ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME CUALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN
JULIO 2025

Bogotá D.C., 27 de agosto 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 7
Resultados evaluación de conocimientos 9
Promoción 9
Lenguaje Claro 10
Conclusiones 10
PLAN DE MEJORAMIENTO 10

Contenido tablas

Tabla 1 Acumulado Socializaciones y participantes 3
Tabla 2 Socializaciones y participantes julio 4
Tabla 3 Evidencias actividades cualificación 5
Tabla 4 Piezas gráficas refuerzo visual informativo 7
Tabla 5 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales 9

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 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 julio 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
Total	132	1.763

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 15 socializaciones de las 15 programadas, con un total de 195 asistentes.

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

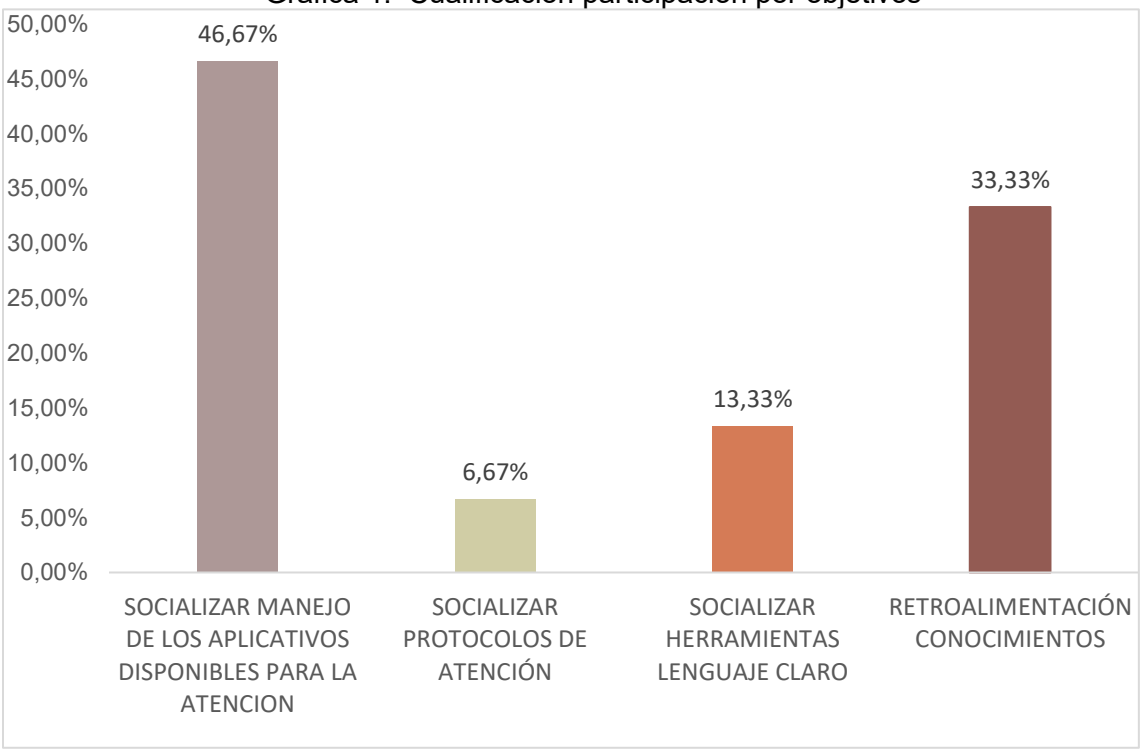
b) Retroalimentación de conocimientos.
c) Socializar protocolos de atención.
d) Socializar herramientas lenguaje claro.

Tabla 2. Socializaciones y participantes en julio

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
15	195

Fuente: Actas, formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Gráfica 1. Cualificación participación por objetivos



Fuente: Base Consolidado Cualificación

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

En julio, para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron 7 actividades de socialización relacionadas con el manejo de los sistemas: SIGA, Bogotá te Escucha, Digiturno, con la asistencia de 16 colaboradores de los tres niveles de la entidad que brindan atención en los canales y gestionan la correspondencia de entrada y salida de requerimientos a la entidad, este es el objetivo con mayor cantidad de actividades realizadas.

b) Retroalimentación conocimientos

Durante julio, se llevaron a cabo 5 actividades de retroalimentación con la participación de 130 embajadores de los diferentes canales de atención. Estas sesiones estuvieron enfocadas en fortalecer los conocimientos relacionados con las funciones de la entidad, direccionamiento correcto de la gestión de correspondencia, Sistema Gestión de Calidad, redacción y lenguaje claro, proceso de movilidad escolar y funciones de la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción.

c) Socializar herramientas de lenguaje claro

Durante este periodo, el personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano participó en las 2 actividades de socialización de lenguaje claro - taller de redacción realizada por la Subsecretaría de Gestión Institucional. Se contó con 24 participantes.

Con estos espacios se busca conocer y aplicar herramientas de redacción que aporten a mejorar la calidad en las respuestas a peticiones ciudadanas.

d) Socializar protocolos de atención

Durante julio, el equipo de formación realizó 1 actividad de socialización con la asistencia de 25 personas, con el objetivo de fortalecer los conocimientos en cuanto a los protocolos de atención definidos para los diferentes canales y se brindaron orientaciones en el uso del digiturno para el canal presencial.

Esta actividad estuvo dirigida al personal de la Dirección de Bienestar Estudiantil que prestan atención en los canales.

A continuación, se relacionan las evidencias de las 15 actividades realizadas en julio de 2025 por objetivo, temas y fechas, así:

Tabla 3. Evidencias actividades cualificación

Fecha	Lugar	Tema de formación	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
1/07/2025	Presencial	Taller lenguaje claro - redacción sesión 3	Socializar herramientas lenguaje claro	Personal OSC	10
4/07/2025	Virtual	Socialización Sistema Gestión de Calidad	Retroalimentación conocimientos	Personal OSC	31
4/07/2025	Virtual	Socialización Sistema Gestión de Calidad	Retroalimentación conocimientos	Personal Centro de Contacto	45

Fecha	Lugar	Tema de formación	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
15/07/2025	Presencial	Taller lenguaje claro - redacción sesión 4	Socializar herramientas lenguaje claro	Personal OSC	14
15/07/2025	Presencial	Socialización manejo SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal Colegio El Libertador	5
16/07/2025	Presencial	Socialización manejo SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Colegio Aquileo Parra	1
16/07/2025	Presencial	Socialización manejo SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Colegio Rodrigo Arenas Betancourt	1
17/07/2025	Presencial	Socialización manejo SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Colegio Técnico Palermo	1
21/07/2025	Presencial	Socialización funciones Bienestar Estudiantil	Retroalimentación conocimientos	Personal Centro de Contacto	12
21/07/2025	Presencial	Socialización funciones Bienestar Estudiantil	Retroalimentación conocimientos	Personal Centro de Contacto	13
22/07/2025	Presencial	Socialización manejo SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Colegio Simón Bolívar IED	4
23/07/2025	Virtual	Socialización proceso cobertura	Retroalimentación conocimientos	Personal Centro de Contacto	29
24/07/2025	Presencial	Socialización manejo Bogotá te Escucha	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Colegio Próspero Pinzón	1
24/07/2025	Presencial	Socialización manejo Bogotá te Escucha	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal DILE Kennedy	3
25/07/2025	Presencial	Socialización digiturno y protocolos de atención	Socializar protocolos de atención	Personal Dirección de Bienestar Estudiantil	25

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%2FJULIO&share=cgrogTczZEDGTbjKTrAYd8nJEgUCmjZAKOaFD8CIlbQVEw%5FJvg

Refuerzo visual informativo

El equipo de cualificación y promoción en julio 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:

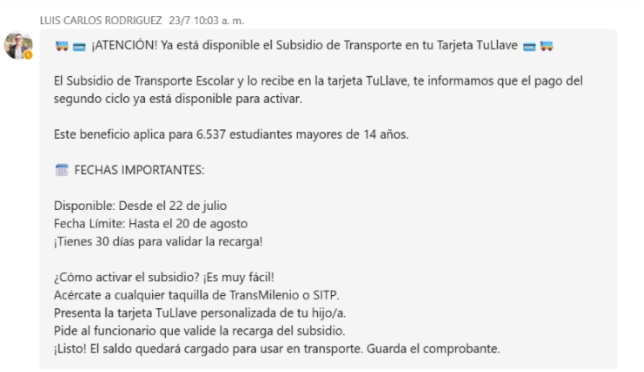
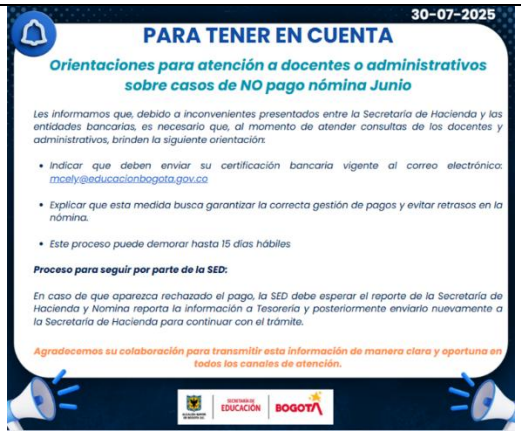
Tabla 4. Piezas gráficas refuerzo visual informativo

Tema piezas graficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Conoce el tip de calidad # 3	01/07/2025	Grupo Teams - preguntas frecuentes
Tip de calidad # 4	01/07/2025	
Tip de calidad # 5	02/07/2025	
Orientaciones para el correcto reparto de correspondencia en SIGA	02/07/2025	
Consolidado de temas de calidad SGC-OSC	07/07/2025	
Consolidado de pagos 2025 - Corte 07 de julio de 2025	07/07/2025	
Consolidado de pagos vigencia 2025 corte 15 julio 2025	15/07/2025	
Datos completos radicados para la Oficina de Escalafón Docente	17/07/2025	
Consolidado de pagos vigencia 2025 corte 29 de julio de 2025	29/07/2025	
Actuar con valores: conoce el primero que guía nuestra labor - HONESTIDAD	30/07/2025	
Conoce el Plan Sectorial de Educación 2024-2027	30/07/2025	

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

<table>
<tr>
<td>
</td>
<td>
</td>
</tr>
<tr>
<td>
</td>
<td>
</td>
</tr>
</table>

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 julio, se realizaron 3 evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 5. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

Temas	Nro. de asistentes	Nro. de evaluados	%Nota promedio	%evaluados*
Protocolos de atención	49	49	99,59%	100%
Sistema Gestión de Calidad	49	49	98.57%	100%
Proceso Cobertura	49	49	100%	100%
Total	147	147	99,80%	100%

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

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones en julio fue del 100%; se tiene en cuenta que, de 147 participantes en las jornadas de socialización, 147 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 ETB - S.A. - ESP. Para este periodo el promedio de nota de evaluación estuvo en el 99,80%.

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 julio 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 a la Oficina de Comunicación y Prensa.

En julio, 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/1943036176786399489
- https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7350256459273711617
- https://www.facebook.com/share/16RpzmZ7WR/

Defensor de la ciudadanía

- https://x.com/Educacionbogota/status/1946556378413175253
- https://www.facebook.com/share/1Aok37QRZG/

- https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7355356320037851138

Actos de corrupción

- https://x.com/Educacionbogota/status/1946556378413175253
- https://www.facebook.com/share/19X2WEN2RA/
- https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7352332642224099328

Lenguaje Claro

Durante julio el personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano asistió y participó en 2 sesiones del taller de redacción – lenguaje claro, desarrollados por personal de la Subsecretaría de Gestión Institucional con el objetivo de conocer herramientas para mejorar la redacción de las respuestas brindadas a la ciudadanía.

Igualmente, en las jornadas de socialización en el manejo de SIGA se socializaron *tips* de lenguaje claro, acorde con los lineamientos brindados por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Veeduría Distrital.

Conclusiones

Implementar las actividades de inducción al personal nuevo que ingresa en agosto y garantizar que se apropien de los conocimientos generales de la entidad y específicos de la Oficina de Servicio al Ciudadano para la correcta gestión de solicitudes ciudadanas y la atención en los canales de atención de la entidad.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Actividades planeadas para agosto 2025:

- Mantener actualizada la página web de la entidad en lo referente a trámites servicios, informes internos, notificaciones de actos administrativos e información interna relacionada con el servicio a la ciudadanía.

- Promocionar los canales de atención en redes sociales, página web y canal presencial en nivel central.

- Atender las necesidades de formación que requieran las dependencias de la entidad de los 3 niveles.

- Realizar inducción al personal nuevo que ingrese a la Oficina de Servicio al Ciudadano.

- Reforzar los temas de protocolos de atención con el personal que brinda atención en los canales y para el personal de seguridad.

- Realizar actividades de actualización y socialización de la base de conocimiento, el Manual de Consultas con el personal que brinda atención en los canales, para asegurar el uso de consulta diaria que contribuya al mejoramiento del proceso de radicación y direccionamiento de la correspondencia.

- Brindar apoyo cuando se requiera en la gestión de solicitudes que ingresan por los canales y acompañar al equipo en el direccionamiento de las solicitudes a las dependencias correctamente.

Compiló

NOMBRE: Angélica Vargas Palacio
CARGO: Contratista

Aprobó

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