INFORME DE CUALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN SEPTIEMBRE 2026

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE DE 2026

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN 3
Actividades desarrolladas en septiembre por objetivos específicos 4
Refuerzo visual informativo 9
Resultados evaluación de conocimientos 13
Promoción: 14
Lenguaje claro: 14
Conclusiones: 14
Actividades planeadas para septiembre 2026: 15

Contenido tablas

Tabla 1 Acumulado Socializaciones y participantes 3
Tabla 2 Socializaciones y participantes septiembre 7
Tabla 3 Evidencias actividades cualificación 7
Tabla 4 Piezas gráficas refuerzo visual informativo 9
Tabla 5 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales 14

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 septiembre 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
Julio	25	412
Agosto	30	707
Septiembre	20	479
Total	188	3.130

Fuente: Actas, formularios Web Asistencia y listados de asistencia

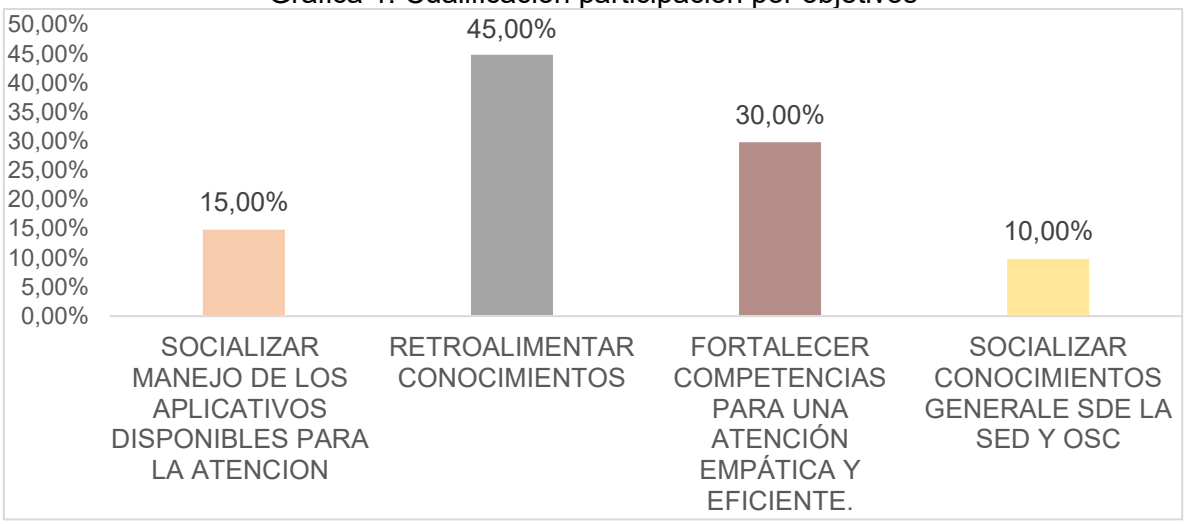
Durante el período evaluado se dio cumplimiento al Objetivo de Calidad No. 2: "Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano", cuyo seguimiento se realiza mediante el indicador Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas / Sensibilizaciones programadas). Como resultado, se alcanzó un nivel de cumplimiento del 100%, con 20 socialización desarrolladas, con la participación de 479 asistentes, en proporción de la meta establecida para el periodo.

En septiembre 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, las oportunidades de mejora evidenciadas durante la operación diaria y el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad del proceso. 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 septiembre 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 45,00% del total de las acciones de cualificación desarrolladas. En el marco de este objetivo se realizaron 9 actividades de formación, con una participación acumulada de 188 servidores y colaboradores. Las jornadas estuvieron orientadas al fortalecimiento de conocimientos y la actualización de lineamientos relacionados con proceso de traslados de estudiantes 2026-2027, atención en canal presencial debido al cambio de personal de canal, mecanismos de atención al ciudadano y PQRSDF y se realiza el refuerzo para que cuenten con la información necesaria para prestar atención en el canal asignado.

Igualmente, la Oficina de Servicio al Ciudadano participó en las sesiones de reinducciones organizadas por la Dirección de Talento Humano, espacio en el que se sensibilizó sobre el conocimiento de los canales de atención a través de los cuales se pueden presentar denuncias por actos de corrupción, jornadas a las que asistió el personal de planta de la entidad.

b) Fortalecer competencias para una atención empática y eficiente:

En el marco de la estrategia de *Cuidadores de la Confianza* liderado por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en septiembre la entidad participó en 6 actividades de socialización con 208 participantes.

En estos espacios se fortalecieron competencias que aportan a mejorar la atención y la comunicación asertiva con la ciudadanía.

Los temas tratados en las jornadas fueron:

- Protocolos de servicio a la ciudadanía: Registro universal de ingresos RUI
- Generalidades de la gestión migratoria - Cuidadores de confianza
- Generalidades de la gestión migratoria - Cuidadores de confianza
- ¿Qué es el Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales (ORVI)? - Rutas de atención
- Atención y comunicación clara y accesible a personas con discapacidad - Cuidadores de confianza
- Lengua de señas colombiana - Cuidadores de confianza

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

Se realizaron 3 jornadas de capacitación en el manejo del sistema SIGA, Bogotá te Escucha y digiturno, dirigidas al personal funcionarios, contratistas y colaboradores de la entidad que realizan gestionan la correspondencia en las dependencias de los tres niveles (central, local e institucional) y con el personal de Fundación Plan que brinda apoyo en los puntos presenciales al proceso de matrículas. Se contó con 79 asistentes.

d) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC

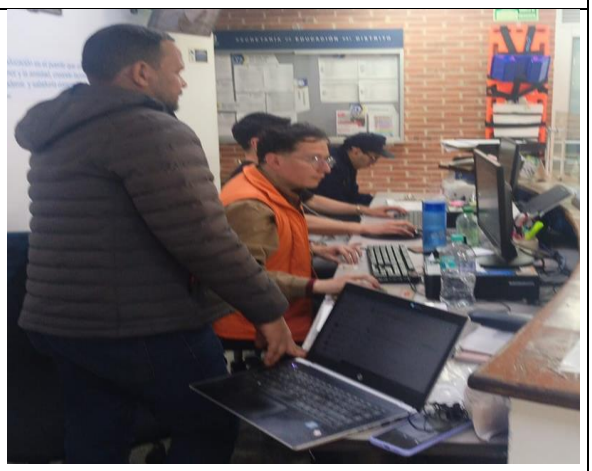
Para el cumplimiento de este objetivo, se desarrollaron 2 sesiones de inducción para el personal – agente del centro de contacto Conalcréditos y se capacitó en los siguientes temas:

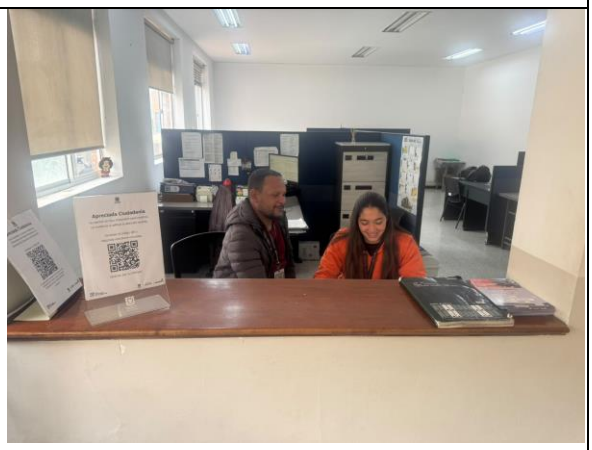
Funciones dependencias de la entidad de conformidad con el Decreto 650 de 2025[1] – Manual de consulta.
Organigrama de la entidad.
Canales de atención.
Trámites y servicios.
Gestión de correspondencia.
Defensor de la ciudadanía.
Carta de trato digno.
Protocolos de atención.
Políticas de servicio a la ciudadanía.
Canales de denuncia.
Manejo de sistemas.
Manejo de plataformas de canales de atención (chat, telefónico, Dexon, digiturno).

[1] *"Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Educación"*

Gráfica 2. Registro fotográfico





Fuente: Registro fotográfico OSC

Tabla 2. Socializaciones y participantes en septiembre

N.º socializaciones	N.º asistentes
20	479

Fuente: Actas, asistencia plataforma Teams y listados de asistencia

A continuación, se relacionan las 20 socializaciones realizadas en septiembre de 2026 por objetivo, temas y fechas:

Tabla 3. Evidencias actividades cualificación

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
2/09/2026	Virtual	Protocolos de servicio a la ciudadanía: Registro universal de ingresos RUI	Fortalecer competencias para una atención empática y eficiente.	Personal SED	46
7/09/2026	Presencial	Refuerzo lineamientos presenciales	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	4
8/09/2026	Presencial	Socialización PQRSDF y mecanismos de atención al ciudadano	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	12
8/09/2026	Virtual	Capacitación digiturno y protocolos de atención	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal Fundación Plan	18
9/09/2026	Virtual	Capacitación funcional Bogotá te Escucha	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal SED	39
9/09/2026	Virtual	Generalidades de la gestión migratoria - Cuidadores de confianza	Fortalecer competencias para una atención empática y eficiente.	Personal SED	4
9/09/2026	Virtual	Generalidades de la gestión migratoria - Cuidadores de confianza	Fortalecer competencias para una atención empática y eficiente.	Personal SED	4
11/09/2026	Presencial	Inducción inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal Conalcréditos	2
14/09/2026	Virtual	¿Qué es el Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales (ORVI)? - Rutas de atención	Fortalecer competencias para una atención empática y eficiente.	Personal SED	12

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
14/09/2026	Presencial	Inducción inicial canal presencial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal SED	2
15/09/2026	Virtual	Capacitación manejo Sistema SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal SED	22
16/09/2026	Virtual	Atención y comunicación clara y accesible a personas con discapacidad - Cuidadores de confianza	Fortalecer competencias para una atención empática y eficiente.	Personal SED	47
17/09/2026	Presencial	Socialización PQRSDF y mecanismos de atención al ciudadano	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	13
18/09/2026	Virtual	Socialización etapa traslados proceso matrículas 2027	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	39
22/09/2026	Virtual	Sesión extraordinaria etapa traslados y transferencias 2027	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	35
21/09/2026	Presencial	Refuerzo proceso presencial	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	2
22/09/2026	Presencial	Refuerzo proceso presencial DLE	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	3
23/09/2026	Virtual	Lengua de señas colombiana - Cuidadores de confianza	Fortalecer competencias para una atención empática y eficiente	Personal SED	95
24/09/2026	Virtual	Inducción reinducción canales de denuncia	Retroalimentar conocimientos	Personal SED	40
24/09/2026	Virtual	Inducción reinducción canales de denuncia	Retroalimentar conocimientos	Personal SED	40
Total					479

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%2F2026%2FEVIDENCIAS%20FORMACION%2FACTAS%5FCUALIFICACION%2FSEPTIEMBRE&share=cgqonD95RpHZT5Gi0UspXz%5FREgUC5Ya5M6rQ9%5FgHDAwox1PeMA

Refuerzo visual informativo

En septiembre el equipo de Cualificación y Promoción fortaleció los conocimientos de los asesores encargados de la atención en los 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
Lenguaje claro en el servicio a la ciudadanía	29/09/2026	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









7/9 16:27

Hola equipo: Para conocimiento de todos,

Para su información y en caso de que se requiera brindar orientación a los funcionarios, las actualizaciones de información bancaria asignadas por SIGA hasta hoy, **7 de septiembre**, serán aplicadas en la **nómina de septiembre de 2026**.
Las actualizaciones que sean asignadas a partir de mañana serán gestionadas para su aplicación en la **nómina de octubre de 2026**, tanto para personal **docente** como **administrativo**.
Por lo anterior, se recomienda informar a los funcionarios que **no deben cancelar ni cerrar su cuenta bancaria** hasta recibir la confirmación oficial, mediante el respectivo oficio de respuesta, en el que se indique el mes en el que se hará efectiva la actualización.
Gracias. Les deseo un excelente día. 🌸

👍 2

8/9 14:46

Hola equipo: Para que tengamos en cuenta, socializamos el guion de canal presencial, importante tenerlo en cuenta en todas las atenciones

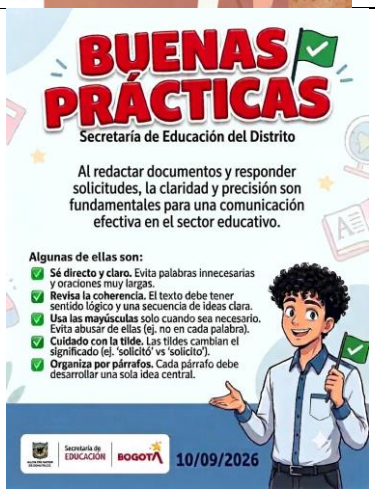




👍 2 ❤️


Temas relacionados con:
ESCUELA
DE BARRIO Y VEREDA
Remitir a la Dirección General de Educación y Colegios Distritales
8-09-2026
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
BOGOTÁ


SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
BOGOTÁ
MATRÍCULAS SIN PROBLEMA
Es importante precisar que el código de registro de cupo del formulario de matrículas es de uso exclusivo del padre, madre o acudiente responsable, por lo que el agente debe abstenerse de solicitarlo, manipularlo o diligenciarlo en nombre del usuario.
9 / Septiembre de 2026


BUENAS PRÁCTICAS
Secretaría de Educación del Distrito
Al redactar documentos y responder solicitudes, la claridad y precisión son fundamentales para una comunicación efectiva en el sector educativo.
Algunas de ellas son:
Sé directo y claro. Evita palabras innecesarias y oraciones muy largas.
Revisa la coherencia. El texto debe tener sentido lógico y una secuencia de ideas clara.
Usa las mayúsculas solo cuando sea necesario. Evita abusar de ellas (ej. no en cada palabra).
Cuidado con la tilde. Las tildes cambian el significado (ej. 'solicitó' vs 'solicito').
Organiza por párrafos. Cada párrafo debe desarrollar una sola idea central.
Secretaría de EDUCACIÓN
BOGOTÁ
10/09/2026


MANUAL DE TRÁMITES: EMBARGOS Y NOTIFICACIONES DE FUNCIONARIOS
1 SOLICITUDES DE EMBARGO (FUNCIONARIO DE PLANTA)
NÓMINA
REMITIR AL ÁREA DE NÓMINA para su gestión.
2 SOLICITUDES DE EMBARGO (CONTRATISTA)
TESORERÍA
CONTABILIDAD
REMITIR A TESORERÍA Y CONTABILIDAD para gestión y trámite.
3 NOTIFICACIONES EXTERNAS A FUNCIONARIOS ACTIVOS
IDENTIFICAR Y REMITIR a la dependencia donde labora.
DEPENDENCIA DEL FUNCIONARIO
4 NOTIFICACIONES A FUNCIONARIOS RETIRADOS / NO REGISTRADOS
OFICINA DE PERSONAL
DIRECCIONAR A OFICINA DE PERSONAL para validación y gestión.
¡Promovamos la transparencia y eficiencia internamente!
17/09/2026

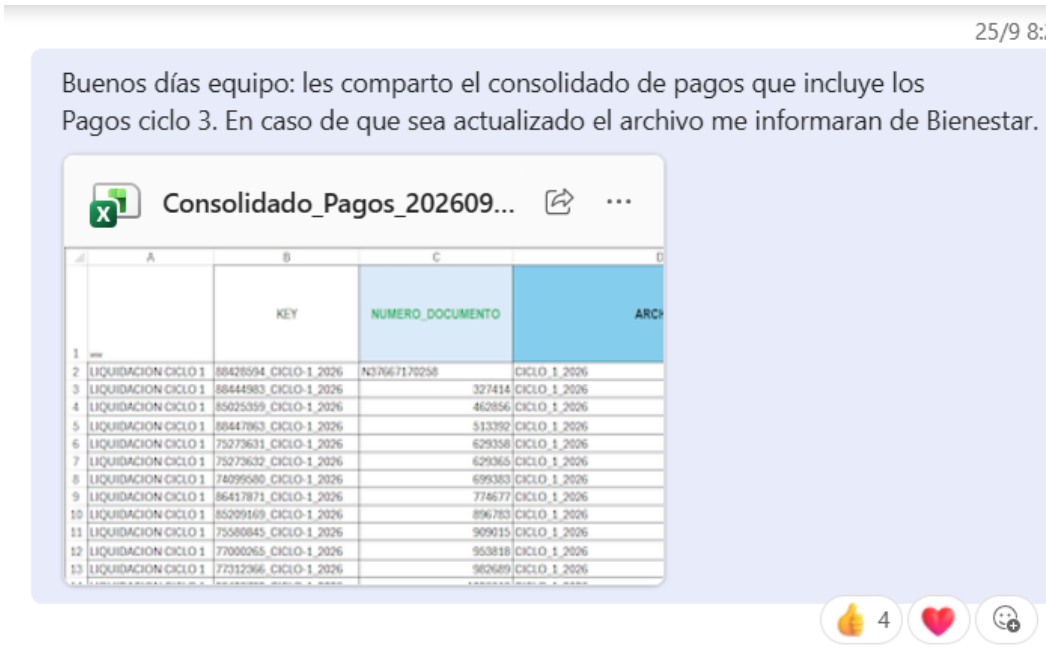

Recomendación casos jurídicos
Tener presente que, para el registro de procesos judiciales, se deben colocar los 23 dígitos del número de radicado, sin guiones ni espacios, con el fin de facilitar una búsqueda más efectiva y precisa en el sistema.
17/09/2026
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
BOGOTÁ


23/09/2026
Aviso
importante
Las solicitudes que estan llegando del sindicato SINEPSED relacionadas con encargos para funcionarios administrativos
Remitirlas a la
Oficina de Personal.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
BOGOTÁ


Casos de convivencia escolar en instituciones educativas públicas
Remitir así:
Principal al colegio correspondiente
Copia a la DILE y a Convivencia Escolar.
23 de septiembre 2026


Movilidad Escolar
El Programa de Movilidad Escolar (PME) facilita el acceso y la permanencia de estudiantes a los colegios distritales de Bogotá, ayudando a reducir la deserción escolar.
Rutas escolares
Transporte directo en vehículos contratados.
Subsidio de transporte escolar
Ayuda económica para cubrir costos de transporte público.
Hay dos modalidades:
Transferencia monetaria tarjeta tu llave
Transferencia monetaria a través de entidad financiera.
Medios alternativos de transporte escolar
Al Colegio en Bici, Bici Parceros y Ciempiés Caminos Seguros, promoviendo el uso de la bicicleta y caminatas seguras al colegio.
24/09/2026
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
BOGOTÁ


REGLAS ORTOGRÁFICAS
28/09/2026
by abg.angelo
En español se utilizan dos signos: uno de apertura ¿ y uno de cierre ?.
¿Cuál es su número de documento?
El signo de apertura se coloca al inicio de la pregunta, aunque esta haga parte de una oración.
Para realizar el trámite, ¿qué documentos debe presentar?
No se debe colocar punto después del signo de cierre.
¿Dónde puedo realizar el trámite?
¿Dónde puedo realizar el trámite?
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
BOGOTÁ



Fuente: Relación imágenes retroalimentaciones

Resultados evaluación de conocimientos

Con el propósito de mitigar los riesgos del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía relacionados con la posible afectación reputacional derivada de la insatisfacción de la comunidad educativa por una atención prestada fuera de los lineamientos institucionales y la posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio en la atención a solicitudes de trámites y servicios, la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza de manera periódica evaluaciones de conocimientos al personal que atiende los canales de servicio.

Estas evaluaciones permiten verificar la apropiación de conocimientos relacionados con 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 97,14%, 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, procesos de matrículas y radicación entes de control, las evaluaciones estuvieron conformadas por preguntas relacionadas con temas prioritarios para la operación, entre ellos: incapacidades

docentes, matrículas, radicación entes de control, procesos disciplinarios y legalización de documentos al exterior.

Como resultado de la evaluación inicial, un (1) agente obtuvo una calificación inferior al 90%. En respuesta a esta situación, se solicitó reforzar los temas con el agente y garantizar la apropiación necesaria para prestar un servicio de calidad.

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: (matrículas, casos direccionamientos)	49	49	97.44%	100%
Total	49	49	97,44%	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 septiembre 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 29 solicitudes ante la Oficina de Comunicación y Prensa.

Lenguaje claro:

Se realizó la socialización, mediante correo electrónico dirigido a todo el personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano, de una pieza gráfica con tips de lenguaje claro, orientada a fortalecer el uso de comunicaciones precisas, comprensibles y útiles en los diferentes canales de atención a la ciudadanía.

Asimismo, la entidad participó en la jornada de socialización "Protocolos de Servicio a la ciudadanía: Atención y comunicación clara y accesible a personas con discapacidad", desarrollada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el marco de la estrategia "Cuidadores de la Confianza". En esta actividad participaron 47 funcionarios, contratistas y colaboradores de la entidad, quienes fortalecieron sus conocimientos sobre comunicación efectiva, lenguaje claro y accesibilidad en los contenidos dirigidos a la ciudadanía.

Conclusiones:

Durante el período se dio cumplimiento a las actividades de formación programadas y por necesidad del servicio con las cuales se fortalecen las competencias del personal de la Oficina de Servicio. 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 octubre 2026:

Realizar el acompañamiento a los agentes de los canales para que cuenten con toda la información actualizada de cada una de las etapas del proceso de matrículas.

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.

Reforzar el uso de lenguaje claro en las respuestas a peticiones ciudadanas para mejorar la comunicación.

Desarrollar capacitaciones sobre el manejo de gestión de correspondencia – sistemas SIGA y Bogotá te Escucha dirigidas al personal de las dependencias de la entidad que lo requieran.

Fortalecer la gestión de PQRSDF con los agentes específicamente en los temas relacionados con quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción.

Compiló

NOMBRE: Angélica Vargas Palacio
CARGO: Contratista

Aprobó

Firmado digitalmente por Carmen Julia Guerrero Gamba
Fecha: 2026.10.20 11:43:36 -05'00'

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