ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME CUALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN
OCTUBRE 2025

Bogotá D.C., 24 de noviembre 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 4
Refuerzo visual informativo 6
Resultados evaluación de conocimientos 9
Promoción 10
Lenguaje Claro 10
Conclusiones 10

Contenido tablas

Tabla 1 Acumulado Socializaciones y participantes 3
Tabla 2 Socializaciones y participantes octubre 4
Tabla 3 Evidencias actividades cualificación 5
Tabla 4 Piezas gráficas refuerzo visual informativo 7

Contenido gráficas

Gráfica 1 Cualificación Participación por Objetivos 4
Gráfica 2 Evidencias retroalimentaciones 7

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 octubre 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
Total	179	2.081

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 19 socializaciones de las 139 programadas, con un total de 168 asistentes.

Durante octubre 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 octubre por objetivos específicos

a) Retroalimentar conocimientos:

Para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron 11 actividades de retroalimentación en conocimientos con la participación de 106, asesores que brindan atención en los canales, en temas relacionados con funciones de las dependencias (redireccionamientos) proceso matrículas, indicadores de los canales, sistema gestión de calidad del proceso.

b) Socializar protocolos de atención:

Se realizaron 5 socializaciones de protocolos de atención dirigidas a personal que brinda atención en los diferentes canales, con la asistencia 57 asesores del centro de contacto, contratistas y personal de planta.

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

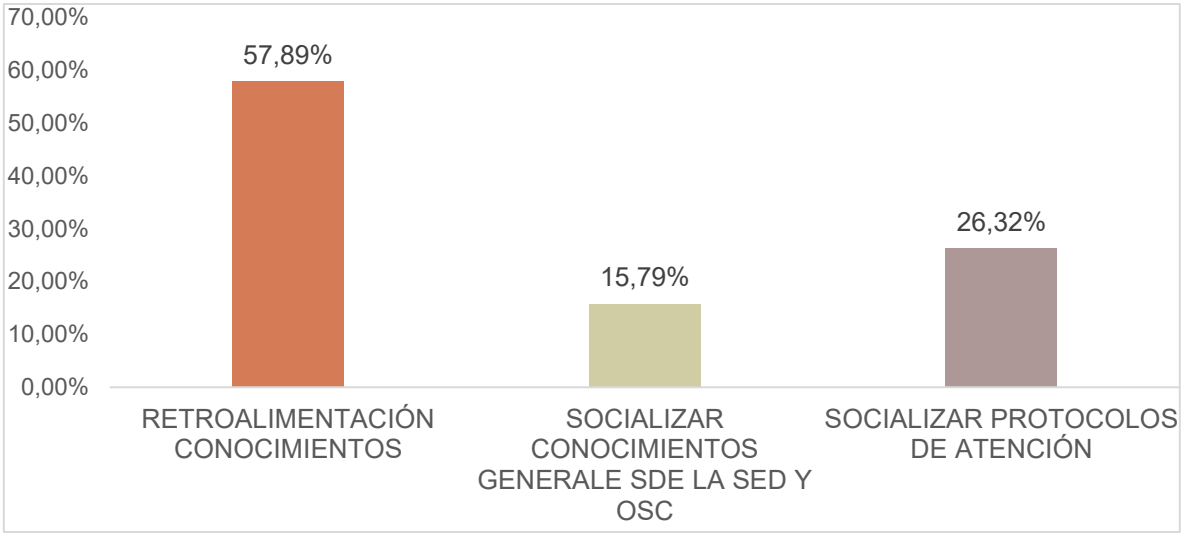
Se realizaron 3 actividades de inducción al personal nuevo que ingresó tanto de planta como para los agentes para atención de canales, participaron 5 personas.

Tabla 2. Socializaciones y participantes en octubre

N.º socializaciones	N.º asistentes
19	168

Fuente: Actas, formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Gráfica 1. Cualificación participación por objetivos



Fuente: Base Consolidado Cualificación

A continuación, se relacionan las 19 socializaciones realizadas en octubre de 2025 por objetivo, temas y fechas, así:

Tabla 3. Evidencias actividades cualificación

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
2/10/2025	Presencial	Retroalimentar Conocimientos Sistema Gestión de Calidad	Retroalimentación conocimientos	Personal OSC	7
2/10/2025	Presencial	Socialización protocolos de atención	Socializar protocolos de atención	Personal Conalcréditos	1
3/10/2025	Presencial	Retroalimentar Conocimientos Sistema Gestión de Calidad	Retroalimentación conocimientos	Personal OSC	12
3/10/2025	Presencial	Inducción inicial personal nuevo OSC	Socializar conocimientos generales de la SED y la OSC	Personal Planta provisional	1
8/10/2025	Presencial	Inducción inicial personal nuevo OSC	Socializar conocimientos generales de la SED y la OSC	Personal Planta provisional	2
8/10/2025	Presencial	Retroalimentar conocimientos direccionamientos dependencias	Retroalimentación conocimientos	Personal Conalcréditos	7
8/10/2025	Presencial	Retroalimentar conocimientos proceso matriculas	Retroalimentación conocimientos	Personal Conalcréditos nivel central	15
9/10/2025	Presencial	Inducción inicial personal nuevo OSC	Socializar conocimientos generales de la SED y la OSC	Personal Conalcréditos	2
10/10/2025	Presencial	Socialización Cobertura	Retroalimentación conocimientos	Personal Conalcréditos	19
10/10/2025	Presencial	Retroalimentación conocimientos proceso matriculas y otros temas	Retroalimentación conocimientos	Personal Conalcréditos nivel central	13
16/10/2025	Presencial	Socialización protocolos de atención	Socializar protocolos de atención	Personal Conalcréditos nivel central	14
16/10/2025	Presencial	Retroalimentar conocimientos direccionamientos dependencias	Retroalimentación conocimientos	Personal Conalcréditos	1

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
17/10/2025	Presencial	Socialización protocolos de atención	Socializar protocolos de atención	Personal Conalcréditos	12
21/10/2025	Presencial	Retroalimentar conocimientos Sistema Gestión de Calidad	Retroalimentación conocimientos	Personal Conalcréditos - supervisores, lideres de calidad y formador	6
27/10/2025	Presencial	Socialización protocolos de atención - ciudadanos difíciles	Socializar protocolos de atención	Personal Conalcréditos	6
28/10/2025	Presencial	Retroalimentar conocimientos direccionamientos dependencias	Retroalimentación conocimientos	Personal Conalcréditos	1
28/10/2025	Presencial	Socialización Plan Institucional de Participación Ciudadanía	Retroalimentación conocimientos	Personal OSC	24
29/10/2025	Presencial	Socialización protocolos de atención	Socializar protocolos de atención	Personal Conalcréditos Direcciones Locales	24
30/10/2025	Presencial	Retroalimentar conocimientos direccionamientos dependencias	Retroalimentación conocimientos	Personal 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/:f:/r/personal/formacionosc_educacionbogota_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fformacionosc%5Feducacionbogota%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2F2025%2FEVIDENCIAS%20FORMACION%2FACTAS%5FCUALIFICACION%2FOCTUBRE&share=cgrlJdByZuYXRIqzeG9cR76wEgUCObduVFK2Nk6M0jb2JRSQCg

Refuerzo visual informativo

En octubre 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:

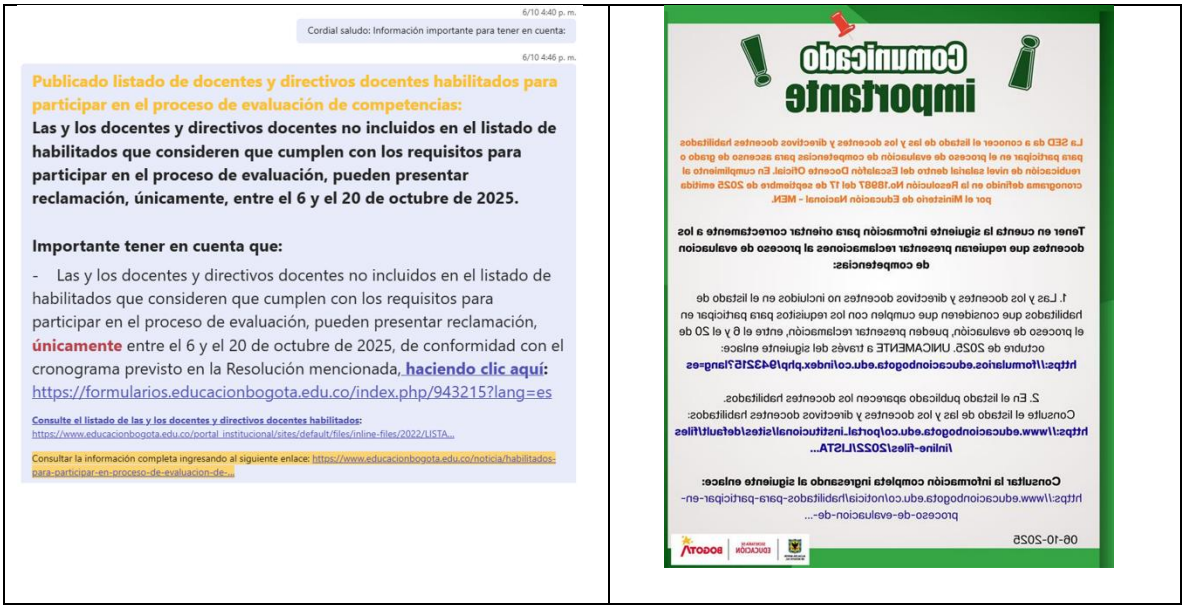
Tabla 4. Piezas gráficas refuerzo visual informativo

Tema piezas graficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Listado de docentes habilitados a participar en el proceso de evaluación de competencias	06/10/2025	Grupo Teams - preguntas frecuentes y correo electrónico institucional
Casos evaluación competencias docentes – Escalafón docente	07/10/2025	
Consolidado de pagos	07/10/2025	
Solicitudes verificación estudiantes que estén redactadas en ingles direcciona al colegio	07/10/2025	
Preguntas frecuentes proceso matrículas	9/10/2025	
Criterios de asignación cupos escolares	10/10/2025	
Lineamientos Radicados OSC-ENTIDADES	17/10/2025	
Direccionamientos a Despacho	28/10/2925	

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







7/10 10:20 a. m.

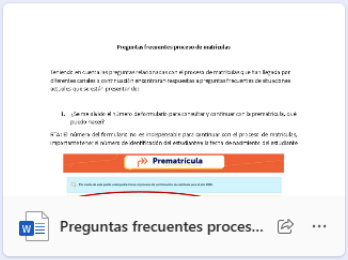
Buenos días, comparto el enlace para ingresar al consolidado de pagos vigente Consolidado pagos vigencia 2025 .xlsx

	A	B	C	D	E	F	G
1	CICLO	MEDIO DE ENTREGA	TIPO_DOCUMENTO	NUMERO_DOCUMENTO	NOMBRE_ESTUDIANTE	NOMBRE_COLEGIO_MATRICULA	NOMBRE_JORNADA_MATRICULA
2	CICLO 1	DAVIPLATA	VISA	$20232172324	JESUS ANTONIO G	COLEGIO AL	MAÑANA
3	CICLO 1	DAVIPLATA	NES	$20232111408	ABRAHAM SAMUEL	COLEGIO AL	TARDE
4	CICLO 1	DAVIPLATA	NES	N80938019360	WILNEYDER ELIAS	COLEGIO JO	UNICA
5	CICLO 1	DAVIPLATA	PPT	N64234953175	ENGYBETH VALENT	COLEGIO INE	TARDE
6	CICLO 1	DAVIPLATA	NES	N49094692741	JHONEIUS CECILIA	COLEGIO TE	MAÑANA
7	CICLO 1	DAVIPLATA	NES	N49094360889	YOSIMAR ISABEL C	COLEGIO AL	TARDE
8	CICLO 1	SFP	NES	N49094305100	GLEBBER JOSE GO	COLEGIO JO	TARDE
9	CICLO 1	SFP	NES	N49094305067	GLEYMARY SOFIA	COLEGIO JO	TARDE
10	CICLO 1	DAVIPLATA	NES	N48124689365	LUIS JOSE RAMOS	COLEGIO INE	TARDE
11	CICLO 1	DAVIPLATA	NES	N46454342938	JOSE CARLOS MA	COLEGIO TE	TARDE
12	CICLO 1	DAVIPLATA	NES	N46414287753	ADRIANGEL JESUS	COLEGIO JO	TARDE
13	CICLO 1	SFP	PPT	N44494677868	YOELFRI JOSE MAR	COLEGIO LA	MAÑANA
14	CICLO 1	DAVIPLATA	NES	N39714175695	ARIANGEL JOSEMI	COLEGIO INE	TARDE
15	CICLO 1	SFP	NES	N39574711070	GABRIEL JOSE GO	COLEGIO JO	TARDE
16	CICLO 1	DAVIPLATA	NES	N38325734001	JONATHAN ISAIC	COLEGIO JO	MAÑANA
17	CICLO 1	DAVIPLATA	NES	N37934578689	MATHIAS DE JESUS	COLEGIO PE	TARDE

Consolidado pagos vigencia ...
personal > dosuna_educacionbog...

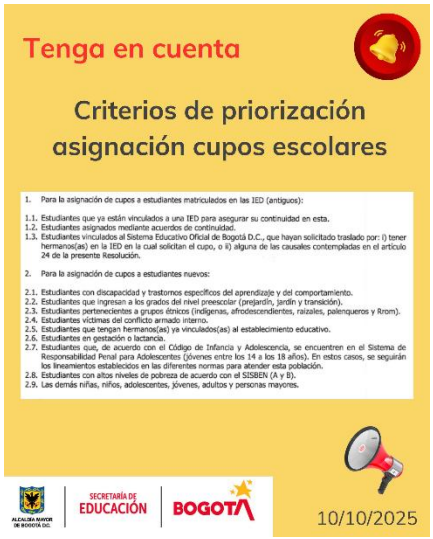
7/10 3:26 p. m.

Hola equipo: teniendo en cuenta el alto flujo de casos que han llegado a los canales relacionados con el proceso de matrículas, les compartimos el documento adjunto que contiene respuestas a los casos que se están presentando de, nro de formulario, diligenciamiento de formulario de pre-matriculas entré otros.



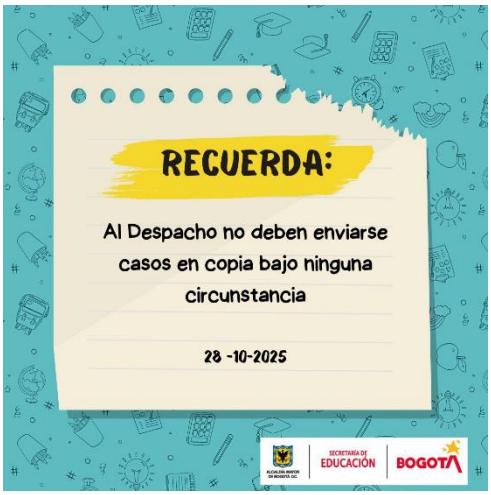
Preguntas frecuentes proces...

3 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.

En cumplimiento de las actividades establecidas en el contrato vigente, se aplica una evaluación mensual que debe contener, como mínimo, 15 preguntas. Inicialmente, esta evaluación se dirige al personal del staff de Conalcréditos (supervisores, líderes de calidad y formador) y posteriormente se amplía al equipo de asesores que presta atención directa a la ciudadanía. El porcentaje mínimo de cumplimiento establecido para aprobar la evaluación es el 90%. En octubre, la calificación general alcanzó un 99%, se supera la meta definida y se evidencia la apropiación del conocimiento por parte del equipo.

Como parte del control continuo del riesgo del proceso, en noviembre se continuará con la aplicación de evaluaciones de conocimientos al finalizar cada capacitación desarrollada.

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 octubre 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 45 solicitudes a la Oficina de Comunicación y Prensa.

Lenguaje Claro

Se atendió la solicitud de la Subdirección de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en cuanto a la revisión y validación en lenguaje claro de los trámites y servicios de la entidad.

Conclusiones

Se adelantó inducción al personal nuevo vinculado en octubre para asegurar la apropiación de los conocimientos generales de la entidad y específicos de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el fin de garantizar una gestión adecuada de las solicitudes y una atención eficiente en los diferentes canales.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Actividades planeadas para noviembre 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 Nomina, SIMAT, Despacho y Oficina Asesora Jurídica.

Compiló

NOMBRE: Angélica Vargas Palacio
CARGO: Contratista

Aprobó

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