

INFORME DE CUALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN JUNIO 2026

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C., JULIO DE 2026

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
Actividades desarrolladas en junio por objetivos específicos.....	4
Refuerzo visual informativo	8
Resultados evaluación de conocimientos.....	11
Promoción:	12
Lenguaje claro:.....	12
Conclusiones:.....	12
Actividades planeadas para julio 2026:	13

Contenido tablas

Tabla 1 Acumulado Socializaciones y participantes	3
Tabla 2 Socializaciones y participantes junio	6
Tabla 3 Evidencias actividades cualificación	7
Tabla 4 Piezas gráficas refuerzo visual informativo	8
Tabla 5 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales.....	13

Contenido gráficas

Gráfica 1 Cualificación participación por objetivos	4
Gráfica 2 Registro fotográfico	6
Gráfica 3 Evidencias retroalimentaciones	9

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 junio 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
Total	113	1532

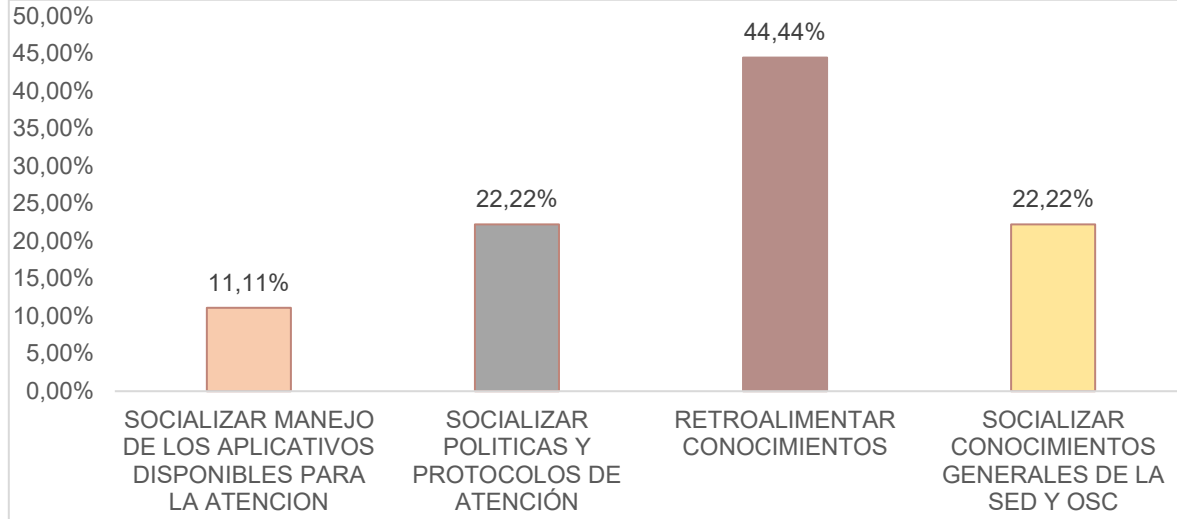
Fuente: Actas, formularios Web Asistencia y listados de asistencia

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 18 de socialización desarrolladas, con la participación de 177 asistentes, en proporción con la meta establecida para el período.

En junio 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 y las oportunidades de mejora evidenciadas durante la operación diaria. 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 al público interno y 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 junio 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 44,44% del total de las acciones de cualificación desarrolladas. En el marco de este objetivo se realizaron 8 actividades de formación, con una participación de 46 servidores y colaboradores. Las jornadas estuvieron orientadas al fortalecimiento de conocimientos y la actualización de lineamientos relacionados con atención canales chat y telefónico, radicados SIGA, movilidad escolar, redireccionamientos, fondo prestacional y atención en direcciones locales.

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

Se realizaron dos (2) jornadas de capacitación en el manejo del sistema SIGA y DEXON, dirigidas al personal que gestiona la correspondencia en los diferentes canales de atención, con asistencia de 25 agentes.

c) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC:

La Oficina de Servicio al Ciudadano dentro de su plan de formación, realiza proceso de inducción y reinducción con el personal que ingresa a la dependencia lo que garantiza que previo al inicio de sus labores se adapten con el funcionamiento de la entidad; en estos espacios se socializan los siguientes temas:

- 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

Una vez se socializa la información necesaria para conocimiento del servicio a la ciudadanía se inicia un proceso de práctica en el canal de atención para el cual va a prestar el servicio y así garantizar el buen desempeño.

En este periodo se brindó acompañamiento a la nueva líder de calidad del centro de contacto, así como a los agentes que cambiaron de canal.

d) Socializar políticas y protocolos de atención:

Durante este periodo se desarrollaron cuatro (4) jornadas de socialización y sensibilización dirigidas a servidores públicos, contratistas y colaboradores de la entidad, con el propósito de fortalecer el conocimiento y la aplicación de los protocolos de atención y de las políticas distritales relacionadas con el servicio a la ciudadanía.

En estas actividades se hizo énfasis en la Política Pública para los Sectores Sociales LGBTI y en los lineamientos y protocolos de atención establecidos por la Administración Distrital para garantizar una atención diferencial, incluyente, respetuosa y libre de discriminación, se realizaron dos (2) actividades dirigidas al personal de vigilancia y de servicios generales que laboran en las instalaciones de nivel central en la Secretaría de Educación y con agentes que brindan atención en los canales. De esta manera, se promovió el fortalecimiento de las competencias del talento humano para brindar un servicio basado en el reconocimiento de la diversidad, el respeto por los derechos de la ciudadanía y la implementación de buenas prácticas de atención a la ciudadanía.

Gráfica 2. Registro fotográfico



Fuente: Registro fotográfico OSC

Tabla 2. Socializaciones y participantes en junio

N.º socializaciones	N.º asistentes
18	177

Fuente: Actas, asistencia plataforma Teams y listados de asistencia

A continuación, se relacionan las 18 socializaciones realizadas en junio de 2026 por objetivo, temas y fechas:

Tabla 3. Evidencias actividades cualificación

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
1/06/2026	Presencial	Inducción inicial líder calidad	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal centro de contacto	1

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
2/06/2026	Presencial	Inducción personal DILE Ciudad Bolivar	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal centro de contacto	1
3/06/2026	Presencial	Retroalimentación canales telefónico y chat	Retroalimentar conocimientos	Personal centro de contacto	22
3/06/2026	Presencial	Socialización movilidad escolar	Retroalimentar conocimientos	Personal centro de contacto	1
4/06/2026	Presencial	Redireccionamientos nivel central	Retroalimentar conocimientos	Personal centro de contacto NC	2
5/06/2026	Presencial	Radicaciones SIGA	Retroalimentar conocimientos	Personal centro de contacto	10
10/06/2026	Presencial	Redireccionamientos Neider Castillo	Retroalimentar conocimientos	Personal centro de contacto	1
10/06/2026	Presencial	Radicaciones SIGA	Socializar manejo de los aplicativos de atención	Personal centro de contacto	22
16/06/2026	Presencial	Radicaciones DEXON	Socializar manejo de los aplicativos de atención	Personal centro de contacto	3
17/06/2026	Presencial	Inducción nivel central	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal centro de contacto	1
19/06/2026	Presencial	Inducción inicial líder calidad	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal centro de contacto	1
19/06/2026	Presencial	Inducción canal telefónico y chat	Retroalimentar conocimientos	Personal centro de contacto	2
20/06/2026	Presencial	Socialización Política PGTBI y protocolos de atención	Socializar políticas y protocolos de atención	Personal servicios generales SED nivel central	42
23/06/2026	Presencial	Socialización protocolos de atención canal telefónico y virtual	Socializar políticas y protocolos de atención	Personal centro de contacto	23
24/06/2026	Presencial	Socialización Política PGTBI y protocolos de atención	Socializar políticas y protocolos de atención	Personal de vigilancia SED nivel central	35

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
24/06/2026	Presencial	Socialización protocolos de atención dirección local	Socializar políticas y protocolos de atención	Personal centro de contacto	2
24/06/2026	Presencial	Socialización fondo prestacional	Retroalimentar conocimientos	Personal centro de contacto	7
25/06/2026	Presencial	Inducción direcciones locales	Retroalimentar conocimientos	Personal centro de contacto	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/g/personal/formacionosc_educacionbogota_gov_co/lqDMXRJhB-NIQ4CKX8yceGUsAWeOJsgu_OALO6JK-aVgd4?e=m9ZnLL

Refuerzo visual informativo

En junio 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
Consolidado de pagos	01/06/2026	Correo electrónico institucional
Orientaciones para gestión de peticiones trasladadas por la Personería de Bogotá	02/06/2026	Correo electrónico institucional
Conoce la Cartilla de gestión ambiental PIGA - Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá	02/06/2026	Correo electrónico institucional
Conozcamos los protocolos de atención a la ciudadanía "Un protocolo al día, una mejor atención cada día"	23/06/2026	Correo electrónico institucional
DÍA 1: Protocolo de atención accesible e incluyente	23/06/2026	Correo electrónico institucional
Manual de servicio a la ciudadanía - distrito capital v3	23/06/2026	Correo electrónico institucional
Apoyo en la difusión y diligenciamiento de la Encuesta de Seguridad Vial SED 2026	24/06/2026	Correo electrónico institucional
Día 2: Protocolos de atención canal presencial	24/06/2026	Correo electrónico institucional
Consolidado de pagos actualizado - 25062026	25/06/2026	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

Buen día para todas y todos: comparto el consolidado de pagos en línea para que puedan consultar

1/6 7:30 a. m.

vínculo consolidado actualizado: Consolidado_Pagos_2026_v1.1: https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:x/ga/personal/gerranor_educacionbogota_gov_co/7C821170y-WfQam5g-z9ItAY3iLV9m08Pw0Lj_1Dm2dV97a=FY8Tl

Consolidado_Pagos_2026_v1...

shared via SharePoint

educacionbogota-my.sharepoint.com

2-06-2026

AVISO IMPORTANTE

Las solicitudes provenientes de entes de control o de la ciudadanía en general en las que se identifiquen posibles situaciones relacionadas con la vulneración de información, el uso indebido de bases de datos o el tratamiento de información de la Secretaría de Educación del Distrito, deberán ser priorizadas y escaladas de manera inmediata.

Ejemplo: Convenio Asistir SAS

Por instrucción del Despacho, estos casos deben ser reportados de forma inmediata a la Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano. Una vez recibidos, se realizará la validación correspondiente para determinar su trámite y posterior asignación a la dependencia competente.

Hasta no recibir la indicación **NO** se asignará a ninguna dependencia

Recuerde: la atención oportuna de estos casos es fundamental para garantizar la protección de la información institucional y el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la entidad.

AVISO IMPORTANTE

Orientaciones para gestión de peticiones trasladadas por la Personería de Bogotá

Circular 04 de 23 de abril 2023

Tener en cuenta las recomendaciones de la circular y al momento de radicar en el sistema realizar la gestión correctamente:

En el campo de referenciado colocar la entrada a que hace referencia

Referenciado: E-2026-51666

En el asunto colocar siempre el número de SINPROC de la solicitud de la Personería.

Ejemplo

Asunto: Traslado Derecho de Petición SINPROC No. XXXX

03-06-2026

Recuerden:

Comunicaciones dirigidas a la Secretaría de Educación del Distrito firmadas por:

- Presidente de la República
- Asesores y altos directivos del presidente de la República
- Ministros de Colombia
- Senadores de la República
- Representantes a la Cámara
- Procurador General de la Nación
- Alcalde Mayor de Bogotá
- Asesores del despacho de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Concejal - Concejo de Bogotá
- Ediles - Juntas administradoras locales - JAL
- Gerente de Bogotá
- Contralor de Bogotá
- Veedor de Bogotá
- Secretarios de entidades Distritales
- Directivos o jefes de entidades nacionales
- Defensor del Pueblo
- Directora del Departamento de la Función Pública

Designar a OSC ENTIDADES por ser competentes del DESPACHO

04/06/2026

¿Cuáles son Denuncias por Actos de Corrupción?

Peculado por apropiación (art. 399 del Código Penal)

La concusión

Interés indebido en la celebración de contratos

Tráfico de influencias

Enriquecimiento ilícito de servidor público

Prevaricato por acción o omisión

Cuando un servidor público se apropia de recursos o bienes del Estado

Es un delito contra la administración pública. Ocurre cuando un servidor público abusa de su cargo o funciones para exigir, obligar o inducir a una persona a pagar dinero o entregar un beneficio indebido a cambio de realizar sus tareas o trámites.

Estas situaciones pueden identificarse cuando se denuncia que un servidor interviene para favorecer a un familiar o conocido en un proceso de contratación, o cuando se afirma que un contrato fue adjudicado otorgando deliberadamente los procedimientos legales para beneficiar a un tercero.

Cuando un servidor utiliza su posición para influir indebidamente en decisiones oficiales, por ejemplo, presionando a otro funcionario para nombrar a determinada persona

Cuando se reporta un incremento patrimonial injustificado derivado del cargo

Cuando un funcionario adopta una decisión abiertamente contraria a la ley o deja de cumplir un deber legal con plena conciencia de ello.

5/06/2026

¿Cuáles NO son Denuncias por actos de corrupción?

- Las quejas por demoras en la atención.
- Desacuerdos con decisiones administrativas.
- Conflictos laborales
- Solicitudes de información o inconformidades con el trato recibido, salvo que estén acompañadas de hechos que impliquen exigencia de dádivas, apropiación de recursos, manipulación contractual o abuso del cargo para obtener beneficios indebidos.
- Copias de recibos públicos

5/06/2026

AVISO IMPORTANTE
Cuando se radiquen temas de Juzgados tener en cuenta lo siguiente:

1. En el asunto en SIGA colocar el nro de radicado, ejemplo:
Asunto: Radicado 2026-00166-00
2. En caso de no poder identificar el Juzgado o Tribunal que remite, verificar si el correo que viene es de SAMAI y diligenciar en SIGA así:

Unidad Origen	CARTEL
Destinat	NO CORRESPONDE
Correo Electrónico	apara@secretaeducacion.gov.co o notificacionesjudiciales@secretaeducacion.gov.co
Estado	No debe contestar
Pago de Fianza	No sumistrar
Origen Error	Cualquiera
Remite	CHRISTIAN DAVID RODRIGUEZ SUAREZ

Identificar el proceso con el nro de radicado y la correcta asignación de Juzgado o Tribunal, nos permite reducir la cantidad de duplicados y mejorar la gestión.

05-06-2026

12-06-2026

¡Atención!

Recordamos que las plantillas institucionales no deben ser modificadas. Es indispensable utilizar únicamente las versiones oficiales publicadas, con el fin de garantizar la calidad y consistencia de la información suministrada.

16/06/2026

PARA TENER EN CUENTA

Cuando recibamos solicitudes relacionadas con:

- Reporte digitalizados
- Reporte de vencidos
- Informe nivel de oportunidad
- Informe calidad en la respuesta

Deben remitirse a la dependencia **5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano** para ser asignado a Plan Padrino.

Gracias

17-06-2026

TENGAMOS EN CUENTA

Las legalizaciones de Resoluciones de ascenso al escalafón docente

Se deben remitir a la **Oficina de Escalafón Docente**

Temas relacionados con **RENUNCIAS DE RECTORES** de Instituciones Educativas Distritales remitir a:

5110 - Oficina de Personal

19/06/2026

19/06/2026

Aviso importante

Las **quejas a nombre propio y anónimas** que recibamos relacionadas con **RECTORES** de IED

Remitirlas a la **Dirección Local de Educación** correspondiente a la localidad donde se encuentra ubicado el colegio al que pertenece el rector o la rectora.



Fuente: Relación imágenes retroalimentaciones

Resultados evaluación de conocimientos

Con el propósito de mitigar el riesgo del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía relacionado con la posible afectación reputacional derivada de la insatisfacción de la comunidad educativa por una atención prestada fuera de los lineamientos institucionales, la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza de manera periódica evaluaciones de conocimientos al personal que atiende los diferentes canales de servicio. Estas evaluaciones permiten verificar la apropiación de los 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 95,93%, 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. La evaluación estuvo conformada por 15 preguntas relacionadas con temas prioritarios para la operación, entre ellos: radicación de quejas, certificados de desvinculación, denuncias por acoso escolar, movilidad escolar, convocatorias de Atenea, así como aspectos de ortografía y gramática aplicados a la atención de la ciudadanía.

Como resultado de la evaluación inicial, 11 agentes obtuvieron una calificación inferior al 90%. En respuesta a esta situación, la Oficina de Servicio al Ciudadano realizó jornadas de retroalimentación orientadas a reforzar los temas en los que se identificaron mayores oportunidades de mejora y posteriormente aplicó una nueva evaluación. Tras este proceso, 2 personas continuaron sin alcanzar la calificación mínima requerida. Esta situación fue informada a la Gerencia de Operaciones y a los supervisores de los diferentes canales, con el fin de fortalecer el acompañamiento, el seguimiento y los compromisos individuales

establecidos para mejorar el desempeño. Los resultados de estas acciones serán objeto de seguimiento y análisis en julio de 2026.

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: radicados de quejas, certificados de desvinculación, denuncia por acoso escolar, movilidad escolar, convocatorias de Atenea, ortografía y gramática.	59	59	95.93%	100%
Total	59	59	95.93%	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 junio 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 31 solicitudes ante la Oficina de Comunicación y Prensa.

Lenguaje claro:

Se participó en la sesión de Gestión de PQRSDF en Lenguaje Claro del 24 de junio de 2026 realizada por Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el marco de las actividades realizadas dentro de la estrategia de Cuidadores de Confianza.

Se socializó con todo el equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano el glosario “Promovamos en lenguaje claro e incluyente” de la Veeduría delegada para la atención de quejas y reclamos, con el fin de promover la incorporación del lenguaje claro en la estrategia de comunicación interna y de cara a la ciudadanía.

Conclusiones:

Durante el período se dio cumplimiento a las actividades de cualificación programadas con las cuales se fortalecen las competencias del personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano. 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 julio 2026:

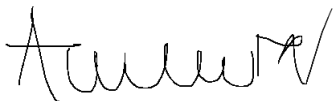
Fortalecer la participación del personal en las actividades de formación mediante la programación anticipada, el seguimiento a la asistencia y la aplicación de evaluaciones de conocimientos.

Continuar con la revisión y actualización de instructivos y documentos internos con criterios de lenguaje claro para facilitar su comprensión y correcta aplicación.

Socializar información relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad para afianzar conocimientos previos a la auditoria interna del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía.

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.

Compiló



NOMBRE: Angélica Vargas Palacio
CARGO: Contratista

Aprobó

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