

INFORME DE CUALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN ENERO 2026

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C., FEBRERO DE 2026

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
Actividades desarrolladas en enero por objetivos específicos	4
Refuerzo visual informativo	8
Resultados evaluación de conocimientos.....	12
Promoción:	12
Lenguaje claro:.....	13
Conclusiones:.....	13

Contenido tablas

Tabla 1 Acumulado Socializaciones y participantes	3
Tabla 2 Socializaciones y participantes diciembre.....	5
Tabla 3 Evidencias actividades cualificación	6
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	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 enero de 2026, en el marco de los objetivos de cualificación establecidos:

Tabla 1. Acumulado socializaciones y participantes

Mes	No. sesiones	No. de participantes
Enero	22	194
Total	22	194

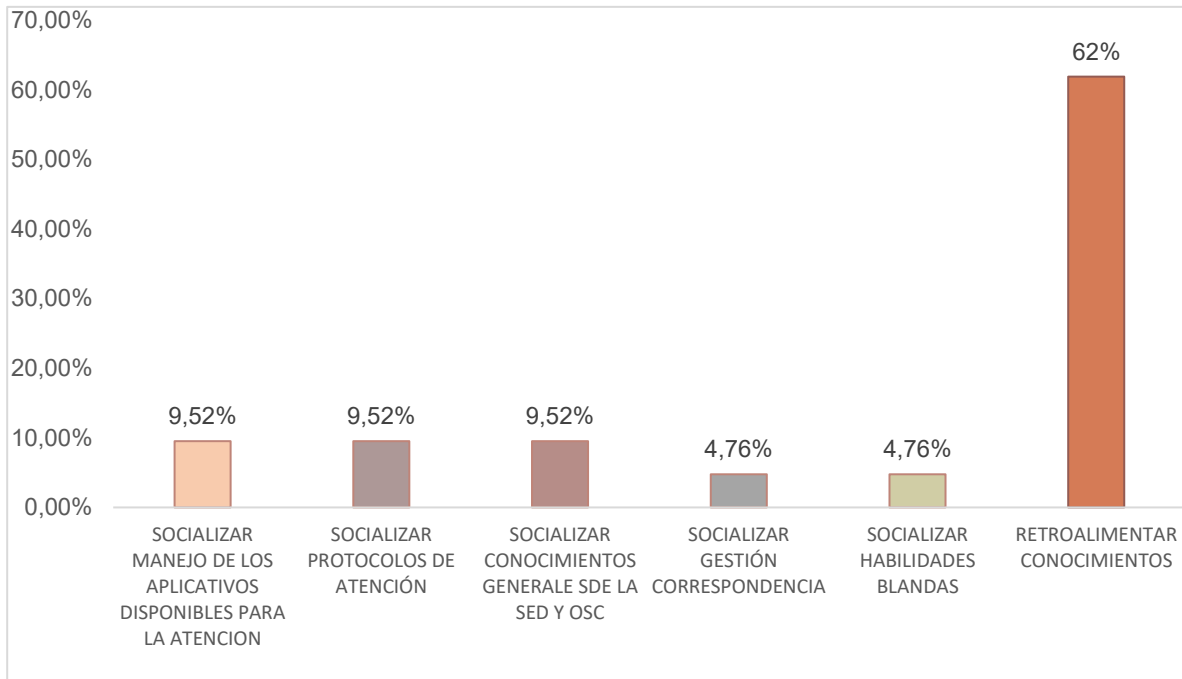
Fuente: Actas, formularios Web Asistencia y listados de asistencia

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 193 asistentes.

Durante enero de 2026, 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, 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.

Gráfica 1. Cualificación participación por objetivos



Fuente: Base Consolidado Cualificación

Actividades desarrolladas en enero por objetivos específicos

a) Retroalimentar conocimientos:

Para el cumplimiento de este objetivo se desarrollaron 14 actividades de retroalimentación en conocimientos, con la participación de contratistas, personal de planta y colaboradores de la entidad, con 108 asistentes en las sesiones realizadas. Estos espacios tuvieron como propósito fortalecer los conocimientos relacionados con los trámites, proyectos, funciones de las dependencias, manejo de sistemas de gestión de correspondencia, aplicativos de atención, indicadores de atención, novedades beneficio movilidad escolar.

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

Se realizaron 2 jornadas de socialización en el manejo de los aplicativos para atención de requerimientos ciudadanos con la participación de 14 asistentes en total, dirigidas al personal de colegios, dependencias en el manejo del sistema SIGA y Bogotá te Escucha.

c) Socializar protocolos de atención:

Se realizaron dos (2) socializaciones de protocolos de atención dirigidas a personal de vigilancia de nivel central y a funcionarios de la Dirección Local de Educación de Santa Fe - Candelaria, en estos espacios se hizo énfasis en los protocolos a personas en estado alterado, atención a población diferencial y con discapacidad física, acorde con los lineamientos brindados por la Alcaldía Mayor de Bogotá. Estos espacios contaron con 42 asistentes.

d) Socializar conocimientos generales de la SED y de la OSC:

Se llevaron a cabo dos (2) actividades de inducción dirigidas al personal que ingresó a laborar a la Oficina de Servicio al Ciudadano (2 backup), estas inducciones fueron realizadas por el equipo de formación de la Oficina de Servicio al Ciudadano y el formador del proveedor con el objetivo principal de socializar temas relacionados con la misión, visión, objetivo, funciones 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 de los trámites, proyectos y programas institucionales.

Una vez recibida la inducción, el personal, comenzó el proceso de acompañamiento en el canal asignado.

e) Socializar gestión de correspondencia:

Se realizó una socialización de los resultados de la gestión de correspondencia en la Dirección Local de Educación de Suba, se validó la información de los radicados vencidos, los próximos a vencer, la calidad en la respuesta a peticiones ciudadanas, el uso del Power BI de consulta frecuente. En este espacio se contó con 15 asistentes funcionarios de la Dirección.

f) Socializar habilidades blandas

Se realizó una actividad con los agentes del canal presencial en nivel central de pausas mentales que son breves descansos de 1 a 15 minutos durante la jornada laboral o de estudio, diseñados para desconectar la mente, reducir el estrés y la fatiga cognitiva.

Gráfica 2 Registro fotográfico



Fuente: Registro fotográfico OSC

Tabla 2. Socializaciones y participantes en enero

N.º socializaciones	N.º asistentes
22	194

Fuente: Actas, asistencia plataforma Teams y listados de asistencia

A continuación, se relacionan las 21 socializaciones realizadas en enero de 2026 por objetivo, temas y fechas:

Tabla 3. Evidencias actividades cualificación

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
2/01/2026	Presencial	Inducción inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal Centro de Contacto	2
5/01/2026	Presencial	Inducción inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal Centro de Contacto	2
5/01/2026	Presencial	Socialización funciones despacho	Retroalimentar conocimientos	Personal agentes nivel central	18
6/01/2026	Presencial	Retroalimentación direccionamientos Despacho	Retroalimentar conocimientos	Personal Centro de Contacto	1
7/01/2026	Presencial	Socialización Pretorno canal chat	Retroalimentar conocimientos	Personal Centro de Contacto	21
7/01/2026	Presencial	Socialización indicadores	Retroalimentar conocimientos	Personal agentes nivel central	10
8/01/2026	Presencial	Retroalimentación direccionamientos Despacho	Retroalimentar conocimientos	Personal Centro de Contacto	15
14/01/2026	Presencial	Socialización Pretorno canal telefónico	Retroalimentar conocimientos	Personal Centro de Contacto	11
15/01/2026	Presencial	Seguimiento agentes nuevos	Retroalimentar conocimientos	Personal Centro de Contacto	2
15/01/2026	Presencial	Posturno retroalimentación conocimientos	Retroalimentar conocimientos	Personal agentes nivel central	20
20/01/2026	Presencial	Inducción canal telefónico	Retroalimentar conocimientos	Personal Centro de Contacto	1
21/01/2026	Presencial	Socialización Pretorno canal chat	Retroalimentar conocimientos	Personal Centro de Contacto	5
22/01/2026	Presencial	Retroalimentación manejo aplicativos	Retroalimentar conocimientos	Personal Centro de Contacto	1
22/01/2026	Presencial	Retroalimentación preguntas filtro, movilidad	Retroalimentar conocimientos	Personal Centro de Contacto	1

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
23/01/2026	Presencial	Socialización protocolos de atención	Socializar protocolos de atención	Personal Vigilancia nivel central	27
23/01/2026	Virtual	Capacitación SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal SED	10
23/01/2026	Virtual	Capacitación Bogotá te escucha	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal SED	4
26/01/2026	Presencial	Socialización indicadores de calidad	Socializar gestión correspondencia	Personal Dirección Local de Suba	15
26/01/2026	Presencial	Socialización movilidad escolar y TMO llamadas	Retroalimentar conocimientos	Personal Centro de Contacto	1
27/01/2026	Presencial	Socialización protocolos de atención	Socializar protocolos de atención	Personal Dirección Local de Santa Fe - Candelaria	15
28/01/2026	Presencial	Socialización pausas mentales	Socializar habilidades blandas	Personal centro de contacto	11

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/my?id=%2Fpersonal%2Fformacionosc%5Feducacionbogota%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2F2026%2FEVIDENCIAS%20FORMACION%2FACTAS%5FCUALIFICACION%2FENERO&viewid=763c5932%2D6140%2D4640%2Db987%2D23e659fa8a63>

Refuerzo visual informativo

En enero 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

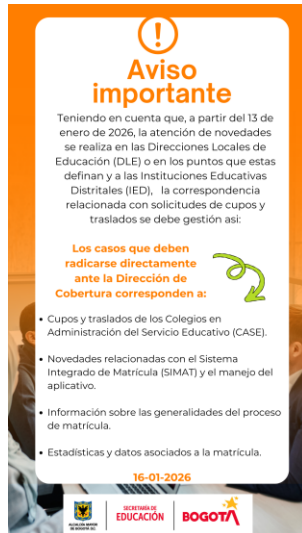
Tema piezas graficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Secretarios de despacho	15/01/2026	Correo electrónico institucional
Refuerzo matrículas 2026	19/01/2026	

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







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.

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 la evaluación de conocimientos fue del 97,94% que supera el estándar mínimo exigido.

Para el presente periodo, se programó y efectuó una evaluación mensual de conocimientos a los agentes de los canales que contuvo 15 preguntas con temas sobre: matrículas, movilidad escolar, escalafón docente, entre otros.

En este periodo 4 agentes obtuvieron nota inferior a 90 en la evaluación final, por lo cual se realizó retroalimentación de conocimientos y se aplicó nuevamente evaluación en la que los agentes obtuvieron nota de 100 que se promedió con la primera nota de la evaluación.

Tabla 5. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

Temas	No. de asistentes	No. de evaluados	%Nota promedio	%evaluados*
Movilidad escolar, matrículas y escalafón docentes	51	51	97.94%	100%
Total	51	51	97.94%	100%

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

Como parte del control y seguimiento continuo del riesgo del proceso, se continuará con las evaluaciones de conocimientos al finalizar de cada actividad de capacitación o socialización que se realice en la que participe el personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

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 enero 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 18 solicitudes ante la Oficina de Comunicación y Prensa.

Lenguaje claro:

Se realizó la revisión a lenguaje claro de la encuesta de satisfacción de los canales de atención de la entidad.

Conclusiones:

En enero, las actividades programadas y realizadas han aportado en el mejoramiento de la entrega de información de los agentes a la ciudadanía.

Se fortalecieron los conocimientos relacionados con los protocolos de atención a la ciudadanía especialmente con el personal de vigilancia de la sala de la Oficina de Servicio al Ciudadano de nivel central, así como con los funcionarios de la Dirección Local de Educación de Santa Fe - Candelaria.

Los resultados obtenidos ratifican la importancia de dar continuidad a las estrategias de formación y promoción del conocimiento, como eje fundamental para garantizar la calidad en la atención a la ciudadanía y el fortalecimiento de conocimientos del personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

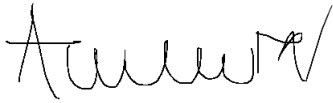
Actividades planeadas para febrero 2026:

Con el fin de fortalecer la cualificación del personal y garantizar una atención integral, oportuna y de calidad a la ciudadanía, durante febrero de 2026 se desarrollarán las siguientes actividades:

1. Mantener actualizada la página web institucional y asegurar la publicación oportuna y correcta de la información relacionada con trámites, servicios, informes, notificaciones de actos administrativos y contenidos asociados a la atención a la ciudadanía.
2. Promocionar de manera permanente los canales de atención, mediante estrategias de divulgación en redes sociales, página web institucional y puntos de atención presencial del nivel central, con el fin de facilitar el acceso a la información y a los servicios de la entidad.
3. Desarrollar procesos de inducción al personal nuevo vinculado a la Oficina de Servicio al Ciudadano, para garantizar la apropiación de los protocolos de atención, los procedimientos internos y el enfoque de servicio al ciudadano.
4. Reforzar los protocolos de atención con el personal de los diferentes canales y con el personal de seguridad y vigilancia, para promover una atención respetuosa, empática y coherente con los estándares institucionales.

5. Actualizar y socializar la base de conocimiento y el Manual de Consultas con el personal de atención, como herramienta clave para mejorar la correcta radicación, clasificación y direccionamiento de la correspondencia.
6. Capacitar al personal de las ventanillas 1 a la 4 de nivel central para la atención a docentes en lo relacionado con cesantías y pensiones. Esta actividad se articulará con la Dirección de Talento Humano – Prestaciones para recibir la retroalimentación directamente de la dependencia competente.
7. Actualizar el Manual de Servicio a la Ciudadanía acorde con los lineamientos impartidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Compiló



NOMBRE: Angélica Vargas Palacio
CARGO: Contratista

Aprobó



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