

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

**INFORME CUALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN
JUNIO 2025**

Bogotá D.C., 14 de julio de 2025

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
Actividades desarrolladas por objetivos específicos	3
Refuerzo visual informativo	7
Resultados evaluación de conocimientos.....	11
Promoción	11
Lenguaje Claro.....	12
Conclusiones.....	12
PLAN DE MEJORAMIENTO	13

Contenido tablas

Tabla 1 Acumulado Socializaciones y participantes	3
Tabla 2 Socializaciones y participantes junio	4
Tabla 3 Evidencias actividades cualificación	5
Tabla 4 Piezas gráficas refuerzo visual informativo	7
Tabla 5 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales.....	11

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 planteados en el Programa de Transparencia y Ética Pública 2024, específicamente el de *“Desarrollar actividades que fortalezcan las habilidades y actitudes para la prestación del servicio del personal de la OSC en la gestión, para fomentar una cultura de excelencia en el servicio y uso de lenguaje claro en los 3 canales de atención”*, mediante este informe presenta las actividades adelantadas en junio 2025, dentro de los objetivos planeados de cualificación:

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
Total	117	1.568

Fuente: Actas, formularios Web Asistencia y listados de asistencia

En este periodo se dio cumplimiento 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 21 socializaciones de las 21 programadas, con un total de 272 asistentes entre funcionarios y contratistas de los tres niveles de la entidad.

Durante junio 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, 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 por objetivos específicos

- Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon).

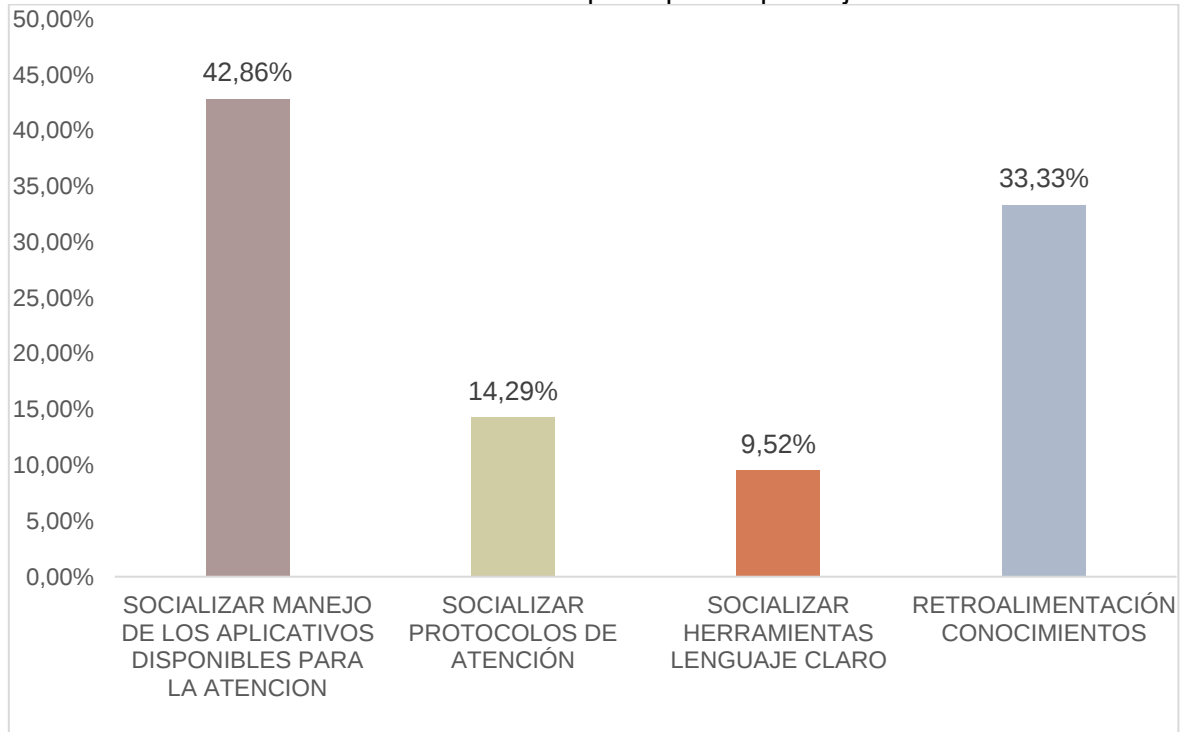
- b) Retroalimentación de conocimientos.
- c) Socializar protocolos de atención.
- d) Socializar herramientas lenguaje claro.

Tabla 2. Socializaciones y participantes en junio

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
21	272

Fuente: Actas, formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Gráfica 1. Cualificación participación por objetivos



Fuente: Base Consolidado Cualificación

- a) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)

En junio, para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron 9 actividades de socialización relacionadas con el manejo de los sistemas: SIGA, Bogotá te Escucha, Digiturno, con la asistencia de 60 servidores públicos de los tres niveles de la entidad que brindan atención en los canales y gestionan la correspondencia de entrada y salida de requerimientos a la entidad.

b) Retroalimentación conocimientos

Durante junio, se llevaron a cabo 7 actividades de retroalimentación con la participación de 110 embajadores de los diferentes canales de atención. Estas sesiones estuvieron enfocadas en fortalecer los conocimientos relacionados con las funciones de la entidad, direccionamiento correcto de la gestión de correspondencia, uso de los aplicativos de atención DEXON, FUT, proceso de movilidad escolar y funciones de la Oficina de Nómina.

c) Socializar protocolos de atención

Durante junio, el equipo de formación realizó 3 actividades de socialización con el objetivo de fortalecer los conocimientos en cuanto a los protocolos de atención definidos para los diferentes canales.

Estas actividades estuvieron dirigidas al personal de seguridad y vigilancia de nivel central y al equipo de embajadores que brindan atención en los canales. Adicionalmente, en estos espacios se socializó la estrategia de cambio cultural – Política Pública LGTBI.

d) Socializar herramientas de lenguaje claro

Durante este periodo, el personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano participó en las 2 actividades de socialización de lenguaje claro - taller de redacción realizada por la Subsecretaría de Gestión Institucional. Se contó con la participación de 26 funcionarios administrativos de planta, contratistas y colaboradores de la oficina.

Con estos espacios se busca conocer y aplicar herramientas de escritura que aporten a mejorar la calidad en las respuestas a peticiones ciudadanas.

A continuación, se relacionan las evidencias de las 21 actividades realizadas en junio de 2025 por objetivo, temas y fechas, así:

Tabla 3. Evidencias actividades cualificación

Fecha	Lugar	Tema de formación	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
3/06/2025	Virtual	Socialización Movilidad Escolar	Retroalimentación conocimientos	Personal Outsourcing	23
5/06/2025	Presencial	Socialización plataforma Crecemos	Retroalimentación conocimientos	Personal Outsourcing	11
9/06/2025	Presencial	Socialización redireccionamientos	Retroalimentación conocimientos	Personal Outsourcing	8
11/06/2025	Virtual	Socialización Dexon	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal Outsourcing	4

Fecha	Lugar	Tema de formación	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
12/06/2025	Virtual	Socialización funciones Oficina Nomina	Retroalimentación conocimientos	Personal Outsourcing	18
13/06/2025	Virtual	Socialización Formulario Único de Trámites	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal Outsourcing	12
16/06/2025	Presencial	Socialización lenguaje claro taller redacción S1	Socializar herramientas lenguaje claro	Personal OSC	11
19/06/2025	Presencial	Socialización funciones Oficina Nomina S1	Retroalimentación conocimientos	Personal Outsourcing	10
19/06/2025	Presencial	Socialización funciones Oficina Nomina S2	Retroalimentación conocimientos	Personal Outsourcing	13
20/06/2025	Presencial	Socialización protocolos de atención S1	Socializar protocolos de atención	Personal vigilancia	16
20/06/2025	Presencial	Socialización protocolos de atención S2	Socializar protocolos de atención	Personal vigilancia	16
24/06/2025	Presencial	Socialización lenguaje claro taller redacción S2	Socializar herramientas lenguaje claro	Personal OSC	15
24/06/2025	Virtual	Socialización funciones control disciplinario	Retroalimentación conocimientos	Personal Outsourcing	27
25/06/2025	Presencial	Socialización SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal Colegios localidad Engativá	21
26/06/2025	Presencial	Socialización SIGA y Bogotá te Escucha	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal Colegio Rufino José Cuervo	2
26/06/2025	Presencial	Socialización SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal Oficina Presupuesto	17
26/06/2025	Presencial	Socialización SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal Oficina Presupuesto	1

Fecha	Lugar	Tema de formación	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
27/06/2025	Presencial	Socialización SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal Colegio Manual Cepeda Vargas	2
27/06/2025	Presencial	Socialización SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal Colegio Codema	1
27/06/2025	Virtual	Socialización protocolos de atención	Socializar protocolos de atención	Personal Outsourcing	34
27/06/2025	Presencial	Capacitación Digiturno	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal Dirección Local RUU	10

Fuente: Archivo gestión documental – Actas cualificación

Refuerzo visual informativo

El equipo de cualificación y promoción en junio reforzó con piezas gráficas información clave con los agentes que atienden los canales para mejorar la comprensión y retención de información importante, en los siguientes temas:

Tabla 4. Piezas gráficas refuerzo visual informativo

Tema piezas graficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
NOTI OSC edición 15_04_06_2025	04/06/2025	Grupo Teams - preguntas frecuentes
Acciones de entrenamiento en habilidades para el servicio	06/06/2025	
Consolidado de pagos 2025	10/06/2025	
Consultas movilidad escolar	03/06/2025	
Traslados por amenazas de docentes	06/06/2025	
Solicitudes Fiscalía ingresadas después de la 5 p.m.	12/06/2025	
Servicios Bogotá te Escucha suspendidos	12/06/2025	
Consolidado de pagos movilidad	16/06/2025	
Solicitudes validación de títulos	18/06/2025	
Incremento salarial docentes	19/06/2025	
Radicaciones Fondo Fest - Atenea a partir del 18 junio	19/06/2025	
Radicaciones citaciones audiencias	20/06/2025	
Consolidado de pagos 2025	24/06/2025	
"Reforcemos la calidad juntos: Tip #1 del día"	27/06/2025	
Instrucciones para el cargue de estados	27/06/2025	
"Reforcemos la calidad juntos: Tip #2 del día"	27/06/2025	

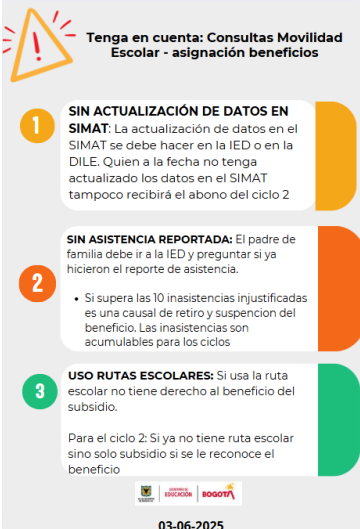
Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

Las actas de cualificación que contienen registro fotográfico, listados de asistencia y pantallazos de socializaciones virtuales pueden ser consultadas en el siguiente enlace:

[EVIDENCIAS FORMACION](https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/formacionosc_educacionbogota_gov_co/EmW4aVPHUfxHomDif1n4b1YBuho9zHS05t7TATry_44l6g?e=QHbYCv) o https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/formacionosc_educacionbogota_gov_co/EmW4aVPHUfxHomDif1n4b1YBuho9zHS05t7TATry_44l6g?e=QHbYCv

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

Gráfica 2. Evidencias retroalimentaciones

	
3/6 2:39 p. m.  Fuente de consulta: Página web de la SED https://www.educacionbogota.edu.co/boletin-prensa/bogota-lanza-estrategia-para-que-sus-jovenes-accedan-a-la-educacion-superior	

4/6 10:00 a. m.

Cordial saludo, equipo:

De acuerdo con los lineamientos brindados en la reunión de aclaración sobre **Movilidad Escolar** realizada el día de ayer, les agradecemos orientar adecuadamente a la ciudadanía que requiera realizar la **actualización de datos de estudiantes en el SIMAT**.

Se debe informar que este trámite debe realizarse **directamente en las Instituciones Educativas, Direcciones Locales o con el personal PCI**, quienes están habilitados para efectuar las respectivas actualizaciones.

No se debe remitir a la ciudadanía al Nivel Central, ya que en este punto de atención **no se están realizando actualizaciones de datos en SIMAT**.

Agradecemos su atención y apoyo para garantizar una correcta orientación a los usuarios.



ATTENTION

ANUNCIO IMPORTANTE

El **jueves 12 de junio de 2025 entre las 5:00 p.m. y las 9:00 p.m.**, los servicios para la atención, trámite y gestión de peticiones ciudadanas en el sistema **Bogotá te Escucha** estarán suspendidos



12-06-2025

AVISO IMPORTANTE:

TODA solicitud remitida por la Fiscalía y/o Policía Judicial que ingrese después de las 5pm se continua remitiendo a OSC Entidades, no se remite a Despacho

12/06/2025

16/6 10:41 a. m.

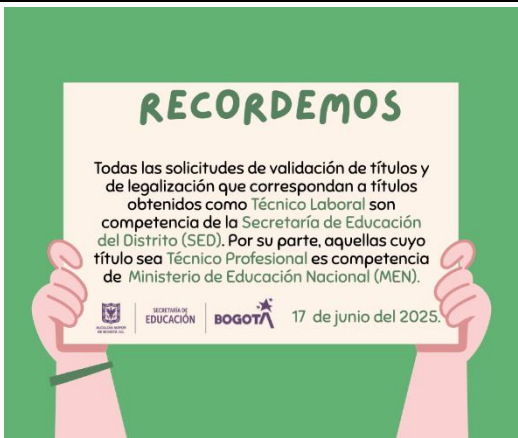
Buenos días para todos: A continuación compartimos el archivo actualizado de consolidado de pagos 20250616. Igualmente la información será compartida al correo electrónico de todos. Gracias

1	A	B	C	D	E	F
2	MEDIO DE ENTREGA	DAVIPLATA				
3	ESTADO LIQUIDACIÓN	(Varios elementos)				
4	Etiquetas de fila	Suma de TOTAL PAGADO				
5	134822	397800				
6	210981	397800				
7	239445	398900				
8	331539	397800				
9	415187	397800				
10	439669	397800				
11	467920	397800				
12	481735	367200				
13	621525	397800				
14	640961	397800				
15	647981	397800				
16	662263	508000				
17	665544	397800				
18	668295	397800				



Consolidado pagos vigencia ...





RECORDEMOS

Todas las solicitudes de validación de títulos y de legalización que correspondan a títulos obtenidos como Técnico Laboral son competencia de la Secretaría de Educación del Distrito (SED). Por su parte, aquellas cuyo título sea Técnico Profesional es competencia de Ministerio de Educación Nacional (MEN).

17 de junio del 2025.



ATTENTION

ANUNCIO IMPORTANTE

A partir del **18 de junio del 2025** las solicitudes de **Fondo FEST** son competencia de **ATENEA**.

Este tema ya NO es competencia de la Dirección de relaciones con los sectores de educación superior y educación para el trabajo

19-06-2025

Página 2 - Agregar título de página

Información importante para tener en cuenta: Atención docentes y directivos docentes: Sobre pago de incremento salarial 2025: En la nómina del mes de JUNIO se verá reflejada la actualización de los salarios de docentes y directivo docentes de la SED vigencia 2025, la cual será abonada el próximo 25 de junio.



AVISO IMPORTANTE

Los casos que lleguen a la entidad relacionados con **CITACIONES A AUDIENCIAS** y que traigan un link o enlace para conectarse, se deben remitir al correo electrónico yjimenezr@educacionbogota.gov.co de nuestro compañero Víctor Hugo Jiménez quien realizará la gestión.

NO radicar por SIGA

20-06-2025



Conoce el

CRONOGRAMA DE PAGOS 2025

Reporte de asistencia, verificación de cumplimiento y pagos de subsidios de transporte

Código	Periodo pago	Total días hábiles	Reporte Inasistencia	Reporte Ausencia	Reporte Faltas de abono	Fecha máxima de inscripción por PORS
1	Asistencia: 27 de marzo - 21 de marzo	39	25 a 31 de marzo	5	Última semana de mayo	29 de junio de 2025
2	Asistencia: 22 de marzo - 23 de mayo	38	26 a 30 de mayo	5	Tercera semana de julio	17 de agosto de 2025
3	Asistencia: 26 de mayo - 08 de agosto	38	11 a 15 de agosto	5	Tercera semana de septiembre	11 de octubre de 2025
4	Asistencia: 09 de agosto - 02 de octubre	38	03 a 10 de octubre	5	Tercera semana de noviembre	13 de diciembre de 2025
5	Asistencia: 03 de octubre - 05 de diciembre	38	01 a 08 de diciembre	5	Última semana de diciembre	02 de febrero de 2026

@educacion_bogota

Fuente: Relación imágenes retroalimentaciones

Resultados evaluación de conocimientos

La Oficina de Servicio al Ciudadano, 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, 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 junio, se realizaron 3 evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 5. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

Temas	Nro. de asistentes	Nro. de evaluados	%Nota promedio	%evaluados*
Movilidad escolar	51	51	97,84%	100%
Oficina de Nomina	50	50	99,20%	100%
Oficina de Control Disciplinario de instrucción y Juzgamiento	50	50	99,60%	100%
Total	151	151	98,88%	100%

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

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones en junio fue del 100%; se tiene en cuenta que, de 151 participantes en las jornadas de socialización, 151 realizaron las evaluaciones.

La Oficina de Servicio al Ciudadano, actualmente tiene una nota mínima de cumplimiento del 90%, de acuerdo con las condiciones del contrato suscrito con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB - S.A. - ESP. Para este periodo el promedio de nota de evaluación estuvo en el 98,88%.

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 junio 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 32 solicitudes a la Oficina de Comunicación y Prensa.

En junio, se divulgó a través de redes sociales información sobre Defensor de la Ciudadanía, Denuncias por actos de corrupción y Carta de trato Digno las cuales se pueden evidenciar al ingresar a los siguientes enlaces:

Publicaciones en X

- Actos de corrupción: <https://x.com/Educacionbogota/status/1929992232515579936>
- Carta Trato Digno: <https://x.com/Educacionbogota/status/1933238372262105227>

Publicaciones en LinkedIn

- Actos de corrupción: <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7336134675213570048>
- Carta trato digno: <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7339652854044938240>
- Defensor ciudadanía: <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7342182020401229824>

Facebook

- Denuncia corrupción: <https://www.facebook.com/share/1A9HFSijqt/>
- Carta trato digno: <https://www.facebook.com/share/16mPwkCDJv/>
- Defensor ciudadanía: <https://www.facebook.com/share/1CATozS14F/>

Lenguaje Claro

Durante junio el personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano (funcionarios administrativos, contratistas y colaboradores) participaron en 2 sesiones del taller de redacción – lenguaje claro, desarrollados por personal de la Subsecretaría de Gestión Institucional con el objetivo de conocer herramientas para mejorar la redacción de las respuestas brindadas a la ciudadanía.

Igualmente, en las jornadas de socialización en el manejo de SIGA se socializaron *tips* de lenguaje claro, acorde con los lineamientos brindados por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Veeduría Distrital.

Por otra parte, hubo asistencia y participación de funcionarios y contratistas de la oficina en las actividades de lenguaje claro realizadas por la Veeduría Distrital en los siguientes temas:

- Laboratorio de simplicidad – 19 junio 2025 (5 participantes)
- Socialización de la metodología de lenguaje claro – 27 junio 2025 (8 participantes)

Conclusiones

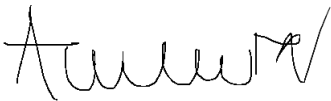
Se requiere fortalecer el conocimiento en el personal que atiende los canales en los temas de funciones de las dependencias de Escalafón Docente y Oficina de Personal con el objetivo de mejorar los direccionamientos de la correspondencia.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Actividades planeadas para julio 2025:

- Mantener actualizada la página web de la entidad en lo referente a trámites servicios, informes internos, notificaciones de actos administrativos e información interna relacionada con el servicio a la ciudadanía.
- Promocionar los canales de atención en redes sociales, página web y canal presencial en nivel central.
- Atender las necesidades de formación que requieran las dependencias de la entidad de los 3 niveles.
- Realizar inducción al personal que ingrese a la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Reforzar los temas de protocolos de atención con el personal que brinda atención en los canales y para el personal de seguridad.
- Realizar actividades de actualización y socialización de la base de conocimiento, el Manual de Consultas con el personal que brinda atención en los canales, para asegurar el uso de consulta diaria que contribuya al mejoramiento del proceso de radicación y direccionamiento de la correspondencia.
- Realizar actividades de formación y acompañamiento a los embajadores que presenten bajo nivel de productividad y redireccionamientos.

Compiló



NOMBRE: Angélica Vargas Palacio
CARGO: Contratista

Aprobó



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