

INFORME DE CUALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN AGOSTO 2026

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C., SEPTIEMBRE DE 2026

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
Actividades desarrolladas en agosto por objetivos específicos	4
Refuerzo visual informativo.....	9
Resultados evaluación de conocimientos	12
Promoción:	13
Lenguaje claro:	13
Conclusiones:	13
Actividades planeadas para septiembre 2026:.....	14

Contenido tablas

Tabla 1 Acumulado Socializaciones y participantes	3
Tabla 2 Socializaciones y participantes agosto	6
Tabla 3 Evidencias actividades cualificación	7
Tabla 4 Piezas gráficas refuerzo visual informativo	10
Tabla 5 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales.....	14

Contenido gráficas

Gráfica 1 Cualificación participación por objetivos	4
Gráfica 2 Registro fotográfico	6
Gráfica 3 Evidencias retroalimentaciones	10

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 agosto de 2026, en el marco de los objetivos de cualificación establecidos:

Tabla 1. Acumulado socializaciones y participantes

Mes	No. sesiones	No. participantes
Enero	22	194
Febrero	24	451
Marzo	16	416
Abril	16	142
Mayo	17	152
Junio	18	177
Julio	25	412
Agosto	30	707
Total	168	2651

Fuente: Actas, formularios Web Asistencia y listados de asistencia

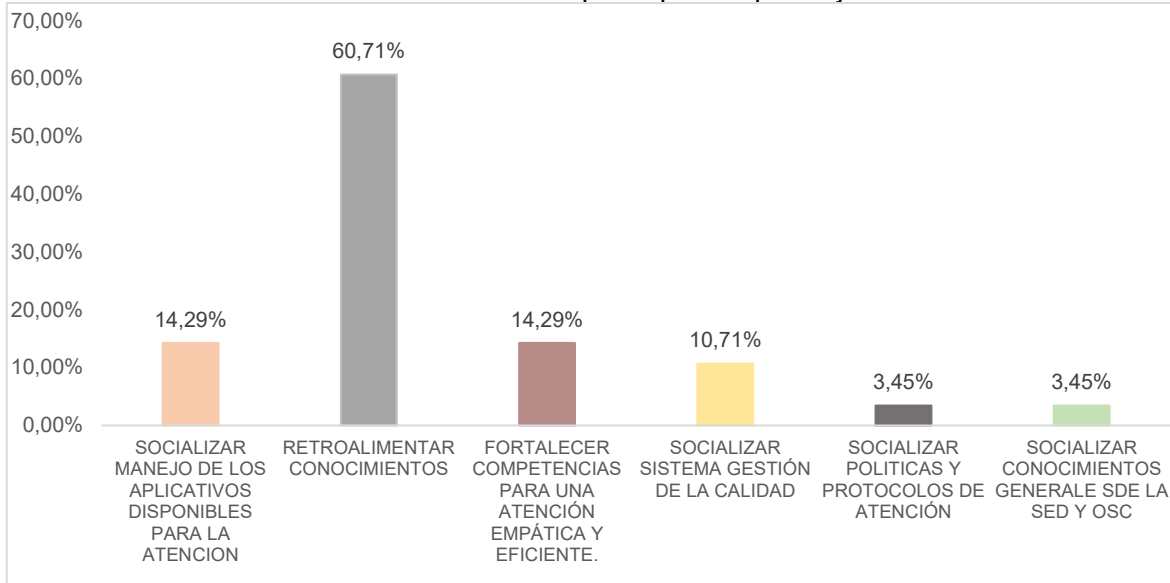
Durante el período evaluado se dio cumplimiento al Objetivo de Calidad No. 2: "Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano", cuyo seguimiento se realiza mediante el indicador Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas / Sensibilizaciones programadas). Como resultado, se alcanzó un nivel de cumplimiento del 100%, con 30 socialización desarrolladas, con la participación de 707 asistentes, en proporción con la meta establecida para el periodo.

En agosto de 2026 se ejecutaron las actividades de cualificación programadas, con las que se atendieron las necesidades identificadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, los requerimientos formulados por las diferentes dependencias, las oportunidades de mejora evidenciadas durante la operación diaria y el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad del proceso. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de las competencias del personal para la prestación del servicio a la ciudadanía y al cumplimiento de las actividades definidas en los instrumentos de planeación estratégica de la entidad, entre ellos el Plan de Trabajo Estratégico del Proceso (PTEP), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Mapa de Riesgos y el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG).

A continuación, se presentan las actividades de cualificación programadas y ejecutadas durante el período, así como las acciones de promoción desarrolladas en articulación con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, orientadas a divulgar, tanto al público interno

como externo, información relacionada con los trámites, servicios y canales de atención de la entidad.

Gráfica 1. Cualificación participación por objetivos



Fuente: Base Consolidado Cualificación

Actividades desarrolladas en agosto por objetivos específicos

a) Retroalimentar conocimientos:

La actividad de formación con mayor nivel de ejecución durante el período correspondió al objetivo de Retroalimentación de Conocimientos, el cual representó el 60,71% del total de las acciones de cualificación desarrolladas. En el marco de este objetivo se realizaron 17 actividades de formación, con una participación acumulada de 263 servidores y colaboradores. Las jornadas estuvieron orientadas al fortalecimiento de conocimientos y la actualización de lineamientos relacionados con proceso de matrículas 2026-2027, canales Chat, FUT, Bogotá te Escucha y atención a requerimientos presentados por entes de control.

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

Se realizaron 4 jornadas de capacitación en el manejo del sistema SIGA y Bogotá te Escucha, dirigidas al personal funcionarios, contratistas y colaboradores de la entidad que realizan las funciones de gestionar la correspondencia en las dependencias de los tres niveles (central, local e institucional). Se contó con 78 asistentes en las dos capacitaciones.

c) Fortalecer competencias para una atención empática y eficiente:

En el marco de la estrategia de *Cuidadores de la Confianza* liderado por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en agosto la entidad hizo parte en 4 actividades de socialización con 215 participantes.

En estos espacios se fortalecieron competencias que aportan a mejorar la atención y la comunicación asertiva con la ciudadanía.

Los siguientes temas tratados en las jornadas fueron:

- Tendencias de Servicio a la Ciudadanía: Realidades y Desafíos, Bienes Trabajo y Cuidado
- Comunicación efectiva y lenguaje claro en el servicio: Accesibilidad web
- Exploración del Ser en el Servicio: Servir en la emergencia, Prepararnos también es cuidarnos
- Tendencias de Servicio a la Ciudadanía: Trato digno para un servicio incluyente

d) Socializar el Sistema de Gestión de Calidad

Se efectuaron 3 actividades de socialización del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, con 30 asistentes en total, con el objetivo de fortalecer los conocimientos relacionados con la política de calidad, objetivos, repositorios de información, uso de formatos entre otros temas, previo a la realización de las autorías interna y externa del proceso.

e) Socializar políticas y protocolos de atención

Esta capacitación se desarrolló en el marco de la socialización de del proceso de matrículas 2026-2027, para el equipo PLAN que iniciará el contacto con las familias para el proceso de asignación de cupos y traslados de estudiantes.

Con 118 asistentes, se socializaron los protocolos de atención para canal presencial, guiones de bienvenida y la política de tratamiento de datos personales.

f) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC

Para el cumplimiento de este objetivo, se desarrolló la inducción para el personal que ingresa a la oficina, en el cual asistieron 2 funcionarios de carrera administrativa y 1 contratista. Los temas que se socializaron fueron:

- Funciones dependencias de la entidad de conformidad con el Decreto 650 de 2025.
- Organigrama de la entidad.
- Canales de atención.
- Trámites y servicios.
- Gestión de correspondencia.

- Defensor de la ciudadanía.
- Carta de trato digno.
- Protocolos de atención.
- Políticas de servicio a la ciudadanía.
- Canales de denuncia.
- Manejos de sistemas.
- Calidad en la respuesta a peticiones ciudadanas y lenguaje claro.
- Manejo de plataformas de canales de atención (chat, telefónico, Dexon).

Gráfica 2. Registro fotográfico



Fuente: Registro fotográfico OSC

Tabla 2. Socializaciones y participantes en agosto

N.º socializaciones	N.º asistentes
30	707

Fuente: Actas, asistencia plataforma Teams y listados de asistencia

A continuación, se relacionan las 30 socializaciones realizadas en agosto de 2026 por objetivo, temas y fechas:

Tabla 3. Evidencias actividades cualificación

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
4/08/2026	Presencial	Socialización protocolos de atención	Socializar políticas y protocolos de atención	Personal Fundación Plan	118
5/08/2026	Presencial	Retroalimentación conocimientos	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	21
5/08/2026	Virtual	Tendencias de Servicio a la Ciudadanía: Realidades y Desafíos, Bienes Trabajo y Cuidado	Fortalecer competencias para una atención empática y eficiente.	Personal SED	1
6/08/2026	Presencial	Socialización de la Resolución de matrículas 0921 del 5 de agosto de 2027	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	55
6/08/2026	Presencial	Socialización matrículas 2027	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	20
11/08/2026	Presencial	Refuerzo gestión CHAT	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	4
11/08/2026	Virtual	Comunicación efectiva y lenguaje claro en el servicio: Accesibilidad web	Fortalecer competencias para una atención empática y eficiente	Personal SED	79
12/08/2026	Presencial	Seguimiento agente nuevo nivel central	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	3
12/08/2026	Presencial	Retroalimentación radicación FUT	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	5
12/08/2026	Presencial	Retroalimentación radicación Bogotá te Escucha	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	4
12/08/2026	Virtual	Capacitación funcional Bogotá te Escucha	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal SED	51
13/08/2026	Presencial	Refuerzo SIGA Registro	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal Conalcréditos	14
14/08/2026	Virtual	Posturno Direcciones locales	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	20
18/08/2026	Presencial	Refuerzo auditoría externa SGC	Socializar sistema gestión de la calidad	Personal Conalcréditos	13
19/08/2026	Virtual	Exploración del Ser en el Servicio: Servir en la emergencia, Prepararnos también es cuidarnos	Fortalecer competencias para una atención empática y eficiente.	Personal SED	89

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
19/08/2026	Virtual	Proceso de reintucción direcciones locales- Red CADE	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	10
19/08/2026	Virtual	Socialización proceso de atención y respuesta a requerimientos de los entes de control externo	Retroalimentar conocimientos	Personal OSC	55
20/08/2026	Presencial	Refuerzo Sistema gestión de calidad	Socializar sistema gestión de la calidad	Personal Conalcréditos nivel central	9
20/08/2026	Virtual	Capacitación SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal SED	9
21/08/2026	Presencial	Refuerzo Sistema gestión de calidad	Socializar sistema gestión de la calidad	Personal Conalcréditos canal telefónico y chat	8
21/08/2026	Presencial	Socialización SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Colegio La Gaitana IED	4
25/08/2026	Presencial	Inducción personal nuevo	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal OSC	3
26/08/2026	Presencial	Refuerzo matrículas 2027	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos nivel central	5
26/08/2026	Virtual	Tendencias de Servicio a la Ciudadanía: Trato digno para un servicio incluyente	Fortalecer competencias para una atención empática y eficiente.	Personal SED	46
27/08/2026	Presencial	Retroalimentación lineamientos nivel central	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos nivel central	13
27/08/2026	Presencial	Posturno canales virtuales	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos canales virtuales	11
27/08/2026	Presencial	Reintucción canales presenciales	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos canales presenciales	2
27/08/2026	Presencial	Refuerzo matrículas 2027	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos Centro de contacto	11

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
27/08/2026	Virtual	Refuerzo proceso matrículas 2027	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos Centro de contacto	22
31/08/2026	Virtual	Reinducción canal chat	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos Centro de contacto	2
Total					707

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: https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/formacionosc_educacionbogota_gov_co/lqAxL_yMrceGRaqwKUrrKpIYARgCJ8pAcdQWL4tQlI6uEu8?e=PsAAhn

Refuerzo visual informativo

En agosto el equipo de Cualificación y Promoción fortaleció los conocimientos de los asesores encargados de la atención en los 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
Socialización Resolución 921 del 5 de agosto de 2026 - Proceso de matrículas 2026-2027	05/08/2026	Correo electrónico institucional
Fortalecimiento del proceso de atención y respuesta a requerimientos de los entes de control.	11/08/2026	Correo electrónico institucional
Actualización Base de Conocimiento - Matriz de Calidad	11/08/2026	Correo electrónico institucional
RV: Día Interamericano de la Calidad del Aire - 14 de agosto	18/08/2026	Correo electrónico institucional
RV: Día Mundial de la Prevención de Incendios Forestales - 18 de agosto	18/08/2026	Correo electrónico institucional
Conoce la Carta y plan de Auditoria de Primer seguimiento ISO 9001:2015 - Secretaría de Educación del Distrito	19/08/2026	Correo electrónico institucional
RV: Uso logo recertificación del Certificado LAT-1060 - Secretaría de Educación del Distrito ISO 9001:2015	20/08/2026	Correo electrónico institucional
Tips lenguaje claro	31/08/2026	Correo electrónico institucional
Siete valores nos unen y guían nuestro actuar en el servicio a la educación	31/08/2026	Correo electrónico institucional

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

DÍA 1 FECHA: 03 de agosto de 2026

Conozcamos nuestro SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Un dato diario para fortalecer nuestro proceso

SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA
en el mapa de procesos de la entidad es un PROCESO ESTRATÉGICO

El nombre del proceso es: **SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA**

Nuestro compromiso es la prestación de servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva; para lo cual contamos con talento humano competente, comprometido, motivado, que implementa acciones hacia la excelencia del servicio y un sistema de gestión de la calidad que está en constante mejora, con el fin de cumplir con la visión institucional, metas propuestas en el Plan Sectorial de Educación y requisitos legales vigentes.

NUESTROS OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Prestar servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva.

2. Fomentar actividades de fortalecimiento de habilidades y actitudes para la prestación del servicio digno al personal de la OSC.

3. Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un sistema de gestión de la calidad en nuestros equipos.

Fuente de consulta: Manual Interno de la Calidad

Construimos calidad con el compromiso de todos.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN BOGOTÁ

Cómo direccionar solicitudes de sindicatos

Subsecretaría de Gestión Institucional

- Creación de nuevos sindicatos.
- Trámites de permisos sindicales.
- Recursos de permisos sindicales.
- Solicitud de reuniones
- Querrelas temas sindicales
- Depósitos y confirmación de juntas sindicales

OSC - Entidades (Despacho)
Observaciones al nuevo Manual de Funciones.

Dirección de Talento Humano
Recomendaciones médico-laborales, disminución de jornada laboral y descarga de funciones. Remita a la Dirección de Talento Humano.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN BOGOTÁ

04-08-2026

4/8 10:21 a. m.

Buenos días compañeros:

Tener en cuenta la siguiente información relacionada con el proceso de matrículas para cupos escolares 2027:

En esta semana saldrá la Resolución final de matrículas, por el momento esta es la información que se le puede brindar a los ciudadanos:

Información para proceso de matrículas 2027

Estimado equipo:

Para responder a las preguntas que están llegando a los canales referente a como hacer el proceso de matrículas para cupos escolares 2027, la Dirección de Cobertura nos informa lo siguiente:

- Entre el 3 al 5 de agosto estará saliendo la Resolución de matrículas formalmente aprobada.
- Del 10 de agosto al 15 de septiembre de 2026 se habilita el formulario de inscripción para grupos poblacionales priorizados. Para este tema los padres de familia deben tener en cuenta:

- Tienen que cumplir con alguno de los criterios de priorización. SI NO CUMPLE se anula el formulario.

Los criterios de priorización son:

- Que apliquen a algún grado de preescolar (prejardín, jardín o transición)
- Que tengan algún hermano estudiando en un colegio oficial
- Que tengan algún tipo de discapacidad o trastorno debidamente soportado
- Que registren como víctima de conflicto armado
- Que se reconozcan bajo algún grupo étnico (población raizal, afro)
- Mujer en embarazo o gestación
- Que estén registrados en el SISBEN categoría A o B

Solo un formulario por personal

- A partir del 30 de septiembre se publican los resultados de las personas que cumplieron con 1 o varios criterios de priorización.



Buen día compañeros para su información:

Las actualizaciones de información bancaria asignadas por SIGA hasta el día hoy, 4 de agosto, serán aplicadas en la nómina de Agosto de 2026.

Las actualizaciones que sean asignadas a partir del 5 de agosto serán gestionadas para su aplicación en la nómina de septiembre de 2026, tanto para personal docente como administrativo.

Informar a los funcionarios que no deben cancelar ni cerrar su cuenta bancaria hasta recibir la confirmación oficial, mediante el respectivo oficio de respuesta, en el que se indique el mes en el que se hará efectiva la actualización.

04/08/2026



DÍA 2
DE NUESTRA CAMBIA

FECHA: 05 de agosto de 2026

Conozcamos nuestro SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Un dato diario para fortalecer nuestro proceso

RIESGOS DEL PROCESO
SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA

Son situaciones que pueden afectar el cumplimiento de nuestros objetivos y la satisfacción de la ciudadanía.

1. Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la Ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos.
2. Posibilidad de recibir o solicitar cualquier ddiva o beneficio en nombre propio o de un tercero con el fin de atender las solicitudes de trámites y servicios fuera de los lineamientos establecidos.

RIESGOS DE CORRUPCIÓN
Situaciones que pueden favorecer el uso indebido del poder para obtener beneficios propios o de terceros.

1. Posibilidad de recibir o solicitar cualquier ddiva o beneficio en nombre propio o de un tercero con el fin de atender las solicitudes de trámites y servicios fuera de los lineamientos establecidos.
2. Posibilidad de generar el trámite de legalización de documentos con destino al exterior sin el cumplimiento de los requisitos, en beneficio propio o de un tercero.

Adicionalmente, la SED identifica otros riesgos relacionados con seguridad digital, seguridad y salud en el trabajo, ambientales, entre otros.

“La gestión de riesgos nos ayuda a prevenir, tomar decisiones y brindar un mejor servicio a la ciudadanía!”

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN BOGOTÁ

DÍA 3
DE NUESTRA CAMBIA

FECHA: 11 de agosto de 2026

CONOZCAMOS NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Un dato diario para fortalecer nuestro proceso

¿QUÉ SON NUESTROS INDICADORES?
Son la forma en la que medimos nuestro trabajo para mejorar cada día.

Un indicador es una medida que nos permite conocer si estamos alcanzando los objetivos de nuestro proceso. Se construye a partir de datos que obtenemos en nuestro trabajo diario y nos muestra cómo vamos y qué podemos mejorar.

¿PARA QUÉ NOS SIRVEN?

- MEDIR:** Nos permiten conocer nuestros resultados y verificar si cumplimos lo que nos proponemos.
- ANALIZAR:** Nos ayudan a entender qué está funcionando bien y qué necesitamos fortalecer.
- TOMAR DECISIONES:** Nos brindan información confiable para tomar decisiones oportunas y efectivas.
- MEJORAR:** Nos impulsan a innovar, aprender y ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía.

“Cada indicador cuenta una parte de nuestra historia y nos ayuda a ser cada día mejores.”

“Conocer nuestros indicadores es comprender nuestro proceso y trabajar juntos por un servicio de calidad!”

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN BOGOTÁ

6/8 7:43 a. m. Editado

Buen día equipo: tener en cuenta esta información relacionada con el Proceso de matrículas para tener presentes las fechas de las diferentes fases.





Fuente: Relación imágenes retroalimentaciones

Resultados evaluación de conocimientos

Con el propósito de mitigar los riesgos del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía relacionados con la posible afectación reputacional derivada de la insatisfacción de la comunidad educativa por una atención prestada fuera de los lineamientos institucionales y la posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio en la atención a solicitudes de trámites y servicios, la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza de manera periódica evaluaciones de conocimientos al personal que atiende los canales de servicio.

Estas evaluaciones permiten verificar la apropiación de conocimientos relacionados con trámites, servicios, procedimientos e información general de la entidad, lo que garantiza una atención oportuna, clara y de calidad.

De acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato suscrito con el operador Conalcréditos, la Oficina de Servicio al Ciudadano exige una calificación mínima aprobatoria del 90% en las evaluaciones de conocimientos. Durante el periodo evaluado, el promedio general obtenido fue del 97,14%, con el que se supera el estándar de calidad definido, lo

que evidencia un adecuado nivel de apropiación de los contenidos por parte del equipo de atención.

En el periodo objeto de evaluación se programó y aplicó una prueba mensual de conocimientos dirigida a los agentes y al staff del operador Conalcréditos, procesos de matrículas y radicación entes de control, las evaluaciones estuvieron conformadas por preguntas relacionadas con temas prioritarios para la operación, entre ellos: incapacidades docentes, matrículas, radicación entes de control, procesos disciplinarios y legalización de documentos al exterior.

Como resultado de la evaluación inicial, un (1) agente obtuvo una calificación inferior al 90%. En respuesta a esta situación, se solicitó reforzar los temas con el agente y garantizar la apropiación necesaria para prestar un servicio de calidad.

Los resultados obtenidos evidencian la importancia de mantener un proceso permanente de evaluación, retroalimentación y fortalecimiento de conocimientos. Asimismo, reflejan la apropiación progresiva de la información impartida mediante los espacios de preturnos, posturnos y las sesiones de acompañamiento desarrolladas con el equipo de preguntas frecuentes y contribuir a la mejora continua de la calidad en la atención brindada a la ciudadanía.

Tabla 5. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

Temas	No. de asistentes	No. de evaluados	%Nota promedio	%evaluados*
Evaluación mensual: (matrículas, casos direccionamientos)	53	53	97.50%	100%
Capacitación proceso matrículas	63	63	94,28%	100%
Fortalecimiento atención y respuesta a solicitudes de entes de control	55	21	100%	38%
Total	171	137	97,14%	80,12%

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 agosto 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. Para este mes se gestionaron 29 solicitudes ante la Oficina de Comunicación y Prensa.

Lenguaje claro:

Se realizó la socialización, mediante correo electrónico dirigido a todo el personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano, de una pieza gráfica con tips de lenguaje claro, orientada

a fortalecer el uso de comunicaciones precisas, comprensibles y útiles en los diferentes canales de atención a la ciudadanía.

Asimismo, la entidad participó en la jornada de socialización “Comunicación efectiva y lenguaje claro en el servicio: Accesibilidad web”, desarrollada por la Alcaldía Mayor de Bogotá en el marco de la estrategia “Cuidadores de la Confianza”. En esta actividad participaron 79 funcionarios, contratistas y colaboradores de la entidad, quienes fortalecieron sus conocimientos sobre comunicación efectiva, lenguaje claro y accesibilidad en los contenidos dirigidos a la ciudadanía.

Conclusiones:

Durante el período se dio cumplimiento a las actividades de formación programadas y por necesidad del servicio con las cuales se fortalecen las competencias del personal de la Oficina de Servicio. Estas acciones contribuyen a mejorar la atención a la ciudadanía.

Como acción de mejora, se requiere continuar el seguimiento al cumplimiento del indicador de formación, especialmente en lo relacionado con la aplicación y aprobación de las evaluaciones finales. Asimismo, es necesario implementar estrategias que fortalezcan la apropiación y aplicación práctica de los conocimientos adquiridos por los agentes, con el fin de consolidar las competencias requeridas para una atención eficiente, oportuna y alineada con los lineamientos institucionales.

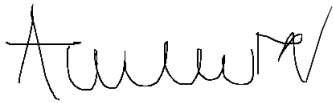
Actividades planeadas para septiembre 2026:

Con el acompañamiento de la Dirección de Cobertura, capacitar al personal de la Oficina en el proceso de matrículas, específicamente el tema de traslados de estudiantes antiguos para la vigencia 2026-2027.

Mantener la articulación con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para fortalecer la divulgación de lineamientos, buenas prácticas y novedades relacionadas con la atención a la ciudadanía.

Reforzar el uso de lenguaje claro en las respuestas a peticiones ciudadanas para mejorar la comunicación.

Compiló



NOMBRE: Angélica Vargas Palacio
CARGO: Contratista

Aprobó

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