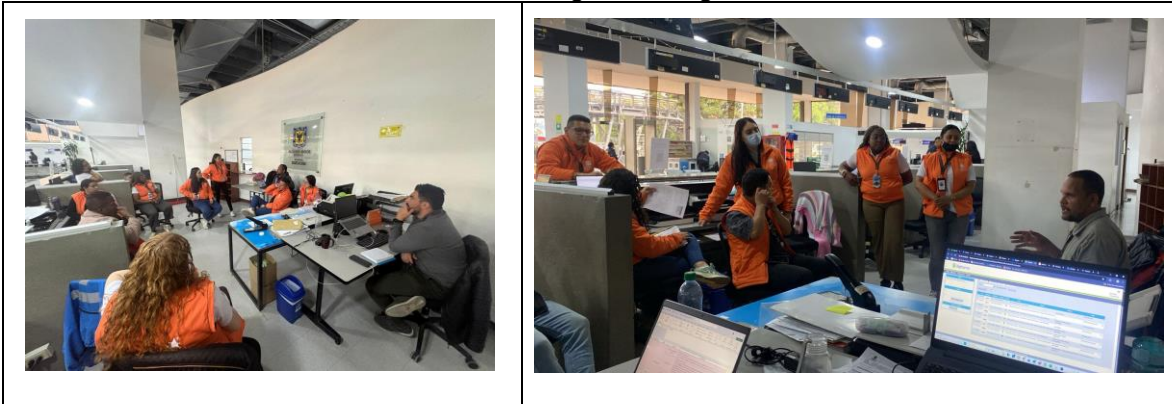
b) Socializar el manejo de los aplicativos disponibles para la atención:

Se realizaron 3 jornadas de capacitación en el manejo de los aplicativos dispuestos para la atención SIGA y digiturno, se contó con la participación de 44 asistentes.

c) Socializar conocimientos generales de la SED y de la OSC:

Se llevaron a cabo 2 jornadas de inducción a personal back que ingresa a la operación de los canales de atención contratado a través del operador de Conalcréditos, esta inducción fue realizada por el equipo de formación de la Oficina de Servicio al Ciudadano y el formador del proveedor con el objetivo principal de socializar temas relacionados con la misión, visión, objetivo, funciones de la entidad, así como dar a conocer los canales de atención, los riesgos de corrupción y del proceso, los protocolos de atención y, en general, la información de los trámites y servicios de la entidad.

Gráfica 2. Registro fotográfico



Fuente: Registro fotográfico OSC

Tabla 2. Socializaciones y participantes en abril

N.º socializaciones	N.º asistentes
16	142

Fuente: Actas, asistencia plataforma Teams y listados de asistencia

A continuación, se relacionan las 16 socializaciones realizadas en abril de 2026 por objetivo, temas y fechas:

Tabla 3. Evidencias actividades cualificación

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
8/04/2026	Presencial	Retroalimentación conocimientos	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	4
9/04/2026	Virtual	Capacitación SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal SED	15
13/04/2026	Presencial	Refuerzo canal telefónico	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	4
14/04/2026	Presencial	Pretrunco canales virtuales y telefónico	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	16
15/04/2026	Presencial	Retroalimentación conocimientos gestión correspondencia	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos nivel central	8
16/04/2026	Presencial	Inducción inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal Conalcréditos	1
16/04/2026	Virtual	Capacitación Digiturno	Socializar manejo de los	Personal Dirección de	6

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
			aplicativos disponibles para la atención	Inspección y Vigilancia	
20/04/2026	Presencial	Posturno nivel central denuncias, quejas y protocolo	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos nivel central	14
23/04/2026	Presencial	Retroalimentación canal Dexon y Fut	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos Dexon y fut	14
23/04/2026	Presencial	Retroalimentación quejas canal telefónico	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos canal telefónico	11
23/04/2026	Presencial	Retroalimentación calibración canal telefónico	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos canal telefónico	3
24/04/2026	Presencial	Inducción inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal nuevo agentes centro de contacto	5
27/04/2026	Presencial	Reinducción agente canal presencial agente Jenni Gil	Retroalimentar conocimientos	Personal agente Conalcréditos	2
28/04/2026	Presencial	Retroalimentación conocimientos staff Conalcréditos	Retroalimentar conocimientos	Supervisores, líderes de calidad operador Conalcréditos	5
29/04/2026	Presencial	Posturno nivel central proceso notificación ascenso docentes	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos nivel central	11
30/04/2026	Presencial	Capacitación SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Dirección Local Kennedy	23

Fuente: Archivo gestión documental – Actas cualificación

Las actas de cualificación que contienen registro fotográfico, listados de asistencia y pantallazos de socializaciones virtuales reposan en el enlace: [ABRIL](#)

Refuerzo visual informativo

En abril el equipo de Cualificación y Promoción fortaleció los conocimientos de los asesores encargados de la atención en los diferentes canales, mediante la socialización y uso de piezas gráficas con información clave. Estas herramientas facilitaron la comprensión y retención de contenidos relevantes en los siguientes temas:

Tabla 4. Piezas gráficas refuerzo visual informativo

Tema piezas graficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Comunicación 20261095002108471 - Levantamiento de la restricción de periodicidad en la radicación de solicitudes de cesantías y cargue de valores en cesantías 2025	15/04/2026	Correo electrónico institucional
Ayuda visual para registros en CRM	28/04/2026	

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

Piezas gráficas utilizadas para divulgar información importante al personal que brinda atención en los canales:

Gráfica 3. Evidencias retroalimentaciones



Tengamos en cuenta:

Las solicitudes de verificación de requisitos de estudiantes que no indiquen la Institución Educativa, ni el lugar donde se encuentran o se encontraban, será remitidas a la **Dirección de Inspección y Vigilancia**. Esto aplicará únicamente en estos casos.

Si se logra identificar la localidad, la solicitud deberá enviarse a la **Dirección Local correspondiente**.

22/04/2026



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN



Para tener en cuenta

Solicitudes de información sobre **salidas pedagógicas de los colegios en administración, públicos y privados** se deben remitir a la **Dirección Local de Educación** donde está ubicado el colegio.

22/04/2026



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN





Fuente: Relación imágenes retroalimentaciones

Resultados evaluación de conocimientos

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

La Oficina de Servicio al Ciudadano cuenta actualmente con una nota mínima de cumplimiento del 90%, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato suscrito con el proveedor Conalcréditos. Para el periodo evaluado, el promedio de la calificación obtenida en la evaluación de conocimientos fue del 97,68% que supera el estándar mínimo exigido.

Para el presente periodo, se programó y aplicó una evaluación mensual de conocimientos a los agentes, y al staff de Conalcréditos conformada por 15 preguntas con temas sobre: casos funciones dependencias, tipificación, protocolos atención, entes de control, movilidad escolar y matrículas y convivencia escolar.

En este periodo, dos personas del operador que hacen parte del staff obtuvieron una calificación inferior a 90 en la prueba final. Por esta razón, se realizó una retroalimentación de conocimientos y posteriormente se aplicó una nueva valoración, en la cual alcanzaron una puntuación de 100. Este resultado fue promediado con la calificación inicial garantizando el cumplimiento del indicador.

Como resultado de la evaluación de conocimiento está la apropiación y seguimiento de la información entregada en los equipos de trabajo a través de posturnos, preturnos y acompañamiento al grupo de preguntas frecuentes.

Tabla 5. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

Temas	No. de asistentes	No. de evaluados	%Nota promedio	%evaluados*
Evaluación mensual: casos funciones dependencias, tipificación, protocolos atención, entes de control, movilidad escolar y matrículas.	58	58	97.68%	100%
Total	58	58	97.68%	100%

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

Promoción:

Con la finalidad de “*Divulgar información referente a los trámites y servicios de la entidad como, la carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo*”, durante abril con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se divulgó en la página web de la entidad y PrensaSED información relacionada con trámites y servicios de la entidad, informes internos, notificaciones de actos administrativos, lineamientos para atención de derechos de petición, elaboración de pieza gráfica para promocionar la feria a tu servicio realizada en la localidad Mártires el 24 de abril. Para este mes se gestionaron 26 solicitudes ante la Oficina de Comunicación y Prensa.

Lenguaje claro:

El 9 de abril se realizó reunión con la Veeduría Distrital para acordar el inicio de las actividades para el fortalecimiento de la implementación de la estrategia de lenguaje claro e incluyente, mediante convocatoria al primer ciclo de sesiones individuales con cada entidad, preparatorias del trabajo a desarrollar durante 2026.

En este espacio se revisaron los siguientes temas:

- Realizan capacitaciones y talleres, no solo a personal de Servicio a la Ciudadanía, también todos los que participan de cualquier forma en comunicación con la ciudadanía, se viene tratando de vincular y acerca a más colaboradores a esta temática.
- Trabajar calidad en respuestas de PQRSD.
- Sensibilizaciones sobre lenguaje incluyente

Queda como compromiso por parte de la SED, consultar con la Dirección de Talento Humano para que a través del PIC – Plan Institucional de Capacitación, se puedan coordinar estos espacios.

Conclusiones:

En abril, las actividades de formación relacionadas con el registro y tipificación de datos de los usuarios ayudaron a mejorar el relacionamiento y la entrega de información.

Se fortalecieron los conocimientos relacionados con los protocolos de atención a la ciudadanía, funciones de las dependencias, gestión de correspondencia proveniente de entes de control y tipificación correcta de las atenciones.

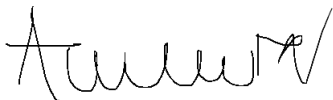
Se evidencia la necesidad de realizar actividades de retroalimentación de conocimientos y fortalecer el uso de lenguaje claro e incluyente, sensibilización de los protocolos de atención con enfoque diferencial poblacional y ante situaciones específicas y fondo prestacional.

Actividades planeadas para mayo 2026:

Con el fin de fortalecer la cualificación del personal y garantizar una atención integral, oportuna y de calidad a la ciudadanía, en mayo de 2026 se desarrollarán las siguientes actividades:

1. Mantener actualizada la página web institucional y asegurar la publicación oportuna y correcta de la información relacionada con trámites, servicios, informes, notificaciones de actos administrativos y contenidos asociados a la atención a la ciudadanía.
2. Desarrollar procesos de inducción al personal nuevo vinculado a la Oficina de Servicio al Ciudadano, para garantizar la apropiación de los protocolos de atención, los procedimientos internos y el enfoque de servicio al ciudadano.
3. Reforzar los protocolos de atención con el personal de los diferentes canales.
4. Actualizar y socializar la base de conocimiento y el Manual de Consultas con el personal de atención, como herramienta clave para mejorar la correcta radicación, clasificación y direccionamiento de la correspondencia.

Compiló



NOMBRE: Angélica Vargas Palacio
CARGO: Contratista

Aprobó



NOMBRE: Carmen Julia Guerrero Gamba
CARGO: jefe Oficina Servicio al Ciudadano
Defensor de la Ciudadanía