ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME CUALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN
SEPTIEMBRE 2025

Bogotá D.C., 20 de octubre 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 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 septiembre 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 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 septiembre 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
Total	160	1.913

Fuente: Actas, formularios Web Asistencia y listados de asistencia

En este periodo se dio cumplimiento parcial 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”. Este objetivo se evalúa con base en la fórmula: actividades de socialización = (sensibilizaciones realizadas) / (sensibilizaciones programadas).

Durante septiembre se alcanzó un indicador del 68%, ya que se llevaron a cabo 15 socializaciones de las 22 programadas, con participación de 42 asistentes. El incumplimiento del indicador se debió a que las capacitaciones de manejo del sistema SIGA, previstas para realizarlas en los tres niveles (presencial, local e institucional), no pudieron ejecutarse debido a que el equipo del Plan Padrino, encargado de liderar las capacitaciones, fue asignado al proceso de revisión y evaluación de propuestas para la implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivos (SGDEA), lo cual requirió priorizar recursos humanos y operativos durante el periodo.

En septiembre de 2025, el equipo de cualificación y promoción realizó las socializaciones programadas acorde con las necesidades de la Oficina de Servicio al Ciudadano, solicitadas por las dependencias o las identificadas en la operación que facilitan el fortalecimiento en la prestación del servicio a la ciudadanía y para cumplir las actividades programadas dentro de los planes estratégicos (PTEP, POA, MIPG, mapa de riesgos y FURAG).

A continuación, se presentan las actividades programadas y ejecutadas 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 por objetivos específicos

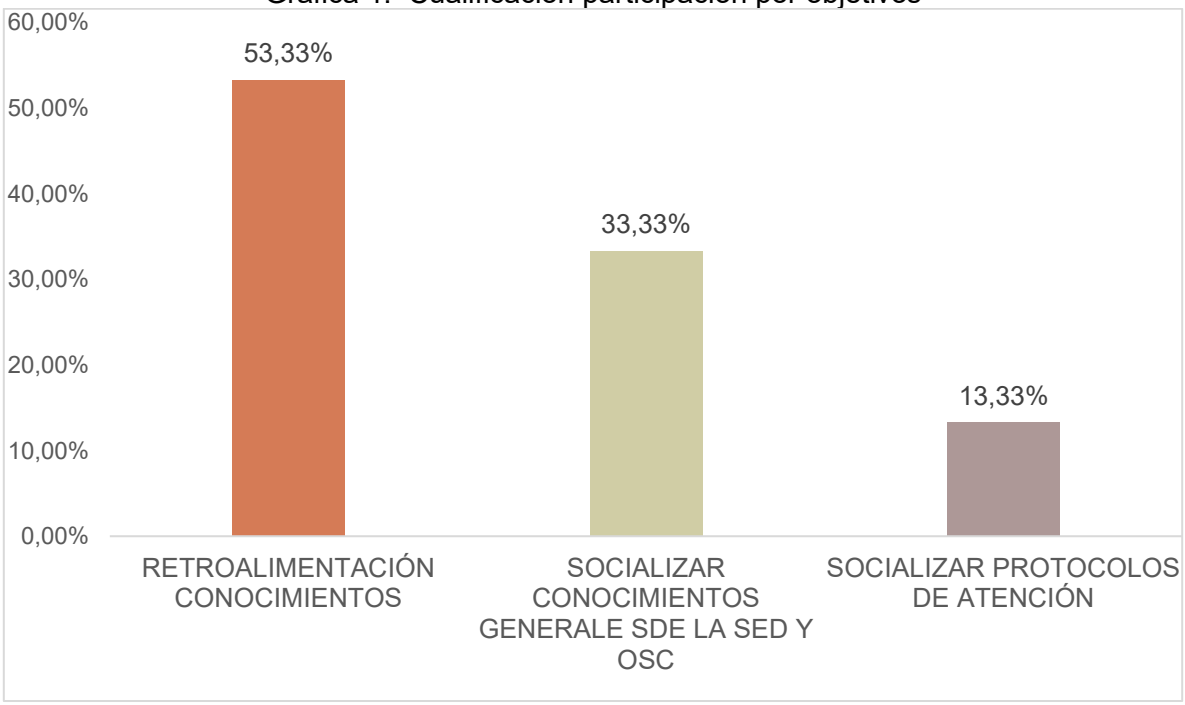
a) Retroalimentar conocimientos
b) Socializar conocimientos geneales de la SED y de la OSC.
c) Socializar protocolos de atención

Tabla 2. Socializaciones y participantes en septiembre

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
15	42

Fuente: Actas, formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Gráfica 1. Cualificación participación por objetivos



Fuente: Base Consolidado Cualificación

a) Retroalimentar conocimientos

En septiembre, para dar cumplimiento a este objetivo se realizaron 8 retroalimentaciones

de conocimientos con la participación de 23 asesores que brindan atención en los canales en temas relacionados con funciones de las dependencias, proceso matrículas, indicadores de los canales, sistema gestión de calidad del proceso.

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

Durante este periodo se realizaron 5 inducciones al personal que ingresó, entre ellos contratistas y agentes del centro de contacto Conalcréditos, con la participación de 6 personas.

c) Socializar protocolos de atención

Durante septiembre, se realizaron 2 socializaciones con 13 asesores del centro de contacto, enfocadas en fortalecer conocimientos relacionados los protocolos de atencion, uso de guiones de bienvenida, presentación personal y atención a grupos poblacionales priorizados (discapacitados, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo o con niños en brazos, fuerzas militares, población LGTB, entre otros.

A continuación, se relacionan las 15 actividades realizadas en septiembre de 2025 por objetivo, temas y fechas, así:

Tabla 3. Evidencias actividades cualificación

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
1/09/25	Presencial	Retroalimentación conocimientos - redireccionamientos	Retroalimentación conocimientos	Personal Conalcréditos	5
2/09/25	Presencial	Socialización digiturno y protocolos de atención	Socializar protocolos de atención	Personal Conalcréditos	3
2/09/25	Presencial	Retroalimentación conocimientos	Retroalimentación conocimientos	Personal Conalcréditos	7
4/09/25	Presencial	Retroalimentación conocimientos	Retroalimentación conocimientos	Personal Conalcréditos	3
8/09/25	Presencial	Inducción inicial personal nuevo	Socializar conocimientos generales de la SED y de la OSC	Personal Conalcréditos	1
10/09/25	Presencial	Inducción inicial personal nuevo	Socializar conocimientos generales de la SED y de la OSC	Personal Conalcréditos	1
10/09/25	Presencial	Inducción inicial personal nuevo	Socializar conocimientos	Personal Conalcréditos	2

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
			generales de la SED y de la OSC		
11/09/25	Presencial	Inducción inicial personal nuevo	Socializar conocimientos generales de la SED y de la OSC	Personal Conalcréditos	1
15/09/25	Presencial	Retroalimentación conocimientos	Retroalimentación conocimientos	Personal Conalcréditos	1
15/09/25	Presencial	Retroalimentación conocimientos	Retroalimentación conocimientos	Personal Conalcréditos	1
16/09/25	Presencial	Socialización protocolos de atención	Socializar protocolos de atención	Personal Conalcréditos	10
16/09/25	Presencial	Retroalimentación conocimientos	Retroalimentación conocimientos	Personal Conalcréditos	1
18/09/25	Presencial	Retroalimentación conocimientos	Retroalimentación conocimientos	Personal Conalcréditos	2
22/09/25	Presencial	Retroalimentación conocimientos	Retroalimentación conocimientos	Personal Conalcréditos	3
22/09/25	Presencial	Inducción inicial personal nuevo	Socializar conocimientos generales de la SED y de la OSC	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 pueden ser consultadas el en siguiente 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%2FSEPTIEMBRE&share=cgppGhDKUXZKQ7WDwXadG%2DVREgUC%5FsN%5FhspAzCErXLsiW1VSDg

Refuerzo visual informativo

En septiembre, 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
Casos academia Smart	03/09/2025	Grupo Teams - preguntas frecuentes y correo electrónico institucional
Traslados estudiantes entre colegios	03/09/2025	
Entrega de bonos a personal administrativo	03/09/2025	
Expectativa auditoría certificación	03/09/2025	
Pago horas extras	03/09/2025	
Pago bonificaciones a docentes - nómina	03/09/2025	
Una visita importante está en camino - auditoría	04/09/2025	
Descuentos de salario a personal docente y administrativos – oficina de personal	0409/2025	
Evaluación docentes	07/09/2025	
Noti-OSC edición 20	12/09/2025	
Socialización Política de Calidad	15/09/2025	
Socialización objetivo 1 y 2 de calidad	15/09/2025	
Socialización objetivo 3 de calidad	16/09/2025	
Misión, visión y atributos del servicio	16/09/2025	
Conozcamos nuestro proceso Servicio Integral a la Ciudadanía	16/09/2025	
Revisión herramientas de consulta	16/09/2025	
Consolidado de pagos beneficio de movilidad	17/09/2025	
Fuentes de consulta Isolucion e Intrased	17/09/2025	
Temas que se remiten a la Dirección de Bienestar Estudiantil	17/09/2025	
Novedades descuentos de nómina	17/09/2025	
Socialización Riesgo de corrupción y del proceso-auditoría	18/09/2025	
Manual interno de calidad	19/09/2025	
Consolidado de pagos	22/09/2025	
Fechas de auditoría	24/09/2025	
Consolidado de pagos	24/09/2025	

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

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

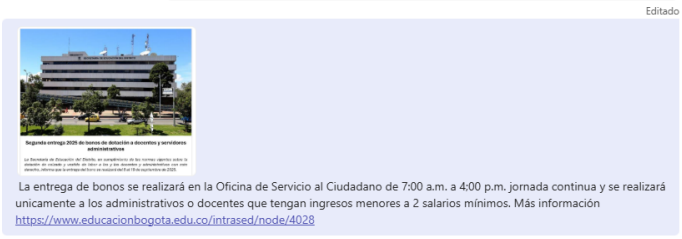
Gráfica 2. Evidencias retroalimentaciones



















Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía



Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía



Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía



Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía





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 septiembre, la calificación general alcanzó un 97%, superior a la meta definida y se evidencia apropiación del conocimiento por parte del equipo. Como parte del control continuo del riesgo del proceso, en octubre 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 septiembre 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 40 solicitudes a la Oficina de Comunicación y Prensa. En septiembre, se divulgó a través de redes sociales información del rol del Defensor de la Ciudadanía, Denuncias por actos de corrupción y Carta de trato Digno.

Lenguaje Claro

En septiembre se diseñaron plantillas de respuesta relacionadas al proceso de matrículas las cuales se redactaron con las indicaciones definidas en la metodología de Lenguaje Claro, de acuerdo con los lineamientos de la Veeduría Distrital.

Conclusiones

Se adelantó inducción al personal vinculado en septiembre 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.

Igualmente se recibió retroalimentación y acompañamiento por parte de la Dirección de Cobertura para brindar información veraz relacionada al proceso de matrículas y sus etapas.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Actividades planeadas para octubre 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.
- Implementar actividades de socialización del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía y del Sistema de Gestión de Calidad, en preparación para la auditoría de certificación.
- Apoyar la gestión de solicitudes recibidas por los canales y acompañar al equipo en el correcto direccionamiento a las dependencia competentes.

Compiló

NOMBRE: Angélica Vargas Palacio
CARGO: Contratista

Aprobó

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