



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

INFORME DE CUALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN MAYO 2026

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C., JUNIO DE 2026

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
Actividades desarrolladas en mayo por objetivos específicos	4
Refuerzo visual informativo	7
Resultados evaluación de conocimientos.....	8
Promoción:.....	10
Lenguaje claro:.....	10
Conclusiones:.....	10
Actividades planeadas para junio 2026:	11

Contenido tablas

Tabla 1 Acumulado Socializaciones y participantes	3
Tabla 2 Socializaciones y participantes mayo	6
Tabla 3 Evidencias actividades cualificación	6
Tabla 4 Piezas gráficas refuerzo visual informativo.....	7
Tabla 5 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales.....	10

Contenido gráficas

Gráfica 1 Cualificación participación por objetivos	4
Gráfica 2 Registro fotográfico	5
Gráfica 3 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 en este informe, las actividades realizadas durante mayo 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
Abril	16	142
Mayo	17	152
Total	78	1.355

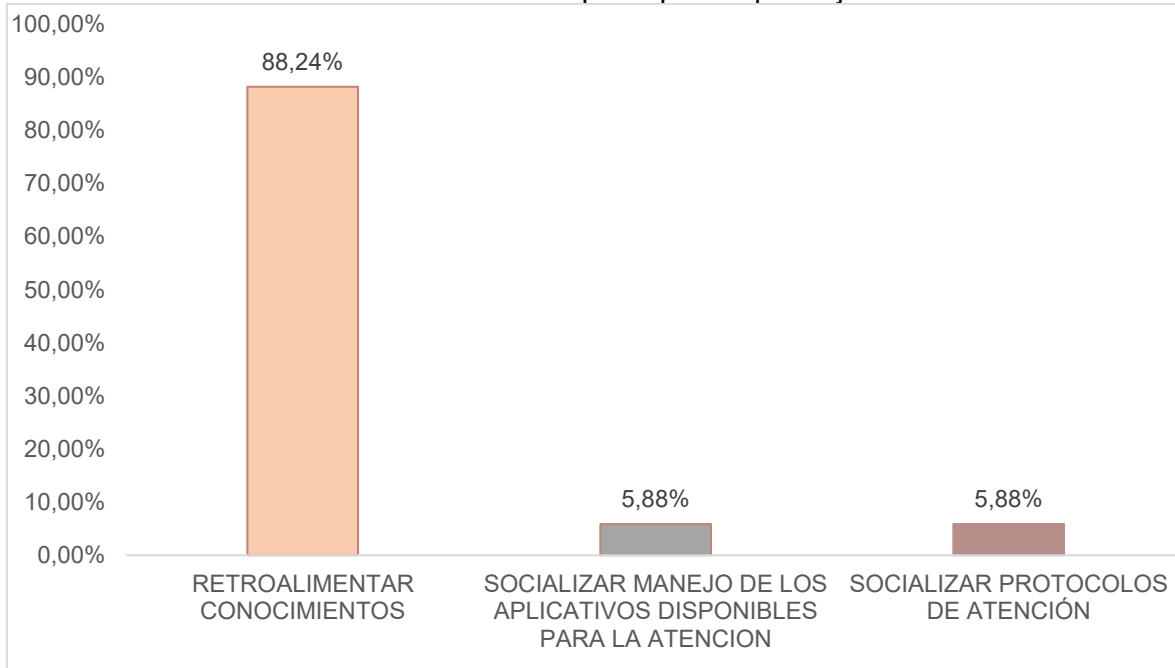
Fuente: Actas, formularios Web Asistencia y listados de asistencia

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 17 actividades de socialización desarrolladas, con la participación de 152 asistentes, en proporción con la meta establecida para el período.

En mayo 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, tanto al público interno como 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 mayo 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 88,24% del total de las acciones de cualificación desarrolladas. En el marco de este objetivo se realizaron 15 actividades de formación, con una participación de 135 servidores y colaboradores. Las jornadas estuvieron orientadas al fortalecimiento de conocimientos y la actualización de lineamientos relacionados con la tipificación de atenciones, el Programa de Movilidad Escolar, el manejo del aplicativo DEXON, así como otros temas operativos y normativos que contribuyen a mejorar la calidad, oportunidad y estandarización de la atención brindada a la ciudadanía.

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

Se realizó una (1) jornada de capacitación en el manejo del sistema SIGA, dirigida al personal administrativo de la Dirección Local de Educación de Puente Aranda, en este espacio se contó con 12 servidores y colaboradores. En este espacio se socializaron los lineamientos necesarios para gestionar la correspondencia de entrada y salida en la entidad.

c) Socializar protocolos de atención:

Se llevó a cabo una (1) jornada de socialización y sensibilización relacionada con los protocolos de atención para el canal presencial, en la que participaron cinco (5) colaboradores encargados de la entrega de bonos al personal administrativo de la entidad.

Esta actividad permitió fortalecer los conocimientos del personal sobre los lineamientos institucionales para la atención presencial para promover la aplicación de buenas prácticas en el relacionamiento con la ciudadanía y con los usuarios internos. Asimismo, se reforzaron aspectos como el trato respetuoso, la comunicación asertiva y el cumplimiento de los protocolos establecidos, con el fin de garantizar una experiencia de servicio coherente, oportuna y de calidad en cada interacción.

Gráfica 2. Registro fotográfico



Fuente: Registro fotográfico OSC

Tabla 2. Socializaciones y participantes en mayo

N.º socializaciones	N.º asistentes
17	152

Fuente: Actas, asistencia plataforma Teams y listados de asistencia

A continuación, se relacionan las 17 socializaciones realizadas en mayo de 2026 por objetivo, temas y fechas:

Tabla 3. Evidencias actividades cualificación

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
6/06/2026	Presencial	Socialización humano en línea	Retroalimentar conocimientos	Personal centro de contacto	9
7/06/2026	Presencial	retroalimentación calibración canal Dexon	Retroalimentar conocimientos	Personal centro de contacto	4
7/06/2026	Presencial	Socialización protocolos de atención y digiturno atención ventanillas	Socializar protocolos de atención	Personal Talento Humano - Compensar	5
14/05/2026	Presencial	Capacitación SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal DILE Puente Aranda	12
14/05/2026	Presencial	Preturno nivel central	Retroalimentar conocimientos	Agentes nivel central	9
14/05/2026	Presencial	Socialización indicadores calidad	Retroalimentar conocimientos	Agentes Centro de contacto	3
19/05/2026	Presencial	Socialización procesos virtuales y presenciales	Retroalimentar conocimientos	Agente DILE Santa Fe	2
19/05/2026	Presencial	Inducción canal chat	Retroalimentar conocimientos	Agente canal chat	2
20/05/2026	Presencial	Preturno nivel central	Retroalimentar conocimientos	Agentes nivel central	15
21/05/2026	Presencial	Socialización procesos atención presencial	Retroalimentar conocimientos	Agente DILE San Cristóbal	4
22/05/2026	Presencial	Retroalimentación conocimientos operación canales	Retroalimentar conocimientos	Agentes canales telefónico y chat	15
26/05/2026	Presencial	Socialización Programa Movilidad Escolar	Retroalimentar conocimientos	Agentes Centro de contacto	26
27/05/2026	Presencial	Redireccionamientos mayo	Retroalimentar conocimientos	Agentes centro de contacto	8

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
28/05/2026	Presencial	Inducción agente traslado DILE Engativá	Retroalimentar conocimientos	Agente DILE Engativá	4
28/05/2026	Presencial	Capacitación programa movilidad escolar	Retroalimentar conocimientos	Agentes DILES y Supercades	16
29/05/2026	Presencial	Capacitación programa movilidad escolar	Retroalimentar conocimientos	Agentes nivel central	14
29/05/2026	Presencial	Inducción agente traslado DILE Kennedy	Retroalimentar conocimientos	Agente DILE Kennedy	4

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: [MA https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/formacionosc_educacionbogota_gov_co/lqDPni6q_gcaSLGI_aLW4mSqAWM5Ts3hz7RaHzmoeD8f-WE?e=pmrwgVYO](https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/formacionosc_educacionbogota_gov_co/lqDPni6q_gcaSLGI_aLW4mSqAWM5Ts3hz7RaHzmoeD8f-WE?e=pmrwgVYO)

Refuerzo visual informativo

En mayo 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 del ciclo 1- 2026	22/05/2026	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



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 95,26%, 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, nueve (9) 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, cuatro (4) agentes 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 durante el mes de junio.

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.	58	58	95.26%	100%

Temas	No. de asistentes	No. de evaluados	%Nota promedio	%evaluados*
Total	58	58	95.26%	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 mayo 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 28 solicitudes ante la Oficina de Comunicación y Prensa.

Lenguaje claro:

Se realizó la revisión en lenguaje claro del Instructivo Interno de Monitoreo de los Canales de Atención, con el propósito de simplificar su redacción, mejorar la organización de la información y facilitar la comprensión de los procedimientos por parte de los servidores y colaboradores de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Con la revisión y actualización de este documento se busca contar con un documento más claro, preciso y de fácil consulta para la apropiación de los lineamientos y la correcta ejecución de las actividades de monitoreo. Asimismo, contribuye a la estandarización de los criterios de seguimiento y evaluación de los canales de atención, disminuye el riesgo de interpretaciones erróneas y fortalece la calidad en la aplicación de los procesos definidos por la Oficina.

Conclusiones:

Durante el período se dio cumplimiento a las actividades de cualificación programadas, para fortalecer las competencias del personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano mediante jornadas de retroalimentación de conocimientos y actividades de sensibilización sobre los protocolos de atención en los diferentes canales de atención. Estas acciones contribuyeron a la actualización permanente del equipo, la estandarización de los criterios de atención y el fortalecimiento de la calidad en la prestación del servicio 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 junio 2026:

Continuar con las jornadas de retroalimentación de los temas que presenten mayor recurrencia en el monitoreo de los canales de atención y en las evaluaciones de conocimiento.

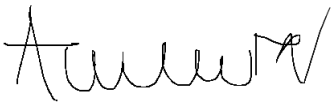
Fortalecer la participación del personal en las actividades de formación mediante la programación anticipada y el seguimiento a la asistencia.

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

Implementar mecanismos de evaluación posteriores a las capacitaciones para medir la apropiación de los conocimientos y definir acciones de refuerzo cada vez que se requiera. sea necesario.

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