ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME CUALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN
AGOSTO 2025

Bogotá D.C., 23 de septiembre de 2025

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

BOGOTÁ

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN 3
Actividades desarrolladas por objetivos específicos 3
Refuerzo visual informativo 6
Resultados evaluación de conocimientos 10
Promoción 11
Lenguaje Claro 11
Conclusiones 12
PLAN DE MEJORAMIENTO 12

Contenido tablas

Tabla 1 Acumulado Socializaciones y participantes 3
Tabla 2 Socializaciones y participantes agosto 4
Tabla 3 Evidencias actividades cualificación 5
Tabla 4 Piezas gráficas refuerzo visual informativo 7

Contenido gráficas

Gráfica 1 Cualificación Participación por Objetivos 4
Gráfica 2 Evidencias retroalimentaciones 7

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC en cumplimiento de los lineamientos planteados en el Programa de Transparencia y Ética Pública 2024, específicamente el de *"Desarrollar actividades que fortalezcan las habilidades y actitudes para la prestación del servicio del personal de la OSC en la gestión, para fomentar una cultura de excelencia en el servicio y uso de lenguaje claro en los 3 canales de atención"*, mediante este informe presenta las actividades adelantadas en agosto 2025, dentro de los objetivos planeados de cualificación:

Tabla 1. Acumulado socializaciones y participantes

Mes	No. sesiones	No. de participantes
Enero	16	159
Febrero	15	213
Marzo	18	297
Abril	20	373
Mayo	27	254
Junio	21	272
Julio	15	195
Agosto	13	108
Total	145	1.871

Fuente: Actas, formularios Web Asistencia y listados de asistencia

En este periodo se dio cumplimento 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 108 asistentes.

Durante agosto de 2025, 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 riesgos 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.

Actividades desarrolladas por objetivos específicos

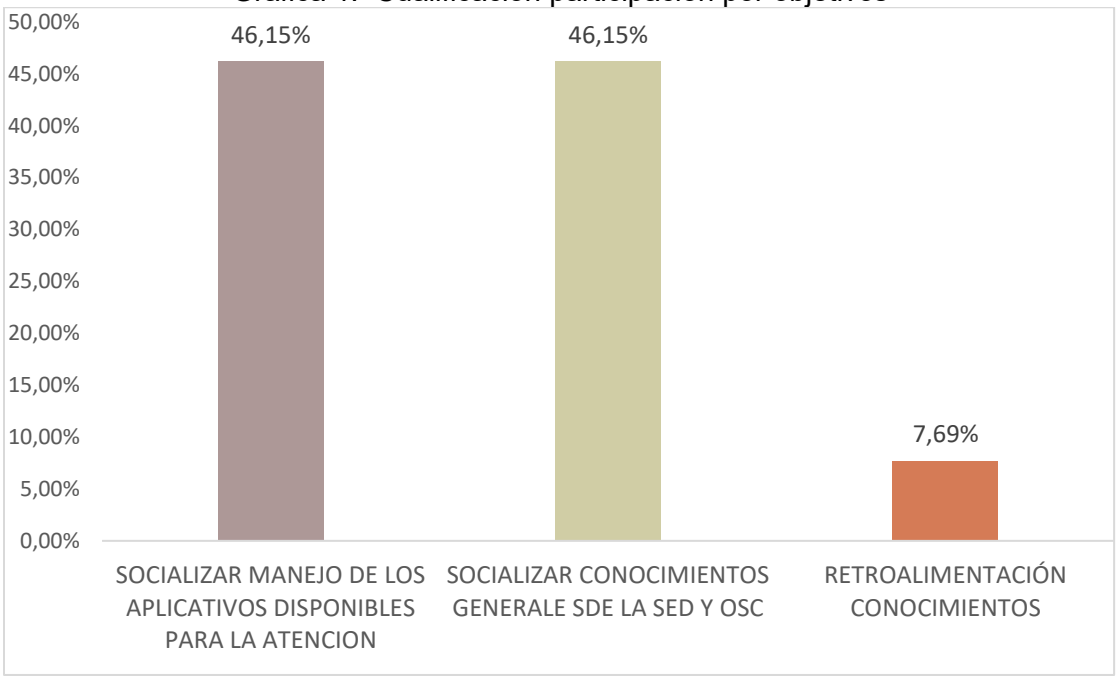
a) Manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon).
b) Retroalimentación de conocimientos.
c) Inducción inicial, conocimiento general de la entidad y del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

Tabla 2. Socializaciones y participantes en agosto

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
13	108

Fuente: Actas, formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Gráfica 1. Cualificación participación por objetivos



Fuente: Base Consolidado Cualificación

a) Manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon).

En agosto, para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron 6 actividades de socialización relacionadas con el manejo de los sistemas: SIGA, Bogotá te Escucha, Digiturno, con la asistencia de 15 funcionarios de los colegios El Libertador IED, Usminia, Direcciones Locales de Educación de Fontibón, Mártires y la Dirección de Inclusión que gestionan la correspondencia de entrada y salida de requerimientos a la entidad.

b) Inducción inicial, conocimiento general de la entidad y del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

Durante este periodo se desarrollaron 6 actividades de inducción inicial a personal nuevo contratistas y agentes del centro de contacto Conalcréditos, en esta actividad se contó con la participación de 87 personas.

c) Retroalimentación conocimientos

Durante agosto, se realizó 1 actividad con 6 agentes del centro de contacto, actividad enfocada en fortalecer conocimientos relacionados con el manejo del aplicativo de Dexon para gestionar correctamente la correspondencia que ingresa por el canal.

A continuación, se relacionan las evidencias de las 13 actividades realizadas en agosto de 2025 por objetivo, temas y fechas, así:

Tabla 3. Evidencias actividades cualificación

Fecha	Lugar	Tema de formación	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
11/08/2025	Presencial	Socialización BTE	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal Colegio El Libertador IED	1
11/08/2025	Presencial	Socialización inducción inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal OSC	1
11/08/2025	Presencial	Socialización BTE y SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal DILE Fontibón	1
12/08/2025	Presencial	Socialización SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal Dirección de Inclusión	4
12/08/2025	Presencial	Socialización manejo SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal DILE Mártires	6
12/08/2025	Presencial	Socialización manejo SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Colegio Usminia	2

Fecha	Lugar	Tema de formación	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
19/08/2025	Presencial	Inducción inicial personal nuevo Conalcréditos	Socializar conocimientos generale de la SED y OSC	Personal nuevo Conalcréditos	11
20/08/2025	Presencial	Inducción inicial personal nuevo Conalcréditos	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal nuevo Conalcréditos	16
22/08/2025	Presencial	Inducción inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal nuevo OSC - Contratista	1
25/08/2025	Presencial	Socialización ISGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal Dirección Talento Humano	1
26/08/2025	Virtual	Inducción inicial administrativos	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Administrativos SED	33
26/08/2025	Virtual	Inducción inicial docentes	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Docentes SED	25
28/08/2025	Presencial	Retroalimentar conocimientos	Retroalimentación conocimientos	Personal Conalcréditos	6

Fuente: Archivo gestión documental – Actas cualificación

Las actas de cualificación que contienen registro fotográfico, listados de asistencia y pantallazos de socializaciones virtuales pueden ser consultadas el en siguiente enlace: https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/formacionosc_educacionbogota_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fformacionosc%5Feducacionbogota%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2F2025%2FEVIDENCIAS%20FORMACION%2FACTAS%5FCUALIFICACION%2FAGOSTO&share=cgqhlIiPu3DkQpOUQrt5zHWeEgUCQV3WlpOZ07cbzXfLRZ6e1g

Refuerzo visual informativo

El equipo de cualificación y promoción en agosto 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:

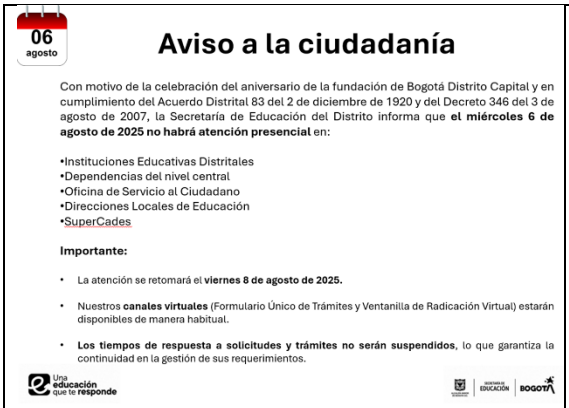
Tabla 4. Piezas gráficas refuerzo visual informativo

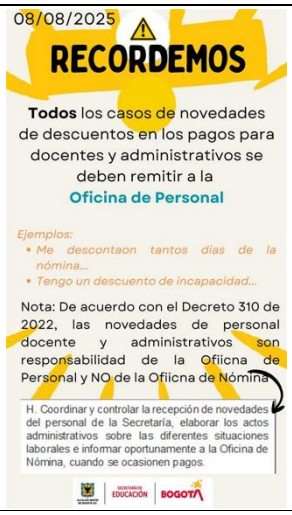
Tema piezas graficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
NOTI_OSC_edición_18_01_08_2025	01/08/2025	Grupo Teams - preguntas frecuentes y correo electrónico institucional
En la SED, vivimos el Código de Integridad: La Honestidad	04/08/2025	
Casos novedades descuentos pagos docentes y administrativos	08/08/2025	
Traslados por salud	08/08/2025	
Consolidado pagos movilidad	11/08/2025	
Pago retroactivo salarial docentes	13/08/2025	
Radicaciones oficina Convivencia escolar	14/08/2025	
NOTI_OSC_edición_19_14_08_2025	14/08/2025	
CONSOLIDADO DE PAGOS 2025 - Corte 19 de agosto de 2025	20/08/2025	
Solicitudes certificados retención	20/08/2025	
Convocatoria distrito 5 administrativos	25/08/2025	
En la SED, vivimos el Código de Integridad: El Respeto	27/08/2025	
Docentes que posiblemente radiquen	28/08/2025	

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

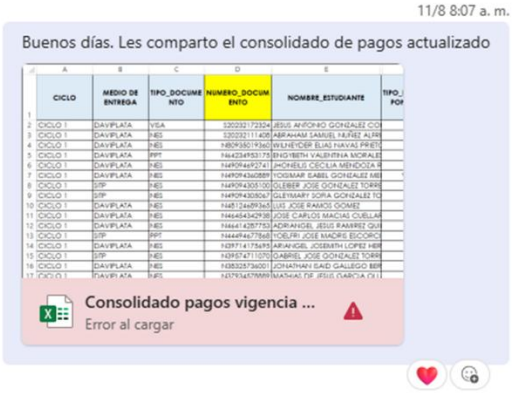
Piezas gráficas utilizadas para divulgar información importante al personal que brinda atención en los canales:

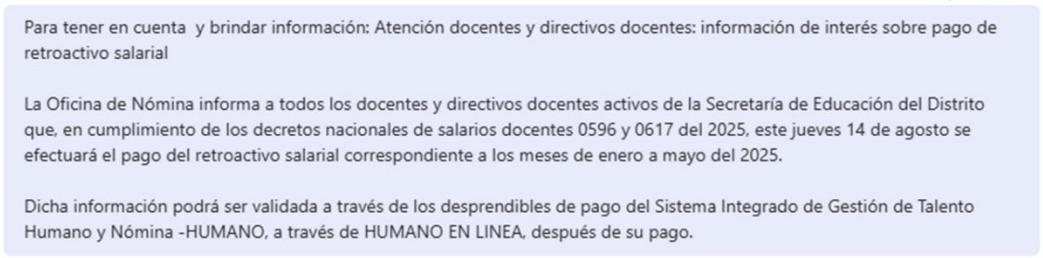
Gráfica 2. Evidencias retroalimentaciones

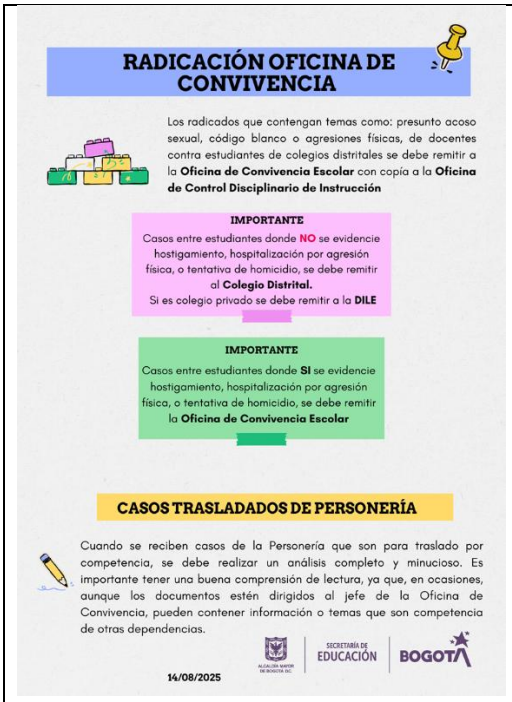

06
agosto
Aviso a la ciudadanía
Con motivo de la celebración del aniversario de la fundación de Bogotá Distrito Capital y en cumplimiento del Acuerdo Distrital 83 del 2 de diciembre de 1920 y del Decreto 346 del 3 de agosto de 2007, la Secretaría de Educación del Distrito informa que el miércoles 6 de agosto de 2025 no habrá atención presencial en:
•Instituciones Educativas Distritales
•Dependencias del nivel central
•Oficina de Servicio al Ciudadano
•Direcciones Locales de Educación
•SuperCades
Importante:
La atención se retomará el viernes 8 de agosto de 2025.
Nuestros canales virtuales (Formulario Único de Trámites y Ventanilla de Radicación Virtual) estarán disponibles de manera habitual.
Los tiempos de respuesta a solicitudes y trámites no serán suspendidos, lo que garantiza la continuidad en la gestión de sus requerimientos.
Una educación que te responde
EDUCACIÓN
BOGOTÁ

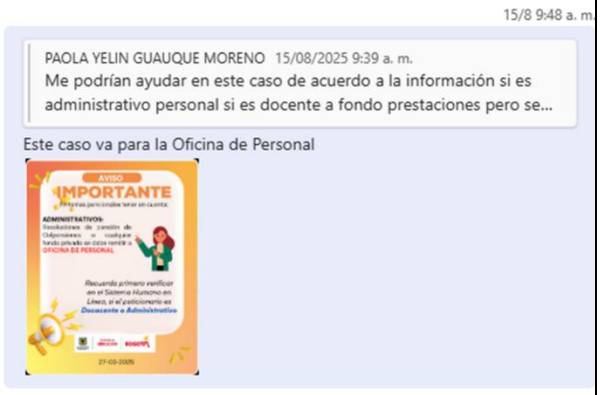

08/08/2025
RECORDEMOS
Todos los casos de novedades de descuentos en los pagos para docentes y administrativos se deben remitir a la
Oficina de Personal
Ejemplos:
Me descontaon tantos días de la nómina...
Tengo un descuento de incapacidad...
Nota: De acuerdo con el Decreto 310 de 2022, las novedades de personal docente y administrativos son responsabilidad de la Ofiicna de Personal y NO de la Ofiicna de Nómina
H. Coordinar y controlar la recepción de novedades del personal de la Secretaría, elaborar los actos administrativos sobre las diferentes situaciones laborales e informar oportunamente a la Oficina de Nómina, cuando se ocasionen pagos.
EDUCACIÓN
BOGOTÁ


RECUERDA
LOS TRASLADOS POR SALUD DE ADMINISTRATIVOS Y DOCENTES SE DEBEN REMITIR A LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
08-08-2025
EDUCACIÓN
BOGOTÁ


11/8 8:07 a. m.
Buenos días. Les comparto el consolidado de pagos actualizado
CICLO
MEDIO DE ENTREGA
TIPO_DOCUMENTO
NUMERO_DOCUMENTO
NOMBRE_ESTUDIANTE
Consolidado pagos vigencia ...
Error al cargar

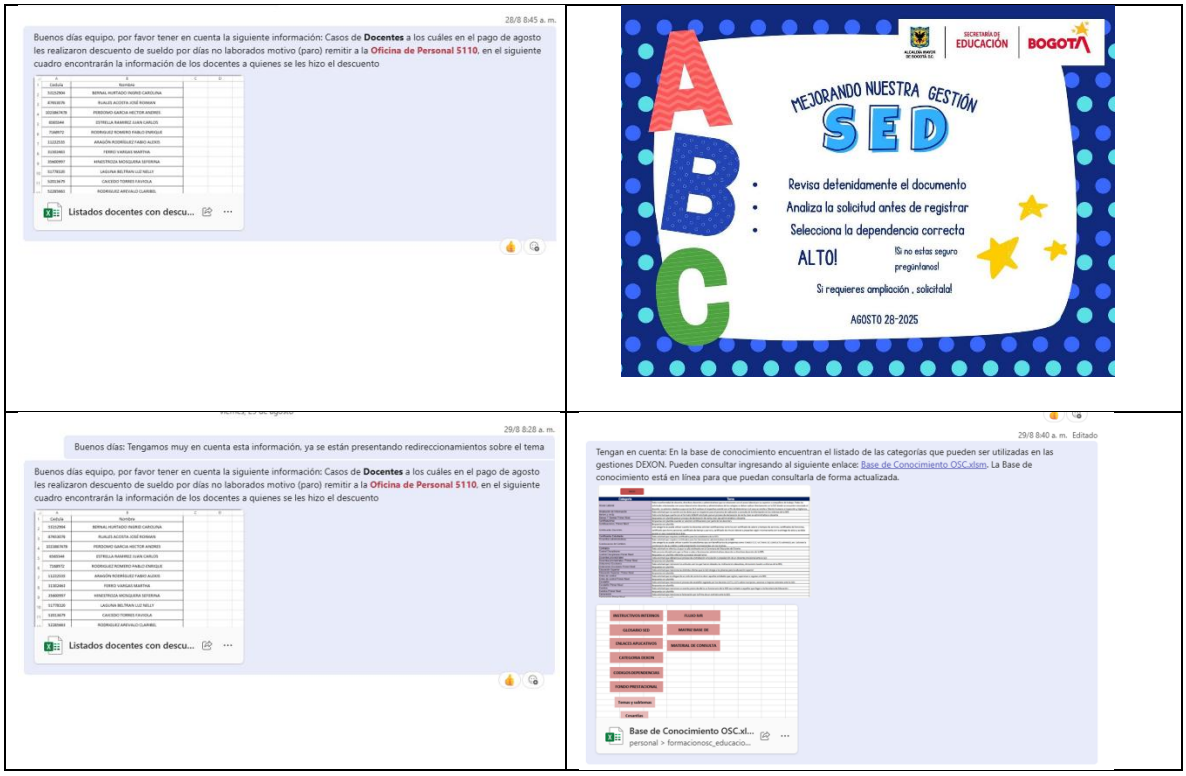

13/8 11:28 a. m.
Para tener en cuenta y brindar información: Atención docentes y directivos docentes: información de interés sobre pago de retroactivo salarial
La Oficina de Nómina informa a todos los docentes y directivos docentes activos de la Secretaría de Educación del Distrito que, en cumplimiento de los decretos nacionales de salarios docentes 0596 y 0617 del 2025, este jueves 14 de agosto se efectuará el pago del retroactivo salarial correspondiente a los meses de enero a mayo del 2025.
Dicha información podrá ser validada a través de los desprendibles de pago del Sistema Integrado de Gestión de Talento Humano y Nómina -HUMANO, a través de HUMANO EN LINEA, después de su pago.


RADICACIÓN OFICINA DE CONVIVENCIA
Los radicados que contengan temas como: presunto acoso sexual, código blanco o agresiones físicas, de docentes contra estudiantes de colegios distritales se debe remitir a la Oficina de Convivencia Escolar con copia a la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción
IMPORTANTE
Casos entre estudiantes donde NO se evidencie hostigamiento, hospitalización por agresión física, o tentativa de homicidio, se debe remitir al Colegio Distrital.
Si es colegio privado se debe remitir a la DILE
IMPORTANTE
Casos entre estudiantes donde SI se evidencie hostigamiento, hospitalización por agresión física, o tentativa de homicidio, se debe remitir la Oficina de Convivencia Escolar
CASOS TRASLADADOS DE PERSONERÍA
Cuando se reciben casos de la Personería que son para traslado por competencia, se debe realizar un análisis completo y minucioso. Es importante tener una buena comprensión de lectura, ya que, en ocasiones, aunque los documentos estén dirigidos al jefe de la Oficina de Convivencia, pueden contener información o temas que son competencia de otras dependencias.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
BOGOTÁ
14/08/2025


15/8 9:48 a. m.
PAOLA YELIN GUAUQUE MORENO 15/08/2025 9:39 a. m.
Me podrían ayudar en este caso de acuerdo a la información si es administrativo personal si es docente a fondo prestaciones pero se...
Este caso va para la Oficina de Personal


AVISO
IMPORTANTE
La socilitides de certificados de retension en la fuente de Contratistas se deben remitir a la Oficina de Tesorería y Contabilidad.
Si la solicitud es de administrativos o docentes de planta o provisionalidad se debe remitir a la Oficina de Nómina.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
BOGOTÁ
20-08-2025


SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
BOGOTÁ
AVISO IMPORTANTE
Para el personal administrativo que se encuentra en la convocatoria DISTRITO 5 es importante aclarar que las citas de examenes médicos de ingreso se deben programar previamente. Cualquier inquietud debe remitirse al enlace rernesto@educacionbogota.gov.co
Para los docentes provisionales se remite una citación por parte del centro médico indicando la fecha y horario programado.
Agosto-26-2025



Fuente: Relación imágenes retroalimentaciones

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 trámites y servicios e información general de la entidad.

En agosto, se realizó cierre e inicio de contrato para el centro de contacto lo que implicó cambio del proveedor de servicios; por tal motivo, no se realizaron evaluaciones ya que se definió que la empresa saliente no requería socialización, fortalecimiento o conocimiento de nuevas temáticas y para la empresa entrante se contempló en las actividades definidas para la gestión del cambio y empalme, actividades de inducción con duración aproximada de una semana. Adicionalmente, la evaluación de conocimientos hace parte de los acuerdos de nivel se servicios que debían pactarse en común acuerdo con el proveedor una vez se contara con el líder de capacitación y el staff completo. Cabe anotar que todo el personal de la OSC realizó acompañamiento en la operación para asegurar la adecuada prestación del servicio en términos de calidad y sin interrupciones.

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 prensa sed información relacionada con trámites y servicios de la entidad, informes internos, notificaciones de actos administrativos. Para este mes se gestionaron 31 solicitudes a la Oficina de Comunicación y Prensa.

En agosto, se divulgó a través de redes sociales información del rol del Defensor de la Ciudadanía, Denuncias por actos de corrupción y Carta de trato Digno las cuales se pueden evidenciar al ingresar a los siguientes enlaces:

Carta trato digno

- https://x.com/Educacionbogota/status/1954575215620669746
- https://www.facebook.com/share/178vb6SqZo/
- https://www.linkedin.com/posts/educacionbogota_trato-digno-activity-7357447630731255809-MeMo?utm_source=share&utm_medium=member_ios&rcm=ACoAAAxRkMcBaFQjzR0jgU9LIQUKmjGkeXiMJJI

Defensor de la ciudadanía

- https://x.com/Educacionbogota/status/1951660007654576160
- https://www.facebook.com/share/14HaGbFuUb1/
- https://www.linkedin.com/posts/educacionbogota_defensor-de-la-ciudadan%C3%ADa-activity-7359935244520542209-0ljj?utm_source=share&utm_medium=member_ios&rcm=ACoAAAxRkMcBaFQjzR0jgU9LIQUKmjGkeXiMJJI

Actos de corrupción

- https://x.com/Educacionbogota/status/1957430279448276997
- https://www.facebook.com/share/1G1ZGxuNLS/
- https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7362521027253309440

Lenguaje Claro

En agosto se revisaron y actualizaron los procedimientos e instructivos internos de la oficina, se ajustó su redacción bajo la metodología de Lenguaje Claro, de acuerdo con los lineamientos de la Veeduría Distrital.

Conclusiones

Se adelantó inducción al personal vinculado en agosto para asegurar la apropiación de los conocimientos generales de la entidad y específicos de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el fin de garantizar una gestión adecuada de las solicitudes y una atención eficiente en los diferentes canales.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Actividades planeadas para septiembre 2025:

- Mantener actualizada la página web institucional en lo relacionado con trámites, servicios, informes, notificaciones de actos administrativos e información de atención a la ciudadanía.
- Promocionar los canales de atención a través de redes sociales, página web y atención presencial en el nivel central.
- Atender los requerimientos de formación del personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Desarrollar la inducción al personal nuevo vinculado a la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Reforzar los protocolos de atención con el personal de canales y el personal de seguridad.
- Actualizar y socializar la base de conocimiento y el Manual de Consultas con el personal de atención y promover su consulta permanente para mejorar la radicación y el direccionamiento adecuado de la correspondencia.
- Implementar actividades de socialización del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía y del Sistema de Gestión de Calidad, en preparación para la auditoría de certificación.
  Apoyar la gestión de solicitudes recibidas por los canales y acompañar al equipo en el correcto direccionamiento a las dependencia competentes.

Compiló

NOMBRE: Angélica Vargas Palacio
CARGO: Contratista

Aprobó

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