



SECRETARÍA DE  
**EDUCACIÓN**

## INFORME DE CUALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN MARZO 2026

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C., ABRIL DE 2026

## Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
Actividades desarrolladas en marzo por objetivos específicos .....	4
Refuerzo visual informativo .....	8
Resultados evaluación de conocimientos .....	10
Promoción: .....	11
Lenguaje claro: .....	11
Conclusiones: .....	11
Actividades planeadas para abril 2026: .....	12

## Contenido tablas

Tabla 1 Acumulado Socializaciones y participantes .....	3
Tabla 2 Socializaciones y participantes marzo .....	6
Tabla 3 Evidencias actividades cualificación .....	6
Tabla 4 Piezas gráficas refuerzo visual informativo .....	8
Tabla 5 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales .....	11

## 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 marzo de 2026, en el marco de los objetivos de cualificación establecidos:

Tabla 1. Acumulado socializaciones y participantes

Mes	No. sesiones	No. de participantes
Enero	22	194
Febrero	24	451
Marzo	16	416
Total	62	1.061

Fuente: Actas, formularios Web Asistencia y listados de asistencia

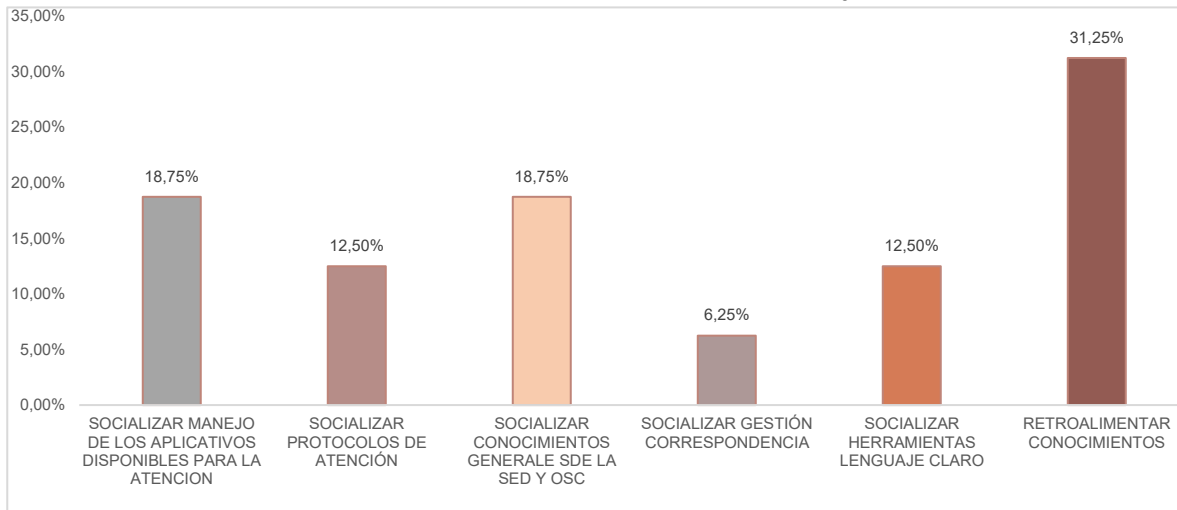
En este periodo se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 “Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano”, el cual se evalúa bajo las siguientes premisas: actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas). Se registró cumplimiento del 100%, se desarrollaron 16 socializaciones de las 16 programadas, con un total de 416 asistentes.

En marzo de 2026, se desarrollaron 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).

Adicionalmente, se articularon acciones con la Veeduría Distrital y la Dirección de Talento Humano y se realizó una jornada de socialización en el tema de lenguaje claro e incluyente dirigida a todo el personal de la entidad la cual contó con la participación de personal administrativo, contratistas y colaboradores de los tres niveles de la SED y se participó en la socialización de Hablemos Claro, Sirvamos Mejor realizada por la Dirección Distrital de Calidad de Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

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 marzo por objetivos específicos

#### a) Retroalimentar conocimientos:

Para el cumplimiento de este objetivo se desarrollaron 5 actividades de retroalimentación en conocimientos, con los agentes del centro de contacto que brindan atención en los canales, se contó con 65 asistentes en las sesiones realizadas. Estos espacios tuvieron como propósito fortalecer los conocimientos relacionados con manejo de los canales de atención, calidad, tipificación y caracterización de la ciudadanía, funciones de las dependencias para la correcta gestión de la correspondencia.

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

Se llevaron a cabo 3 jornadas de inducción a personal que ingresa a la operación de los canales de atención contratado a través del operador de Conalcréditos, esta inducción fue realizada por el equipo de formación de 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 de los trámites, proyectos y programas institucionales.

Una vez recibida la inducción, el personal, comenzó el proceso de acompañamiento en el canal asignado, para este mes se capacito a 1 agente back.

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

Se realizaron 3 jornadas de socialización en el manejo de los aplicativos para atención de requerimientos ciudadanos con la participación de 112 asistentes, dirigidas al personal

administrativo de colegios y dependencias en el manejo del sistema SIGA y Bogotá te Escucha.

d) Socializar protocolos de atención:

Se realizaron 2 sensibilizaciones relacionados con protocolos de atención, dirigidas al personal de la Dirección de Talento Humano con el operador Ecos del Deporte para la entrega de premios e incentivos a docentes que participaron en las olimpiadas deportivas; igualmente, se realizó sensibilización con los agentes que brindan atención en los canales sobre protocolos de atención del canal telefónico. En estas sesiones se contó con 5 asistentes.

e) Socializar herramientas de Lenguaje Claro

En marzo se desarrollaron 2 actividades con la participación de 180 funcionarios, contratistas y colaboradores de la SED con el objetivo de sensibilizar el tema de lenguaje claro e incluyente en la atención y el servicio a la ciudadanía.

Uno de estos espacios se realizó con la articulación de la Dirección de Talento Humano, la Veeduría Distrital y la Oficina de Servicio al Ciudadano para realizar la socialización en lenguaje claro e incluyente.

Por otra parte, la entidad participó en el espacio virtual realizado por la Dirección Distrital de Calidad de Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el marco de la estrategia Cuidadores de la Confianza con el tema Hablemos Claro, Sirvamos Mejor.

f) Socializar gestión de correspondencia

Se brindó atención a la solicitud realizada por la Dirección de Cobertura relacionada con la retroalimentación del proceso de gestión de correspondencia (manejo del SIGA, reporte digitalizados documentos vencidos, calidad en la respuesta, las responsabilidades documentales y las implicaciones asociadas al incumplimiento de los tiempos de respuesta). Esta actividad contó con 51 participantes que hacen parte del equipo de esa Dirección.

Esta solicitud se formula en el marco de las acciones de mejora adelantadas por la Dirección, orientadas a fortalecer los procesos internos, elevar los niveles de oportunidad y calidad en las respuestas y fue atendida por el equipo de Plan Padrino.

Gráfica 2. Registro fotográfico



Fuente: Registro fotográfico OSC

Tabla 2. Socializaciones y participantes en marzo

N.º socializaciones	N.º asistentes
16	416

Fuente: Actas, asistencia plataforma Teams y listados de asistencia

A continuación, se relacionan las 16 socializaciones realizadas en marzo de 2026 por objetivo, temas y fechas:

Tabla 3. Evidencias actividades cualificación

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
3/03/2026	Presencial	Protocolos atención canal telefónico	Socializar protocolos de atención y aplicativos	Personal de Conalcréditos	1

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
4/03/2026	Virtual	Comunicación Efectiva y Lenguaje Claro en el Servicio - Alcaldía Mayor de Bogotá	Socializar herramientas lenguaje claro	Personal de la entidad 3 niveles	15
10/03/2026	Virtual	SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal de la entidad 3 niveles	34
10/03/2026	Virtual	Retroalimentación calidad	Retroalimentación de conocimientos	Personal de Conalcréditos	12
12/03/2026	Virtual	Lenguaje Claro: herramientas para una comunicación efectiva. Veeduría Distrital	Socializar herramientas lenguaje claro	Personal de la entidad 3 niveles	165
13/03/2026	Presencial	Gestión de correspondencia	Socializar gestión de correspondencia	Personal de la Dirección de cobertura	51
13/03/2026	Presencial	Preturno canal chat	Retroalimentación de conocimientos	Personal de Conalcréditos	16
16/03/2026	Presencial	SIGA te Bogotá te Escucha	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal de la entidad 3 niveles	43
17/03/2026	Presencial	Digiturno y protocolos atención	Socializar protocolos de atención y aplicativos	Personal Talento Humano - ecos del deporte	4
19/03/2026	Presencial	SIGA y BTE	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal de la entidad 3 niveles	35
26/03/2026	Presencial	Inducción inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal de Conalcréditos	1
26/03/2026	Presencial	Retroalimentación operación canales atención	Retroalimentación de conocimientos	Personal de Conalcréditos DILES	25
27/03/2026	Presencial	Inducción inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal de Conalcréditos	1
30/03/2026	Presencial	refuerzo aplicativo Dexon	Retroalimentación de conocimientos	Personal de Conalcréditos	1

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
30/03/2026	Presencial	Pretrabajo presencial nivel central	Retroalimentación de conocimientos	Personal de Conalcréditos	11
31/03/2026	Presencial	Inducción inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal de Conalcréditos	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/my?id=%2Fpersonal%2Fformacionosc%5Feducacionbogota%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2F2026%2FEVIDENCIAS%20FORMACION%2FACTAS%5FCUALIFICACION%2FMARZO&viewid=763c5932%2D6140%2D4640%2Db987%2D23e659fa8a63>

### Refuerzo visual informativo

En marzo 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
Boletín # 11 - 2025 – Versión 25.05.01H - Prestaciones Económicas. G2	3/03/2026	Correo electrónico institucional
Talento humano prestaciones	25/03/2026	
Recomendaciones de seguridad nivel central sed	27/03/2026	
Socialización de la Resolución 001 del 27 de marzo 2026	30/03/2026	

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

<p style="text-align: right;">miércoles 8:36 a. m.</p> <p>Buen día compañeros para su información ... y por si se requiere dar información: La actualización de información bancaria <b>asignada por SIGA hasta HOY 4 de febrero</b>, será actualizada para la nómina del mes de MARZO 2026, asignados a partir de MAÑANA se está realizando para la nómina del mes de ABRIL 2026 tanto para docentes como administrativos, por tal razón recomendarles a los funcionarios no cerrar su cuenta bancaria hasta que no se confirme mediante oficio respuesta el mes de la aplicación de la actualización. Gracias Dia.</p> <p style="text-align: right;">👍👎 3 🗣️</p>	



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.

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 la evaluación de conocimientos fue del 96,66% que supera el estándar mínimo exigido.

Para el presente periodo, se programó y efectuó una evaluación mensual de conocimientos a los agentes de los canales que contuvo 15 preguntas con temas sobre: casos funciones dependencias, tipificación, protocolos atención, escalafon docente, movilidad escolar y matrículas.

En este periodo 2 agentes obtuvieron nota inferior a 90 en la evaluación final, por lo cual se realizó retroalimentación de conocimientos y se aplicó nuevamente evaluación en la que los agentes obtuvieron nota de 100 que se promedió con la primera nota de la evaluación.

Tabla 5. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

Temas	No. de asistentes	No. de evaluados	%Nota promedio	%evaluados*
Evaluación mensual: casos funciones dependencias, tipificación, protocolos atención, escalafon docente, movilidad escolar y matrículas.	51	51	96.66%	100%
Total	51	51	96.66%	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 marzo 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 29 solicitudes ante la Oficina de Comunicación y Prensa.

### Lenguaje claro:

Se articularon acciones con la Veeduría Distrital y la Dirección de Talento Humano y se realizó una jornada de socialización en el tema de lenguaje claro e incluyente dirigida a todo el personal de la entidad la cual contó con la participación de personal administrativo, contratistas y colaboradores de los tres niveles de la SED y también se participó en la socialización de Hablemos Claro, Sirvamos Mejor realizada por la Dirección Distrital de Calidad de Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

### Conclusiones:

En marzo, las actividades programadas y realizadas aportaron al mejoramiento de la entrega de información de los agentes a la ciudadanía.

Se fortalecieron los conocimientos relacionados con los protocolos de atención a la ciudadanía, funciones de las dependencias, escalafon docente y tipificación correcta de las atenciones.

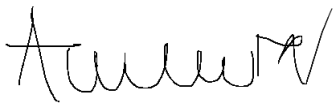
Los resultados obtenidos ratifican la importancia de dar continuidad a las estrategias de formación y promoción del conocimiento, como eje fundamental para garantizar la calidad en la atención a la ciudadanía y el fortalecimiento de conocimientos del personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

### Actividades planeadas para abril 2026:

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

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.

#### Compiló



NOMBRE: Angélica Vargas Palacio  
CARGO: Contratista

#### Aprobó



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