



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

INFORME DE CUALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN FEBRERO 2026

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C., 25 DE MARZO DE 2026

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
Actividades desarrolladas en febrero por objetivos específicos.....	4
Refuerzo visual informativo.....	8
Resultados evaluación de conocimientos.....	11
Promoción:.....	12
Lenguaje claro:.....	12
Conclusiones:.....	13

Contenido tablas

Tabla 1 Acumulado Socializaciones y participantes.....	3
Tabla 2 Socializaciones y participantes febrero.....	6
Tabla 3 Evidencias actividades cualificación.....	6
Tabla 4 Piezas gráficas refuerzo visual informativo.....	8
Tabla 5 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales.....	12

Contenido gráficas

Gráfica 1 Cualificación participación por objetivos.....	4
Gráfica 2 Registro fotográfico.....	5
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 en febrero 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
Febrero	24	451
Total	46	645

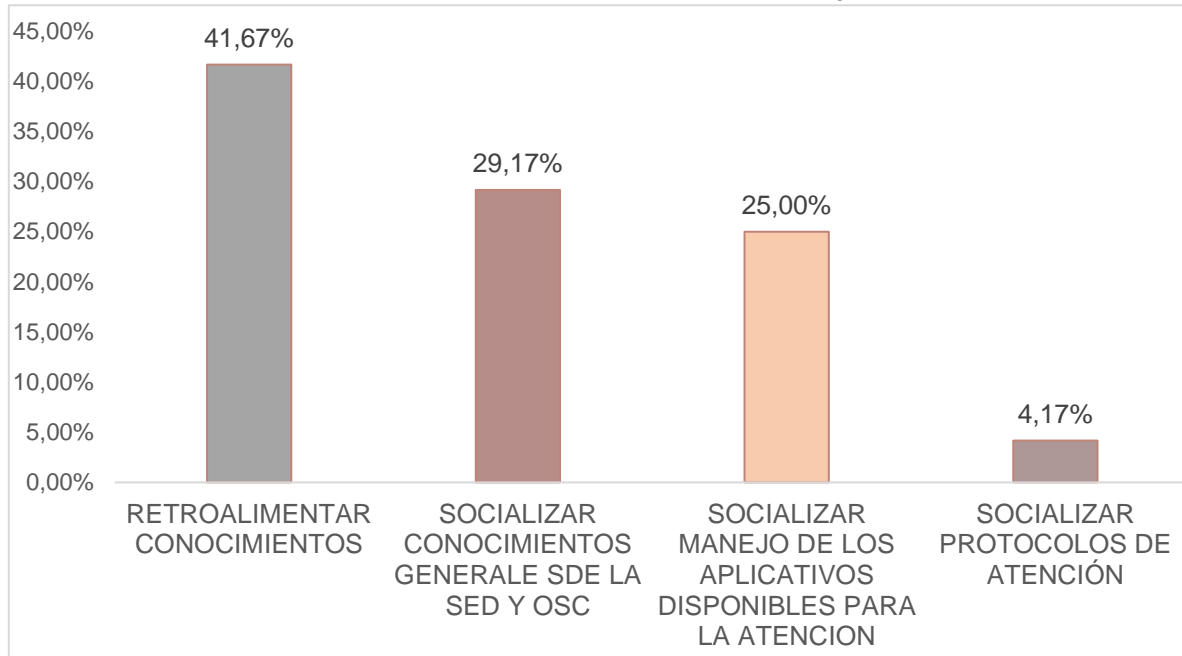
Fuente: Actas, formularios Web asistencia y listados de asistencia

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 24 socializaciones de las 24 programadas, con un total de 451 asistentes.

En febrero de 2026 se desarrollaron 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 adicionalmente, en cumplimiento de las actividades programadas en los Planes de la plataforma estratégica (PTEP, MIPG, mapa de riesgos y FURAG).

A continuación, se presentan las actividades de cualificación programadas y desarrolladas 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 febrero por objetivos específicos

a) Retroalimentar conocimientos:

Para el cumplimiento de este objetivo se desarrollaron 10 actividades de retroalimentación en conocimientos, con la participación de contratistas, personal de planta y colaboradores de la entidad, con 145 asistentes en las sesiones realizadas. Estos espacios tuvieron como propósito fortalecer los conocimientos relacionados con gestión documental, fondo prestacional, trámites, proyectos, funciones de las dependencias, manejo de sistemas de gestión de correspondencia, aplicativos de atención, indicadores de atención.

b) Socializar conocimientos generales de la Secretaría de Educación del Distrito - SED y de la Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC:

Se llevaron a cabo seis (6) jornadas de inducción a personal nuevo que ingresa a la operación de los canales de atención contratado a través del operador de Conalcréditos S.A.S., por el equipo de formación de la Oficina de Servicio al Ciudadano y el formador del proveedor con el objetivo 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.

Adicionalmente a las actividades programadas, la Oficina de Servicio al Ciudadano participó en la jornada de inducción realizada por la Dirección de Talento Humano. En este espacio se socializó, el proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía, los canales de atención, el flujo de gestión de correspondencia, los canales de denuncias por actos de corrupción. En este periodo se participó en la inducción realizada el 24 de febrero en las instalaciones de Compensar de la Avda. 68 espacio en el cual se contó con una asistencia de 121 funcionarios.

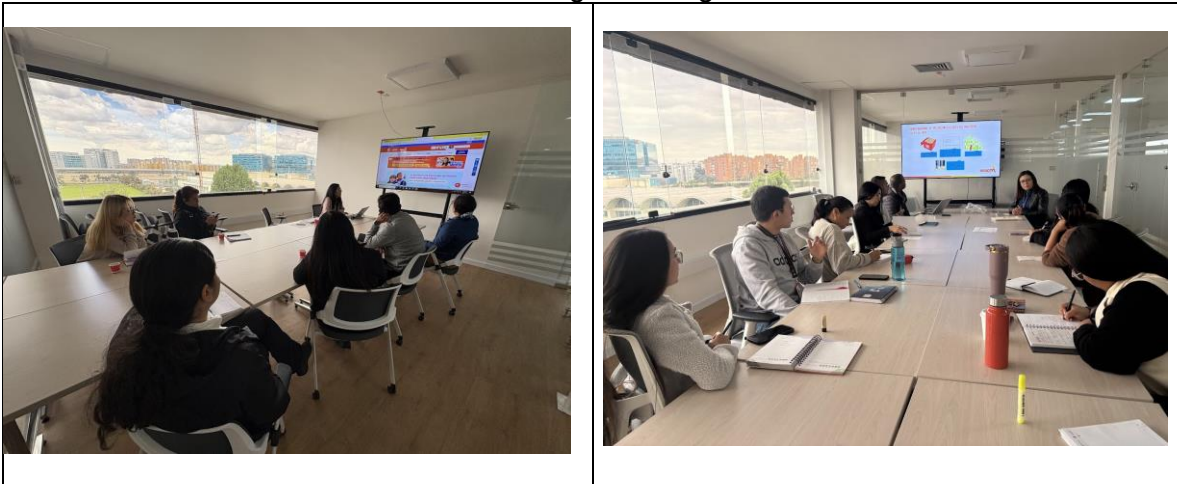
c) Socializar el manejo de los aplicativos disponibles para la atención:

Se realizaron seis (6) jornadas de socialización en el manejo de los aplicativos para atención de requerimientos ciudadanos con la participación de 166 asistentes en total, dirigidas al personal de colegios y demás dependencias en el manejo del sistema SIGA y Bogotá te Escucha.

d) Socializar protocolos de atención:

Se realizó una (1) sensibilización de los protocolos de atención dirigidas a personal que brinda atención en las ventanillas del punto de atención de nivel central. Se contó con 13 participantes.

Gráfica 2. Registro fotográfico





Fuente: Registro fotográfico OSC

Tabla 2. Socializaciones y participantes en febrero

N.º socializaciones	N.º asistentes
24	451

Fuente: Actas, asistencia plataforma Teams y listados de asistencia

A continuación, se relacionan las 24 socializaciones realizadas en febrero de 2026 por objetivo, temas y fechas:

Tabla 3. Evidencias actividades cualificación

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
2/02/2026	Presencial	Socialización sistema SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal Oficina Asesora de Jurídica	8
2/02/2026	Presencial	Socialización protocolos de atención - posturno	Socializar protocolos de atención	Personal canal presencial Nivel central	13
9/02/2026	Presencial	Sensibilización temas atención	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos DLE Puente Aranda	1
9/02/2026	Presencial	Socialización gestión documental	Retroalimentar conocimientos	Personal OSC	12
9/02/2026	Virtual	Socialización aplicativo SPACE	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal Conalcréditos	45
9/02/2026	Virtual	Socialización sistema SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Dependencias y colegios	26

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
9/02/2026	Virtual	Socialización Bogotá te Escucha	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Dependencias y colegios	20
10/02/2026	Presencial	Retroalimentación evaluación febrero	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	3
16/02/2026	Presencial	Socialización fondo prestacional cesantías	Retroalimentar conocimientos	Personal OSC	19
17/02/2026	Presencial	Inducción inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal Conalcréditos	1
17/02/2026	Presencial	Inducción inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal Conalcréditos	1
18/02/2026	Presencial	Socialización fondo prestacional pensiones	Retroalimentar conocimientos	Personal OSC	12
19/02/2026	Virtual	Socialización fondo prestacional cesantías sesión 2	Retroalimentar conocimientos	Personal OSC	16
19/02/2026	Presencial	Inducción inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal Conalcréditos	1
20/02/2026	Virtual	Socialización fondo prestacional Humano en Línea	Retroalimentar conocimientos	Personal OSC	49
20/02/2026	Presencial	Inducción inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal Conalcréditos	1
23/02/2026	Presencial	Socialización fondo prestacional - posturno	Retroalimentar conocimientos	Personal canal presencial Nivel central	14
23/02/2026	Presencial	Inducción inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal Conalcréditos	1
24/02/2026	Presencial	Inducción inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal Conalcréditos	1
24/02/2026	Presencial	Socialización indicadores	retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	4

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
24/02/2026	Presencial	Inducción inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal nuevo SED	121
25/02/2026	Presencial	Socialización indicadores	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	15
26/02/2026	Presencial	Socialización sistema SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal DLE Teusaquillo	8
27/02/2026	Presencial	Socialización sistema SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal DLE Engativá y colegios localidad	59

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%2FFEBRERO&viewid=763c5932%2D6140%2D4640%2Db987%2D23e659fa8a63>

Refuerzo visual informativo

En febrero el equipo de Cualificación y Promoción fortaleció los conocimientos de los asesores encargados de la atención en los diferentes 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
Tipificación aplicativos de atención	02/02/2026	Teams - preguntas frecuentes
Registro de datos aplicativos de atención	03/02/2026	
Diligenciamiento encuesta de satisfacción	03/02/2026	
Radicalados que requieran más de un beneficio de movilidad	03/02/2026	
Categorías Dexon	05/02/2026	
Actualización datos cuentas de ahorro - Nómina	06/02/2026	

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



Comunicado importante

Tener en cuenta que la cédula del agente ya no es un campo obligatorio para el registro al momento de la tipificación; en su lugar, se debe seleccionar correctamente el nombre de la persona responsable del registro.

Agradecemos su atención

4 febrero 2026

* solo aplica para canales virtuales.

NO OLVIDES
SELECCIONAR LA
CATEGORIA EN DEXON

Tener presente siempre:
Debemos consultar en la base de conocimiento, cual es la categoría que debemos usar en la tipificación de nuestros casos en DEXON.

5 FEBRERO 2026

6-02-2026

AVISO IMPORTANTE - NÓMINA

Las solicitudes de actualización de cuenta bancaria radicadas en SIGA hasta el 5 de febrero, se verán reflejadas en la nómina de febrero de 2026.

Aquellas que se radiquen posterior al 6 de febrero se reflejarán en la nómina de marzo de 2026.

Esta información aplica para personal docente y administrativo.

Nota: Se recomienda a los funcionarios y funcionarias no cerrar su cuenta bancaria actual, hasta no recibir información oficial por parte de la Secretaría de Educación del Distrito.

11-02-2026

RECORDEMOS AVISO IMPORTANTE

Radicados que provengan de la **Personería de Bogotá** y que ingresen por cualquier canal, en el que se cite el

Expediente 4379877 - 2025

Por favor remitirlo a la **Subsecretaría de Gestión Institucional** e informar inmediatamente a la jefatura de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Nota: Este seguimiento se debe tener presente los próximos 6 meses, porque está en el periodo probatorio.

23/2 10:42 a. m. Editado

Cordial saludo equipo: Tengamos en cuenta la siguiente información para orientar adecuadamente a la ciudadanía:

La Dirección de Educación media esta entregando unos PINES a estudiantes de colegios públicos beneficiados para presentar examen en la Universidad Nacional. En total se van a entregar 22 pines, a la fecha se han entregado 3.

La entrega de los pines se está haciendo directamente en la Dirección de Educación Media para esto, los estudiantes deben anunciarse en la recepción de la entrada principal de la Secretaría de Educación del Distrito - Nivel central, ahí les autorizan el ingreso, van a la Dirección de Educación media ubicada en el segundo piso donde les entregan el PIN.



25/2 8:23 a. m.

Buenos días, para tener en cuenta y orientar a los docentes que lo requieran:

El Ministerio de Educación Nacional informó las fechas en las que todas las secretarías recibirían los recursos del Sistema General de Participaciones (SGP) para el pago de la nómina, incluyendo Bogotá.

Fechas de giro SGP a las cuentas del Distrito	
1	25 de febrero de 2026
2	26 de marzo de 2026
3	28 de abril de 2026
4	27 de mayo de 2026
5	25 de junio de 2026
6	27 de julio de 2026
7	27 de agosto de 2026
8	24 de septiembre de 2026
9	27 de octubre de 2026
10	26 de noviembre de 2026
11	28 de diciembre de 2026

En consecuencia, la Secretaría de Educación del Distrito podrá efectuar el pago de la nómina financiada con estos recursos, a más tardar, un día hábil después de recibido el giro de la Nación.

La Secretaría reitera su compromiso de adelantar el seguimiento permanente a este nuevo esquema de pagos, para asegurar su cumplimiento y garantizar el giro a los docentes del Distrito de manera oportuna.

25/02/2026

25/2 11:33 a. m.

Cordial saludo equipo: Para ingresar al Sistema del Programa de Movilidad Escolar 2026 donde pueden consultar información de los beneficios, pueden hacerlo en el siguiente enlace <https://seddbepme.com/ai/vista/home.php>, en la parte superior derecha ingresar donde dice iniciar sesión y colocar su número de identificación tanto en el usuario como en la contraseña



Si no les permite ingresar por favor informar a su supervisor para hacer la solicitud a la Dirección de Bienestar Estudiantil. Gracias

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.

Actualmente se estableció una nota mínima de cumplimiento del 90%, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato suscrito con el proveedor Conalcréditos S.A.S. 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 y casos de direccionamiento correspondencia y funciones dependencias.

En este periodo 3 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 superior a 90, 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*
Evaluación Fondo Prestacional	10	10	95,00%	100%
Evaluación febrero (cupos escolares, movilidad escolar, funciones dependencias,	51	51	97.45%	100%
5Total	61	61	96.22%	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”*, en febrero, 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 29 solicitudes ante la Oficina de Comunicación y Prensa.

Lenguaje claro:

Se solicitó a la Dirección de Talento Humano desarrollar una actividad de sensibilización en herramientas de lenguaje claro dirigida a todo el personal de la entidad con el objetivo de fortalecer y mejorar la calidad en las respuestas a peticiones ciudadanas.

Conclusiones:

En febrero, las actividades programadas y realizadas aportaron al mejoramiento de la entrega de información de los agentes a la ciudadanía.

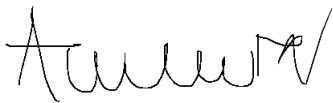
Los resultados obtenidos ratifican la importancia de dar continuidad a las estrategias de formación y promoción del conocimiento, como ejes fundamentales para garantizar la calidad en la atención a la ciudadanía y el fortalecimiento de conocimientos del personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Actividades planeadas para marzo 2026:

Con el fin de fortalecer la cualificación del personal y garantizar una atención integral, oportuna y de calidad a la ciudadanía, durante marzo 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. 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.

Compiló



NOMBRE: Angélica Vargas Palacio
CARGO: Contratista

Aprobó



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