ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

# SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED

## OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

## INFORME CUALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN
## NOVIEMBRE 2025

**Bogotá D.C., 22 de diciembre 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 en noviembre por objetivos específicos ..... 4
Refuerzo visual informativo ..... 7
Resultados evaluación de conocimientos ..... 10
Promoción ..... 11
Lenguaje Claro ..... 11
Conclusiones ..... 11
PLAN DE MEJORAMIENTO ..... 11

Contenido tablas

Tabla 1 Acumulado Socializaciones y participantes ..... 3
Tabla 2 Socializaciones y participantes noviembre ..... 5
Tabla 3 Evidencias actividades cualificación ..... 5
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 ..... 5
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 noviembre 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 |
| Total | 204 | 2.472 |

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 25 socializaciones de las 25 programadas, con un total de 391 asistentes.

Durante noviembre 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, 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 en noviembre por objetivos específicos**

a) Retroalimentar conocimientos:

Para el cumplimiento de este objetivo se desarrollaron 15 actividades de retroalimentación en conocimientos, con la participación de contratistas, personal de planta y colaboradores de la entidad, con 317 asistentes en las sesiones realizadas. Estos espacios tuvieron como propósito fortalecer los conocimientos relacionados con los trámites, proyectos y funciones de las dependencias, se contribuye de manera directa a la mejora de los indicadores de gestión de la correspondencia.

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

Se llevaron a cabo 6 actividades de inducción dirigidas al personal nuevo que ingresó a laborar, realizadas por la Oficina con el objetivo principal de socializar el Decreto 310 de 2022, en el cual se establecen las funciones de las dependencias 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. En este marco, se efectuó la inducción a tres agentes nuevos del Centro de Contacto Conalcréditos, de los cuales uno fue asignado a la atención presencial en la DILE de Bosa y dos a funciones de back office, para apoyar las necesidades de la operación.

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 60 asistentes en total, dirigidas al personal de colegios, Direcciones Locales de Educación y demás dependencias de la SED en el manejo de los aplicativos SIGA, Bogotá Te Escucha y Digiturno.

d) Socializar protocolos de atención:

Se realizó una socialización de los protocolos de atención al personal de Compensar que brinda atención en las ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano para la entrega de bonos a los funcionarios administrativos y docentes de la entidad.

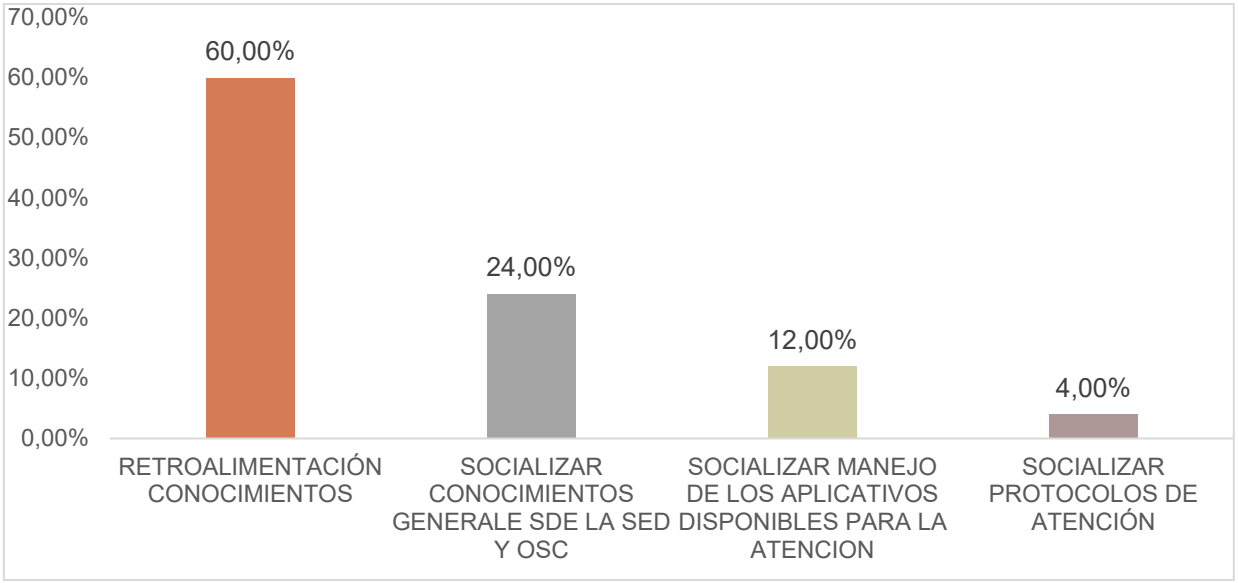
En la actividad de socialización del manejo del digiturno se socializaron los protocolos de atención que son parte fundamental de la atención presencial.

Tabla 2. Socializaciones y participantes en noviembre

| N.º socializaciones | N.º asistentes |
|---|---|
| 25 | 391 |

Fuente: Actas, formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Gráfica 1. Cualificación participación por objetivos




Fuente: Base Consolidado Cualificación

A continuación, se relacionan las 25 socializaciones realizadas en noviembre de 2025 por objetivo, temas y fechas, así:

Tabla 3. Evidencias actividades cualificación

| Fecha | Lugar | Tema | Objetivo | Dirigido a | Asistentes |
|---|---|---|---|---|---|
| 5/11/2025 | Virtual | Respuesta a preguntas frecuentes funciones Oficina de Nómina | Retroalimentación conocimientos | Personal OSC y Conalcréditos | 35 |
| 6/11/2025 | Virtual | Socialización radicaciones Despacho y Of. Jurídica | Retroalimentación conocimientos | Personal OSC y Conalcréditos | 35 |
| 6/11/2025 | Presencial | Retroalimentación conocimientos | Retroalimentación conocimientos | Personal Conalcréditos centro contacto | 5 |
| 7/11/2025 | Presencial | Inducción inicial y entrega de puesto | Socializar conocimientos generales de la SED a y la OSC | Personal Conalcréditos DILES | 1 |
| 10/11/2025 | Presencial | Retroalimentación conocimientos | Retroalimentación conocimientos | Personal Conalcréditos | 1 |

| Fecha | Lugar | Tema | Objetivo | Dirigido a | Asistentes |
|---|---|---|---|---|---|
| 11/11/2025 | Virtual | Socialización lineamientos informe actividades contratistas | Retroalimentación conocimientos | Personal OSC contratistas | 13 |
| 13/11/2025 | Presencial | Retroalimentación conocimientos | Retroalimentación conocimientos | Personal Conalcréditos nivel central | 7 |
| 14/11/2025 | Virtual | Socialización SIMAT | Retroalimentación conocimientos | Personal OSC y Conalcréditos | 43 |
| 14/11/2025 | Presencial | Socialización gestión correspondencia | Retroalimentación conocimientos | Personal Dirección de Bienestar Estudiantil | 57 |
| 18/11/2025 | Virtual | Socialización SIGA | Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención | Personal colegios | 31 |
| 18/11/2025 | Presencial | Retroalimentación conocimientos | Retroalimentación conocimientos | Personal Conalcréditos Back | 3 |
| 18/11/2025 | Presencial | Retroalimentación conocimientos nomina, jurídica y despacho | Retroalimentación conocimientos | Personal Conalcréditos centro contacto | 13 |
| 19/11/2025 | Virtual | Socialización Bogotá te Escucha | Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención | Personal colegios | 15 |
| 24/11/2025 | Virtual | Inducción inicial | Socializar conocimientos generales de la SED a y la OSC | Personal Back Conalcréditos | 2 |
| 24/11/2025 | Presencial | Inducción inicial y entrega de puesto | Socializar conocimientos generales de la SED a y la OSC | Personal Conalcréditos Back | 2 |
| 25/11/2025 | Virtual | Socialización educación inclusiva | Retroalimentación conocimientos | Personal OSC y Conalcréditos | 56 |
| 25/11/2025 | Virtual | Socialización digiturno y protocolos de atención | Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención | Personal Dirección de Cobertura | 14 |
| 25/11/2025 | Presencial | Socialización digiturno y | Socializar Protocolos de atención | Personal de Compensar | 3 |

| Fecha | Lugar | Tema | Objetivo | Dirigido a | Asistentes |
|---|---|---|---|---|---|
| | | protocolos de atención | | que entregara bonos en las ventanillas | |
| 25/11/2025 | Presencial | Inducción inicial | Socializar conocimientos generales de la SED a y la OSC | Personal Conalcréditos Back | 2 |
| 26/11/2025 | Presencial | Retroalimentación conocimientos | Retroalimentación conocimientos | Personal Conalcréditos | 1 |
| 26/11/2025 | Presencial | Retroalimentación conocimientos - preturno | Retroalimentación conocimientos | Personal Conalcréditos centro contacto | 16 |
| 26/11/2025 | Presencial | Inducción inicial | Socializar conocimientos generales de la SED a y la OSC | Personal Conalcréditos Back | 2 |
| 26/11/2025 | Virtual | Socialización radicaciones e información de eventos SED | Retroalimentación conocimientos | Personal OSC y Conalcréditos | 26 |
| 27/11/2025 | Presencial | Retroalimentación conocimientos | Retroalimentación conocimientos | Personal Conalcréditos | 6 |
| 27/11/2025 | Presencial | Inducción inicial | Socializar conocimientos generales de la SED a y la OSC | Personal Conalcréditos Back | 2 |

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%2FNOVIEMBRE&share=cgqpn%5FipXTFkRpDXrfIT8FqiEgUCDndfk1gnv8xiu7sblcWGng

**Refuerzo visual informativo**

En noviembre 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

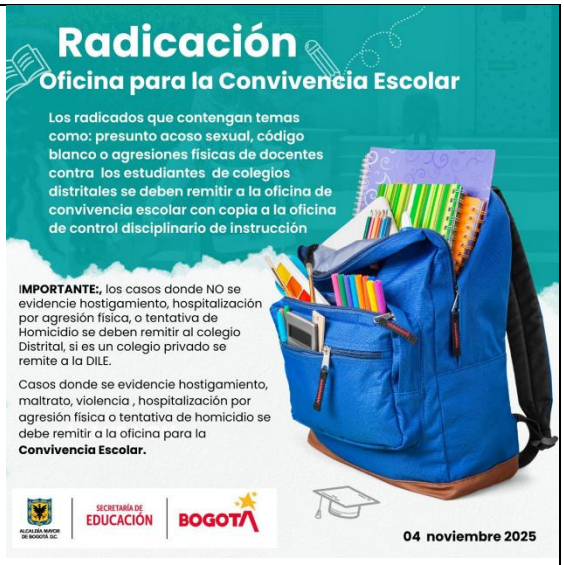
| Tema piezas graficas | Fecha de la publicación | Canal de socialización |
|---|---|---|
| Aulas hospitalarias | 07/11/2025 | Grupo Teams - preguntas frecuentes y correo electrónico institucional |
| Casos evaluación competencias docentes – Escalafón docente | 07/10/2025 | |
| Invitación especial al entrenamiento “Tejiendo confianza en el encuentro con el migrante” | 04/11/2025 | |
| Taller de Ortografía | 19/11/2025 | |
| Encuesta de Diagnóstico necesidades de cualificación-formación OSC 2025-2026 | 28/11/2925 | |

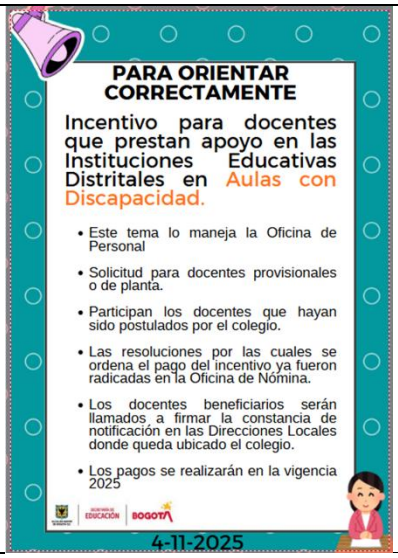
Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

Piezas gráficas utilizadas para divulgar información importante al personal que brinda atención en los canales:

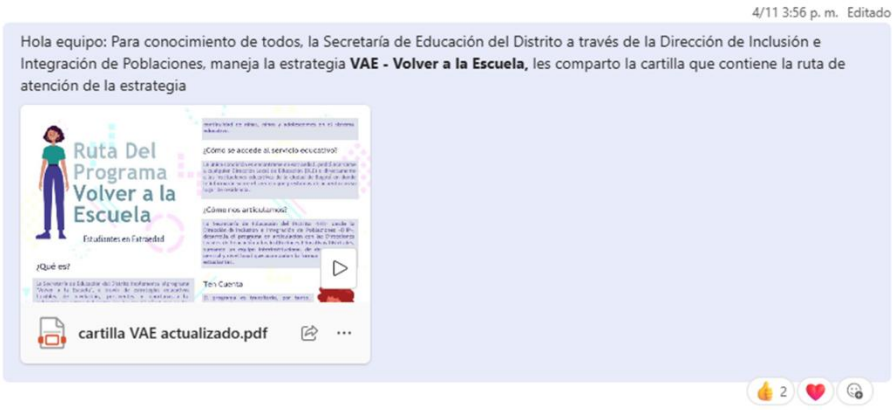
Gráfica 2. Evidencias retroalimentaciones




PARA ORIENTAR CORRECTAMENTE
Incentivo para docentes que prestan apoyo en las Instituciones Educativas Distritales en Aulas con Discapacidad.
• Este tema lo maneja la Oficina de Personal
• Solicitud para docentes provisionales o de planta.
• Participan los docentes que hayan sido postulados por el colegio.
• Las resoluciones por las cuales se ordena el pago del incentivo ya fueron radicadas en la Oficina de Nómina.
• Los docentes beneficiarios serán llamados a firmar la constancia de notificación en las Direcciones Locales donde queda ubicado el colegio.
• Los pagos se realizarán en la vigencia 2025
4-11-2025


AVISO IMPORTANTE
FOMAG informa:
Las peticiones, comunicaciones o requerimientos dirigidos a esa entidad sean radicados a través de la plataforma Fidugestor, con el fin de garantizar la trazabilidad y el adecuado registro de la correspondencia.
Para tal efecto, podrán hacerlo mediante el correo electrónico notjudicial@fiduprevisora.com.co o a través del enlace oficial:
https://fiduprevisorafidugestorpqrsd.digital
11-10-2025


4/11 3:56 p. m. Editado
Hola equipo: Para conocimiento de todos, la Secretaría de Educación del Distrito a través de la Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones, maneja la estrategia VAE - Volver a la Escuela, les comparto la cartilla que contiene la ruta de atención de la estrategia
Ruta Del Programa Volver a la Escuela
Estudiantes en Extraedad
¿Qué es?
¿Cómo se accede al servicio educativo?
¿Cómo nos articulamos?
Ten Cuenta
cartilla VAE actualizado.pdf
2
miércoles, 5 noviembre


Equipo, tener en cuenta la siguiente información con el fin de reforzar y mantener actualizados los datos de primera mano relacionados con el inicio de labores escolares 2026."
RESOLUCION_2...
De regreso al Colegio
2







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 programaron y desarrollaron 3 socializaciones dirigidas al personal que brinda a tención en los canales relacionadas con las funciones de las dependencias y la correcta gestión de la correspondencia, con los resultados que se reflejan a continuación:

Tabla 5. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

| Temas | Nro. de asistentes | Nro. de evaluados | %Nota promedio | %evaluados* |
|---|---|---|---|---|
| Funciones Oficina de Nómina | 53 | 53 | 96,98% | 100% |
| Temas Despacho y Oficina Jurídica | 52 | 52 | 98,08% | 100% |
| Manejo y consultas aplicativo SIMAT | 53 | 53 | 98,00% | 100% |
| Total | 158 | 158 | 97,69% | 100% |

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

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones realizadas durante noviembre fue del 100%, ya que la totalidad de los 158 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 98,12% que supera el estándar mínimo exigido.

Adicionalmente a las evaluaciones aplicadas en las jornadas de capacitación y en cumplimiento de las actividades definidas en el contrato vigente, se realiza una evaluación mensual de conocimientos, la cual contiene mínimo 15 preguntas; en una primera fase, se dirige al personal del Staff de Conalcréditos (supervisores, líderes de calidad y formador) y posteriormente, se extiende al equipo de agentes que brindan atención a la ciudadanía. El porcentaje mínimo de aprobación establecido es del 90%. Durante noviembre, la calificación general fue del 99,43%, 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, durante diciembre se dará continuidad a la aplicación de evaluaciones de conocimientos al finalizar cada una de las capacitaciones desarrolladas.

**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 noviembre 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 37 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**

Se adelantó inducción al personal backup nuevo vinculado en noviembre que brindará apoyo a la operación en caso de que algún agente presente una novedad para asegurar la apropiación de los conocimientos generales de la entidad y específicos de la Oficina de Servicio al Ciudadano que garantice una gestión adecuada de las solicitudes y una atención eficiente en los diferentes canales.

**PLAN DE MEJORAMIENTO**

Actividades planeadas para diciembre 2025:

- Mantener actualizada la página web institucional en lo relacionado con trámites, servicios, informes, notificaciones de actos administrativos e información de atención a la ciudadanía.
- Promocionar los canales de atención a través de redes sociales, página web y atención presencial en el nivel central.
- Atender los requerimientos de formación del personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Desarrollar la inducción al personal nuevo vinculado a la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Reforzar los protocolos de atención con el personal de canales y el personal de seguridad.
- Actualizar y socializar la base de conocimiento y el Manual de Consultas con el personal de atención y promover su consulta permanente para mejorar la radicación y el direccionamiento adecuado de la correspondencia.
- Realizar retroalimentación de conocimientos en los temas de Inclusión, SIMAT, acceso a población migrante.

**Compiló**

NOMBRE: Angélica Vargas Palacio
CARGO: Contratista

**Aprobó**

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