ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

# SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED

## OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

## INFORME CUALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN
## DICIEMBRE 2025

**Bogotá D.C., enero de 2026**

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN ..... 3
Actividades desarrolladas en diciembre por objetivos específicos ..... 4
Refuerzo visual informativo ..... 7
Resultados evaluación de conocimientos ..... 9
Promoción ..... 10
Lenguaje Claro ..... 10
Conclusiones ..... 10

Contenido tablas

Tabla 1 Acumulado Socializaciones y participantes ..... 3
Tabla 2 Socializaciones y participantes diciembre ..... 5
Tabla 3 Evidencias actividades cualificación ..... 6
Tabla 4 Piezas gráficas refuerzo visual informativo ..... 8
Tabla 5 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales ..... 10

Contenido gráficas

Gráfica 1 Cualificación Participación por Objetivos ..... 4
Gráfica 2 Evidencias retroalimentaciones ..... 8

## 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 mediante este informe, las actividades realizadas durante diciembre de 2025, en el marco de los objetivos de cualificación establecidos:

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 |
| Septiembre | 15 | 42 |
| Octubre | 19 | 168 |
| Noviembre | 25 | 391 |
| Diciembre | 18 | 367 |
| Total | 222 | 2.839 |

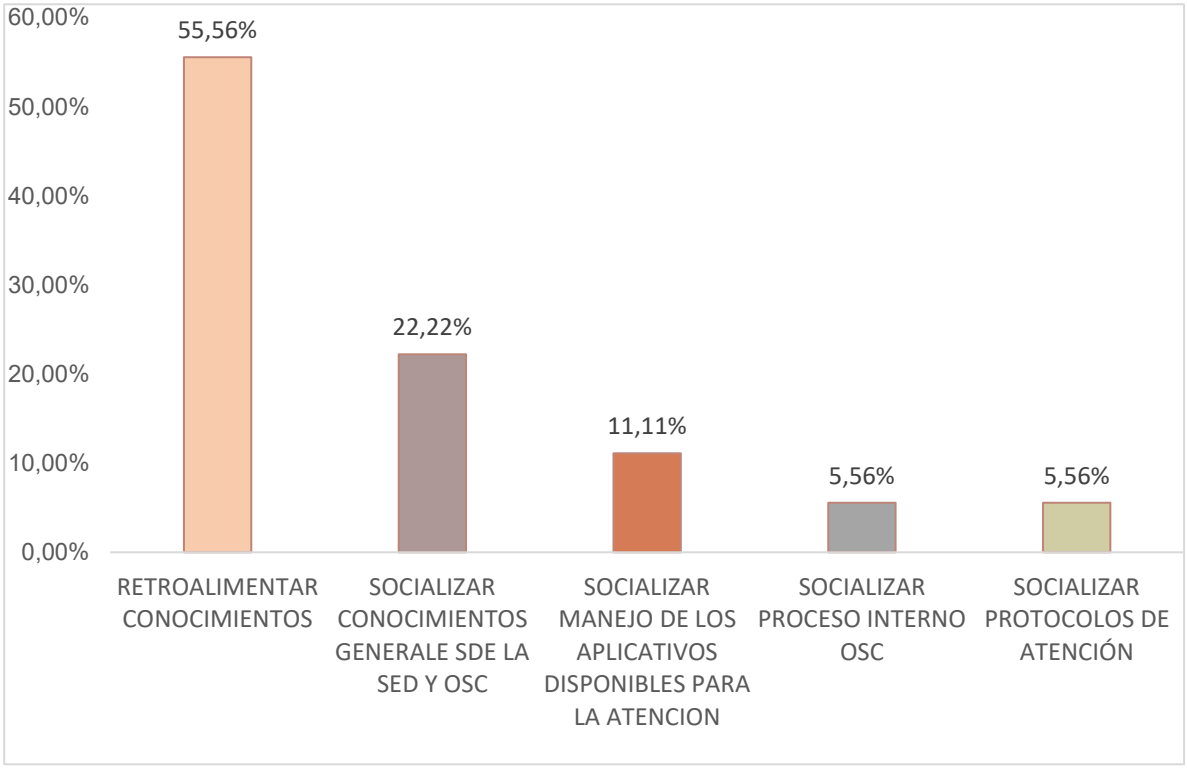
Fuente: Actas, formularios Web Asistencia y listados de asistencia

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 18 socializaciones de las 18 programadas, con un total de 367 asistentes.

Durante diciembre 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, las 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, 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.

Gráfica 1. Cualificación participación por objetivos




Fuente: Base Consolidado Cualificación

**Actividades desarrolladas en diciembre por objetivos específicos**

a) Retroalimentar conocimientos:

Para el cumplimiento de este objetivo se desarrollaron 10 actividades de retroalimentación en conocimientos, con la participación de contratistas, personal de planta y colaboradores de la entidad, con 265 asistentes en las sesiones realizadas. Estos espacios tuvieron como propósito fortalecer los conocimientos relacionados con los trámites, proyectos y funciones de las dependencias, fortalecer la atención en los diferentes canales y mejora de los indicadores de gestión de la correspondencia.

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

Se llevaron a cabo 7 actividades de inducción dirigidas al personal nuevo que ingresó a laborar a la Oficina de Servicio al Ciudadano (2 backup y 1 contratista), estas inducciones fueron realizadas por 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 relacionada con los trámites, proyectos y programas institucionales.

Una vez recibida la inducción, el personal, comenzó el proceso de acompañamiento en los canales asignados para conocer el funcionamiento de cada uno de ellos y comenzar a realizar atenciones. El personal fue ubicado así: un (1) contratista para ventanilla de atención Fondo prestacional y los dos (2) backup para cubrir ausencias en los diferentes canales.

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

Se realizaron 2 jornadas de socialización en el manejo de los aplicativos para atención de requerimientos ciudadanos con la participación de 37 asistentes en total, dirigidas al personal de colegios en el manejo del sistema SIGA y al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano en el manejo del aplicativo SIMAT para consulta y asignación de cupos escolares previas a la atención masiva de novedades del proceso de matrículas 2025-2026.

d) Socializar proceso interno OSC:

Se llevó a cabo el evento de seguimiento y reconocimiento del 3er trimestre 2025, actividad en la que se premia al personal que brinda atención en los canales a partir de los resultados y criterios de productividad, asistencia, evaluación de conocimientos y monitoreos realizados a las atenciones.

En esta oportunidad se reconocieron agentes del canal virtual de Dexon, chat, FUT, telefónico y los canales presenciales.

Este evento contó con la participación de 57 asistentes entre funcionarios, contratistas y personal del centro de contacto y se llevó a cabo de forma virtual y presencial.

e) Socializar protocolos de atención:

Se realizó una (1) socialización de los protocolos de atención dirigida a un agente del centro de contacto para fortalecer el uso de los protocolos en la atención a la ciudadanía.

Tabla 2. Socializaciones y participantes en diciembre

| N.º socializaciones | N.º asistentes |
|---|---|
| 18 | 367 |

Fuente: Actas, formulario Web Asistencia y listados de asistencia

A continuación, se relacionan las 18 socializaciones realizadas en diciembre de 2025 por objetivo, temas y fechas, así:

Tabla 3. Evidencias actividades cualificación

| Fecha | Lugar | Tema | Objetivo | Dirigido a | Asistentes |
|---|---|---|---|---|---|
| 9/12/2025 | Presencial | Retroalimentación conocimientos | Retroalimentar conocimientos | Centro contacto | 3 |

| Fecha | Lugar | Tema | Objetivo | Dirigido a | Asistentes |
|---|---|---|---|---|---|
| 10/12/2025 | Presencial | Socialización protocolos de atención | Socializar protocolos de atención | Centro contacto | 1 |
| 10/12/2025 | Presencial | Socialización preturno | Retroalimentar conocimientos | Centro contacto | 8 |
| 15/12/2025 | Presencial | Socialización preturno | Retroalimentar conocimientos | Canal presencial nivel central | 12 |
| 29/12/2025 | Presencial | Inducción inicial | Socializar conocimientos generales de la SED y OSC | Centro contacto | 2 |
| 30/12/2025 | Presencial | Inducción inicial | Socializar conocimientos generales de la SED y OSC | Centro contacto | 2 |
| 16/12/2025 | Presencial | Socialización preturno | Retroalimentar conocimientos | Agentes canales telefónicos, chat y virtuales | 21 |
| 29/12/2025 | Presencial | Socialización preturno | Retroalimentar conocimientos | agentes canales telefónicos, chat y virtuales | 16 |
| 2/12/2025 | Virtual | Socialización tramite legalización de documentos de estudios al exterior | Retroalimentar conocimientos | Personal OSC y Conalcréditos | 65 |
| 4/12/2025 | Virtual | Lineamientos archivo de gestión | Retroalimentar conocimientos | Personal OSC y Conalcréditos | 13 |
| 9/12/2025 | virtual | SIGA | Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención | Personal Colegio Republica de México | 4 |
| 11/12/2025 | Mixto | Evento reconocimiento OSC 3er trimestre 2025 | Socializar proceso interno | Personal OSC y Conalcréditos | 57 |
| 17/12/2025 | Virtual | Socialización acceso para población migrante y población con discapacidad. | Retroalimentar conocimientos | Personal OSC y Conalcréditos | 74 |
| 23/12/2025 | Virtual | Inducción inicial | Socializar conocimientos generales de la SED y OSC | Centro contacto | 2 |

| Fecha | Lugar | Tema | Objetivo | Dirigido a | Asistentes |
|---|---|---|---|---|---|
| 31/12/2025 | Virtual | Refuerzo temas atención | Retroalimentar conocimientos | Personal agentes Direcciones Locales de Educación | 21 |
| 22/12/2025 | Virtual | Uso de SIMAT | Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención | Personal OSC y Conalcréditos | 33 |
| 23/12/2025 | Virtual | Movilidad escolar | Retroalimentar conocimientos | Personal OSC y Conalcréditos | 32 |
| 26/12/2025 | Presencial | Inducción inicial | Socializar conocimientos generales de la SED y OSC | Personal OSC Contratistas | 1 |

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:/r/personal/formacionosc_educacionbogota_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fformacionosc%5Feducacionbogota%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2F2025%2FEVIDENCIAS%20FORMACION%2FACTAS%5FCUALIFICACION%2FDICIEMBRE%2FActasFinales&share=cgqXTPbtM5Q%5FQ7INH%2DH6JHUlEgUCr275xVaOwCSllt%2DAZuLFvQ

**Refuerzo visual informativo**

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

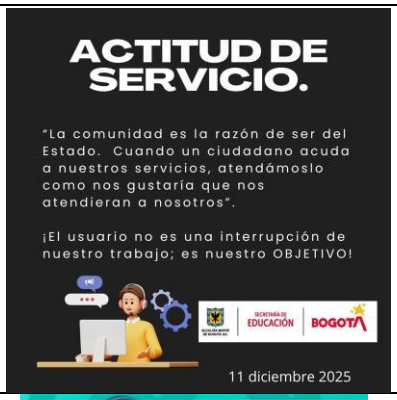
Tabla 4. Piezas gráficas refuerzo visual informativo

| Tema piezas graficas | Fecha de la publicación | Canal de socialización |
|---|---|---|
| | | Grupo Teams - preguntas frecuentes y correo electrónico institucional |
| Cronogramas atención unidades móviles | 10/12/2925 | |
| Actitud de servicio | 11/12/2025 | |
| Casos radicados colegio Bolivia | 11/12/2025 | |
| Fallas plataforma BTE | 11/12/2025 | |
| Glosario términos sector educativo | 15/12/2025 | |
| Tips lenguaje claro | 18/12/2025 | |
| Atención masiva de novedades matrículas | 23/12/2025 | |

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











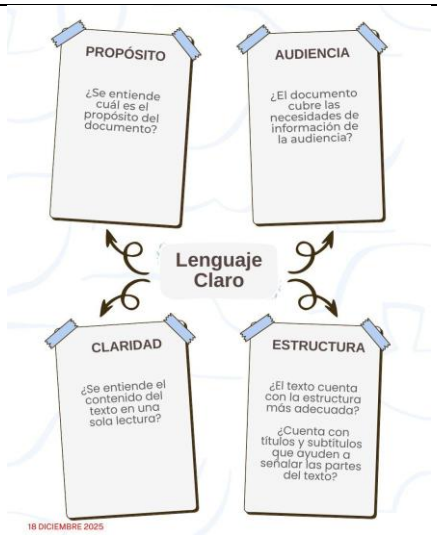


10/12/2025 2:03 p. m.

Cordial saludo equipo: Compartimos el cronograma de atención de Unidades móviles para los temas de matrículas. Esta atención solo estará disponible hasta el 30 de diciembre. Esta información es solo de consulta y no puede ser compartida a personas externas.

| | A | B | C | D | E |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Unidad móvil | Placas | Conductor | | |
| 2 | Unidad 1 | TRL 151 | William Maya | | |
| 3 | Unidad 2 | KQR 572 | Ramiro Mendez | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | Fecha de actividad (recorrido en campo) | Localidad | UPZ | Barrio | Direcció |
| 7 | 12/1/2025 | 8_Kennedy | 80_Corabastos | Patio Bonito | DG 52 A SUR 4P 10 |
| 8 | 12/1/2025 | 18_Rafael Uribe Uribe | 59_Quiroga | Quiroga | CL 32 SUR KR 23C |
| 9 | 12/2/2025 | 7_Bosa | 84_Bosa Occidental | San Bernardino | CL 82 SUR KR 89B |
| 10 | 12/2/2025 | 10_Engativá | 74_Engativá | Sabanas del Dorado | CL 64 KR 113B |
| 11 | 12/3/2025 | 4_San Cristóbal | 51_Los Libertadores | La Aurora | CL 71 F SUR KR 14 |
| 12 | 12/3/2025 | 11_Suba | 77 Tibabuyes | El Pinar | CL 153 98 |
| 13 | 12/4/2025 | 7_Bosa | 49_Apogeo | Nuevo Chile | CL 56 SUR 72 F 14 |
| 14 | 12/4/2025 | 9_Fontibón | 75_Fontibon | Versalles | KR 109 CL 23 |
| 15 | 12/6/2025 | 7_Bosa | 86_El Porvenir | El Porvenir | Cra. 100 #52 - 24, |
| 16 | 12/6/2025 | 5_Tunjuelito | 42_ Venecia | Isla del Sol | CL 67 B SUR KR 62 |

Cronograma Unidades Movil...







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.

Para el presente periodo, se programó y efectuó una (1) socialización dirigida al personal que brinda a tención en los canales relacionada con el acceso a población con enfoque diferencial, con los resultados que se reflejan a continuación:

Tabla 5. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

| Temas | No. de asistentes | No. de evaluados | %Nota promedio | %evaluados* |
|---|---|---|---|---|
| Acceso a población con enfoque diferencial | 63 | 63 | 92.06% | 100% |
| Total | 63 | 63 | 92.06% | 100% |

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

El porcentaje de cumplimiento en la evaluación realizada en diciembre fue del 100%, ya que la totalidad de los 63 participantes que asistieron a las jornadas de socialización diligenciaron la respectiva evaluación.

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 las evaluaciones fue del 92,06% que supera el estándar mínimo exigido.

Adicional a la evaluación de conocimientos aplicada en la socialización y en cumplimiento de las actividades definidas en el contrato vigente, se realiza una evaluación mensual de conocimientos a los agentes de los canales, la cual contiene mínimo 15 preguntas; relacionadas con temas sobre: matrículas, fondo prestacional, trámites, atributos del servicio. El porcentaje mínimo de aprobación establecido es del 90%. Durante diciembre, la calificación general fue del 95,35%, que supera la meta con lo cual se evidencia una adecuada apropiación del conocimiento por parte del equipo.

Como parte del control y seguimiento continuo del riesgo del proceso, se continuará con las evaluaciones de conocimientos al finalizar de cada actividad de capacitación, o socialización que se realice donde participe el personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano

**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 diciembre 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 32 solicitudes ante la Oficina de Comunicación y Prensa.

**Lenguaje claro:**

Se apoyó a la Dirección de Servicios Administrativos en la revisión a lenguaje claro del ABC de gestión documental de la entidad. Adicionalmente, se solicitó a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa hacer el diseño del documento y publicar en Prensa SED para conocimiento de todo el personal de la entidad.

**Conclusiones:**

En diciembre, las acciones de cualificación desarrolladas permitieron consolidar y reforzar las competencias del personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano, especialmente de quienes brindan atención en los diferentes canales, lo que ayudó a una prestación del servicio más oportuna y clara.

Los espacios de formación y sensibilización realizados con el acompañamiento de las dependencias evidenciaron un compromiso positivo por parte de los funcionarios, contratistas y colaboradores de la Oficina de Servicio al Ciudadano reflejado en una mayor apropiación de los temas los criterios de calidad en la atención y la correcta gestión de la información y la correspondencia.

Finalmente, los resultados obtenidos ratifican la importancia de dar continuidad a las estrategias de formación y promoción del conocimiento, como un eje fundamental para garantizar la calidad en la atención a la ciudadanía y el fortalecimiento del personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

**Actividades planeadas para enero 2026:**

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

1. Realizar un diagnóstico de cualificación, orientado a identificar las temáticas y competencias que requieren fortalecimiento, con el propósito de asegurar que el personal cuente con los conocimientos necesarios para brindar un servicio de calidad y con información clara, actualizada y confiable.

2. Realizar reunión con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para presentar el cronograma de actividades propuesto para el año 2026 para la implementación de la estrategia de comunicación de la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Dirección de Servicios Administrativos.

3. 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.

4. Promocionar de manera permanente los canales de atención, mediante estrategias de divulgación en redes sociales, página web institucional y puntos de atención presencial del nivel central, con el fin de facilitar el acceso a la información y a los servicios de la entidad.

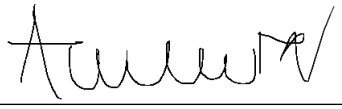
5. Desarrollar procesos de inducción al personal nuevo vinculado a la Oficina de Servicio al Ciudadano, para garantizar la apropiación de los protocolos de atención, los procedimientos internos y el enfoque de servicio al ciudadano.

6. Reforzar los protocolos de atención con el personal de los diferentes canales y con el personal de seguridad y vigilancia, para promover una atención respetuosa, empática y coherente con los estándares institucionales.

7. 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.

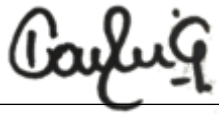
8. Actualizar el manual de servicio a la ciudadanía acorde con los lineamientos impartidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

**Compiló**



NOMBRE: Angélica Vargas Palacio
CARGO: Contratista

**Aprobó**



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