



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN DE OPERACIONES FEBRERO - 2020

Actualizar y socializar los lineamientos (procesos y procedimientos) referentes a temas de servicio al ciudadano.

PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZÁLEZ

MARCO ANTONIO BARRERA GÓMEZ

Tabla de contenido

1.	ACTIVIDADES Y AVANCES CANALES DE ATENCIÓN	3
1.1	Estadísticas de la operación.....	3
1.1.1	Canal de Atención Presencial.....	5
1.1.1.1	Direcciones Locales de Educación.....	6
1.1.1.2	Evento “Matriculatón”	14
1.1.1.3	Nivel Central	16
1.1.1.4	Instituciones Educativas Distritales	17
1.1.1.5	SuperCade y otros puntos de atención	17
1.1.2	Canal de Atención Telefónico.....	19
1.1.3	Canal de Atención Virtual	21
1.2	Gestión de riesgos	22
1.3	Cualificación del servicio	23
1.4	Logros alcanzados con la realización de las actividades.....	23
1.5	Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad	24
1.6	Fuente de verificación.....	24

PLAN DE DESARROLLO BOGOTA MEJOR PARA TODOS

Para cada uno de los Objetivos Estratégicos de la SED, que se desarrollaron en el POA, describa los principales logros, y dificultades del año y los retos para la nueva vigencia.

1. ACTIVIDADES Y AVANCES CANALES DE ATENCIÓN

1.1 Estadísticas de la operación

Se presenta informe correspondiente al mes de febrero del año 2020, las acciones a continuación presentadas en su mayoría van encaminadas en el proceso de matrícula, lo cual incrementa la demanda de atención en todos los canales, así como, los resultados del Programa de Movilidad Escolar, y las posesiones de docentes.

- 1) En las Instituciones Educativas Distritales se suspendió el uso de agendamiento a partir del 29 de enero hasta el 28 de febrero como plan de *"contingencia para atender la formalización de la matrícula en los establecimientos educativos en pro de facilitar el acceso a los estudiantes nuevos y el inicio de clases"*. El proceso a partir de esta fecha fue formalizar en los próximos cinco (5) días hábiles de realizar la asignación del cupo en la Dirección Local. Así mismo, los colegios distritales podían atender la demanda de ciudadanos según su disponibilidad de cupos.
- 2) En las Direcciones Locales de Educación se continuó con la asignación de cupos según la disponibilidad de los colegios, lo cual ocasiona inconformidad en los padres de familia dado que el recinto de su preferencia no tiene cupos. Desde el mes de enero, la necesidad de asignación de cupo causó el agotamiento del agendamiento llegando a dos semanas de diferencia para la solicitud de una cita en la Dirección Local, planteando como plan de mejoramiento el sobre agendamiento en la jornada de 7:00 a.m. a 12:00 m.
- 3) El viernes siete (7) de febrero se inició la preparación del evento "Matriculación" llevado a cabo los días 15 y 16 de febrero; el sábado 15 de febrero se realizó en las localidades de Engativá (Colegio Roberth F. Kennedy), Kennedy (Colegio Tom Adams), Rafael Uribe Uribe (Colegio Bravo Páez); y el domingo 16 de febrero se realizó en las localidades de Ciudad Bolívar (Colegio Cedit Ciudad Bolívar), Tunjuelito (Colegio Ciudad de Bogotá), y Puente Aranda (Colegio De Cultura Popular).
- 4) En el nivel central se generó la entrega de pines a partir del 27 de febrero, la cual se llevará a cabo hasta el 6 de marzo.
- 5) El Ministerio de Educación Nacional, así como la Oficina de Personal, realizó citación a docentes para su posesión.
- 6) En el canal telefónico y virtual se disminuyó significativamente la atención respecto al mes de enero, logrando mejorar la eficiencia y la respuesta a los ciudadanos.

Participación por canal de atención

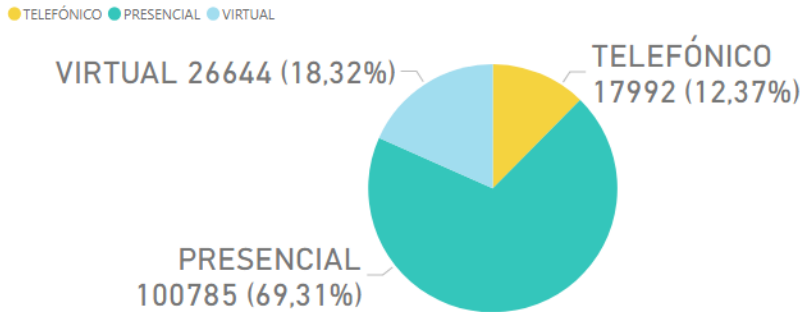


Gráfico 1. Volumen y participación de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

La operación en el mes de febrero presentó un total de 145.421 atenciones, 56.928 menos que en el mes de enero. Dicha disminución se debe en mayor medida al canal presencial que pasó de 141.955 atenciones a 100.896 (Se debe tener en cuenta que, a diferencia del mes de enero, en el mes de febrero no se cuentan con datos del nivel institucional), lo cual representa un 69,31% del total de transacciones del mes de febrero. Por su parte también el canal telefónico pasó de 24.434 llamadas a 17.992 (12,37% del total), y el canal virtual pasó de 35.920 atenciones a 26.644 (18.32%).

Atención histórica 2012/2020 durante el mes de febrero

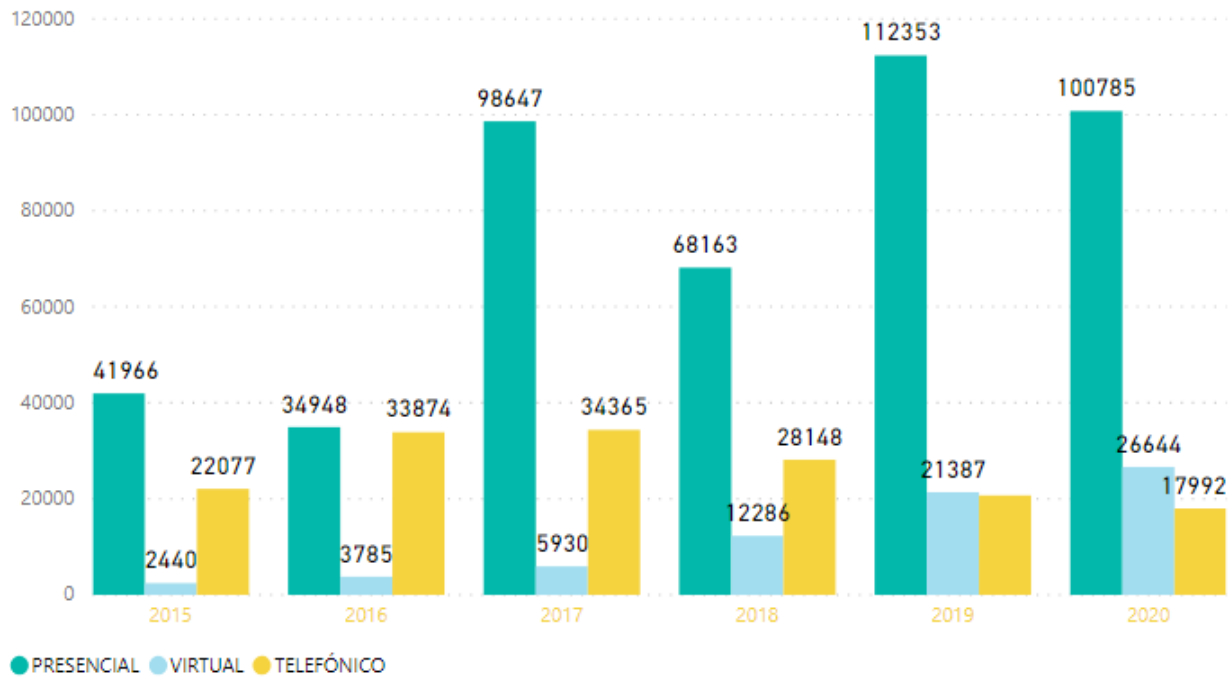


Gráfico 2. Volumen atenciones por canal durante los últimos seis años. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Comparando históricamente los resultados del mes de febrero entre el año 2015 y el año 2020, se encuentra que el volumen de atenciones incrementó para el canal virtual, decreciendo el canal telefónico. Para el canal presencial, se genera una estacionalidad dado que a diferencia del 2019, no se incluyó dentro del análisis las atenciones de las Instituciones Educativas Distritales.

El canal presencial continúa siendo el de mayor representación con un total de 100.785 turnos atendidos en las 22 ventanillas de Nivel Central, las direcciones Locales de Educación, los Supercade de Américas, Bosa, Suba y Engativá. En los últimos meses, es importante reconocer que las tecnologías de información han tomado delantera paulatinamente.

1.1.1 Canal de Atención Presencial

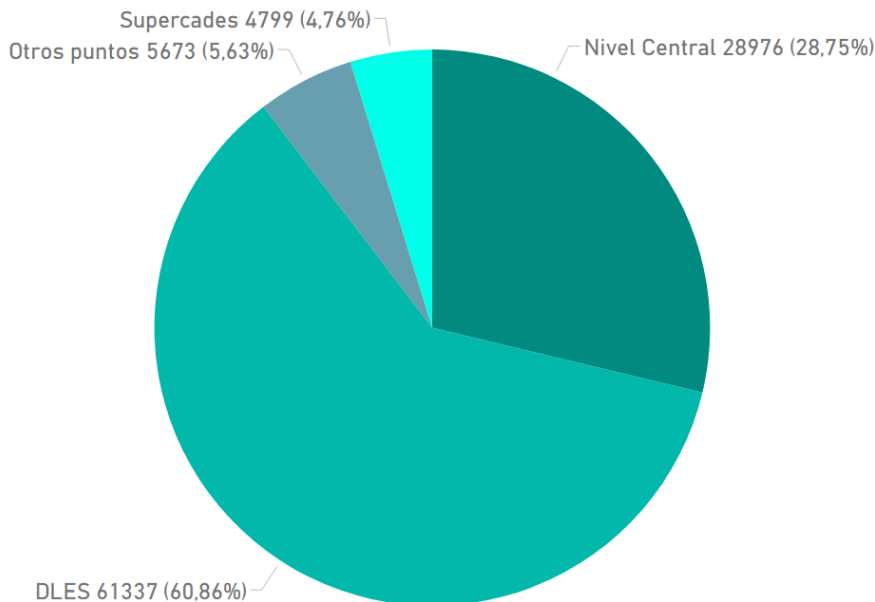


Gráfico 3. Participación por canal presencial durante el mes de febrero. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

El canal de atención presencial reúne la atención del Nivel Central, las diecisiete (17) Direcciones Locales de Educación que brinda atención a la ciudadanía de las veinte (20) localidades del Distrito, las Instituciones Educativas Distritales (IED) cuando aplica, y cuatro (4) Supercade en los cuales tenemos servicio (Américas, Bosa, Suba y Engativá). El nivel local con un 60,86% de participación, continúa siendo el punto con el mayor porcentaje de ciudadanos atendidos por temas de Cobertura y Movilidad (Inscritos nuevos para grados de primero en adelante, traslados, resultados de movilidad escolar, pago parcial del subsidio de transporte), en nivel central con un 28,75% de participación la mayoría de las consultas corresponden a radicaciones, posesiones de docentes y atención personalizada. La matriculación tuvo un 5,63% de participación en el total general de atenciones.

1.1.1.1 Direcciones Locales de Educación

En el mes de febrero se presentaron las siguientes eventualidades en el nivel local:

- Se continúa con la asignación de cupos nuevos para todos los grados en las Direcciones Locales de Educación, teniendo una oferta restringida en localidades como Bosa, y Suba, lo cual genera inconformidad en los padres de familia, adicional a la publicación parcial de los resultados de movilidad escolar.
- En el mes de febrero en articulación con la Dirección de cobertura se definió que en las Direcciones Locales de Santa Fe y la Candelaria, Teusaquillo – Chapinero, Barrios Unidos, Antonio Nariño, Mártires y Puente Aranda se iniciaría con atención dos días a la semana, los cuales iban a ser cubiertos por el outsourcing de la Oficina de Servicio al Ciudadano. Los profesionales del convenio tripartita de la Dirección de Cobertura Opción Legal, pasaron a apoyar la atención en las Direcciones Locales de Alta demanda (Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, y Bosa).
- Los días sábado 15 y domingo 16 de febrero se llevó a cabo la “matriculatón”. (En el siguiente apartado se podrá conocer mayor detalle).
- Después de la matriculatón la asistencia a las citas agendadas disminuyó aproximadamente a un 50% en promedio.
- El uso de una unidad móvil fue distribuido entre las Direcciones Locales de Ciudad Bolívar y Suba.
- En el colegio John. F. Kennedy se tuvo percance con el internet de Wi Fi en el auditorio, por lo cual fue necesario el envío de la unidad móvil de Bosa para apoyar la gestión.
- A partir del 17 de febrero se inicia la operación en las instalaciones de la Dirección Local de Ciudad Bolívar, dado que ya habían citas agendadas se enviaron mensajes de texto informando la nueva dirección.
- A partir del 22 de febrero se inicia la operación en las instalaciones de la Dirección Local de Kennedy, dado que ya habían citas agendadas se enviaron mensajes de texto información la nueva dirección.
- El día 25 de febrero se realiza un pago parcial del subsidio de transporte escolar, correspondiente a los estudiantes asignados al beneficio antes del 3 de febrero del presente año y a la fecha se encontraban matriculados. El pago corresponde a 25 de los 49 días del ciclo 1 – 2020, y no se tuvo en cuenta la asistencia ni la formalización del beneficio de los estudiantes, pero será validada para el restante del pago en la última semana de abril.

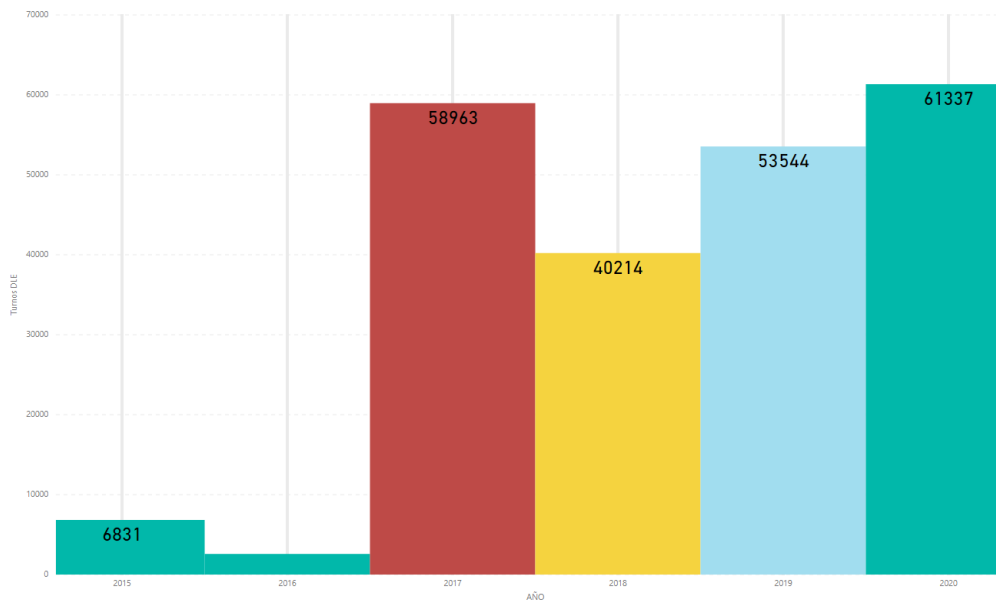


Gráfico 4. Volumen atenciones en enero desde el año 2015. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

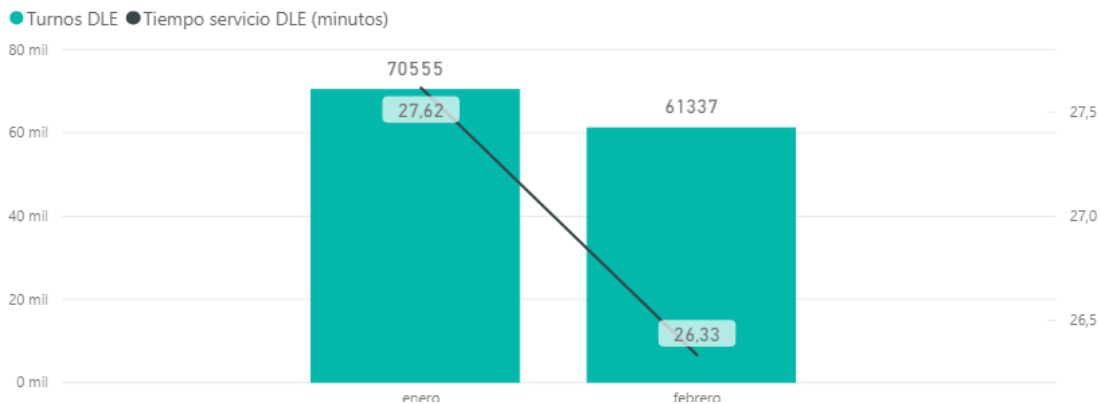


Gráfico 5. Volumen atenciones y tiempo de servicio durante el año 2020. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En la atención en Direcciones Locales de Educación (DLES), dado que se reforzó la atención para incrementar la malla de agendamiento, se realizó la siguiente distribución con el equipo de Opción legal (Dirección de Cobertura) y el outsourcing de la Oficina de Servicio al Ciudadano:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

LOCALIDAD	MALLA*	PROFESIONAL X MALLA	PROFESIONALES			
			OPCION LEGAL	COBERTURA	IQ	TOTAL D.L.E
USAQUEN	121	3	2	0	1	3
TEUSAQUILLO -CHAPINERO	46	1	0	0	1 ruta	1
SANTAFE-CANDELARIA	46	1	0	0	1 ruta	1
SAN CRISTOBAL	150	4	2	0	1	3
USME	167	4	2	2	1	5
TUNJUELITO	121	3	2	0	1	3
BOSA	832	18	8	4	4	16
KENNEDY	549	12	7	3	3	13
FONTIBON	120	3	1	0	1	2
ENGATIVA	277	6	4	3	1	8
SUBA	518	12	9	3	3	15
BARRIOS UNIDOS	46	1	0	0	1 ruta	1
LOS MARTIRES	46	1	0	0	1 ruta	1
ANTONIO NARIÑO	75	2	0	0	1 ruta	1
PTE ARANDA	75	2	0	0	1 ruta	1
RAFAEL URIBE	166	4	2	0	1	3
CIUDAD BOLIVAR	517	11	6	2	3	11
UNIDAD MOVIL 1 BOSA			4	0		4
UNIDAD MOVIL 2 SUBA			3	0		3
TOTAL	3.808	87	54	17	23	82

Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, en la gráfica 4 se puede observar que en el comportamiento de las Direcciones Locales de Educación hubo un incremento del 2019 al 2020 en 7.793 interacciones, lo cual corresponde a un 12,7%. Por otra parte, la transición de enero a febrero, en la cual se observa una disminución de atención permite mantener un tiempo promedio de servicio alrededor de los 26,33 minutos, que corresponde a 1,29 minutos menos del mes de enero; dicho fenómeno se presenta dado que los tiempos de espera son mayores, por los volúmenes y la escasez de cupos en las IED donde los ciudadanos desean inscribir a los niños y niñas de Bogotá.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN



Gráfico 6. Volumen y Tiempo promedio de atención en Direcciones locales. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Para el mes de febrero, las transacciones en las Direcciones Locales disminuyeron respecto al mes anterior, dado que hubo continuidad en la asistencia o necesidad de este canal para seguir con el proceso para los estudiantes de primera infancia y de primero en adelante. Por otra parte, dado que las IED desde el 29 de enero podían asignar cupo sin cita previa, el cumplimiento del agendamiento disminuyó considerablemente. Así mismo, como estrategia de descongestión se aplicó la estrategia de filtro en las Direcciones Locales de demanda alta, así como se solicitó apoyo a la Dirección de Cobertura con el fin de aumentar el personal de atención en estas.

En la gráfica correspondiente al *Volumen y Tiempo promedio de atención en Direcciones locales* se mantiene la alta atención en las Direcciones Locales categorizadas con promedio de atención alto: Dirección Local de Bosa (13.122 turnos; 21,39% del total), Suba (9.830 turnos; 16,02%), Kennedy (8.576 turnos; 13,98%), y Ciudad Bolívar (7.990 turnos, 13,02%), seguido de Engativá (4.327 turnos; 7,05%). En este punto es importante mencionar que, las primeras dos direcciones locales de Educación tuvieron por encima del mes de enero la cantidad de atenciones realizadas, por lo tanto, la disminución en el canal a nivel general se debe a la incidencia de las demás Direcciones Locales.

El tiempo medio de atención (TMO) presenta un comportamiento homogéneo en todas las direcciones locales. En Usme, Usaquén y Puente Aranda el tiempo promedio de atención no superó los 8 minutos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

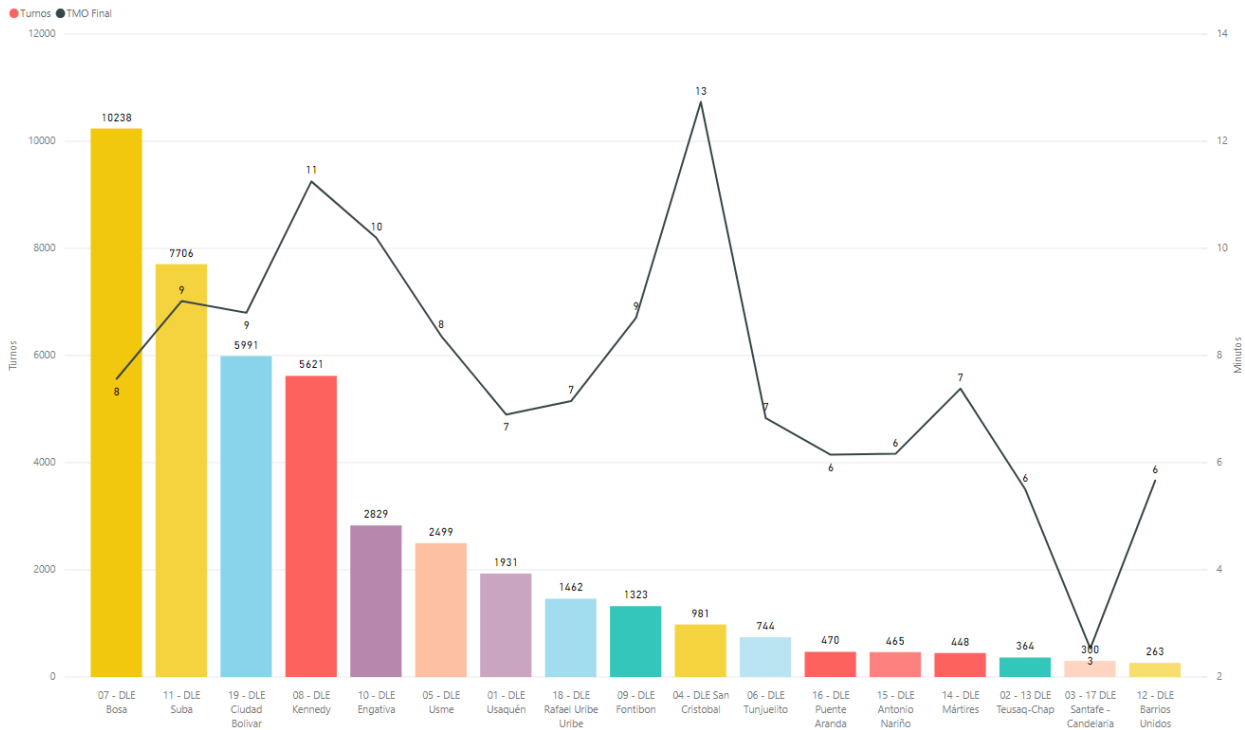


Gráfico 7. Comportamiento cobertura febrero 2020. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Con respecto a los servicios más relevantes que se prestan en las Direcciones Locales de Educación: Cobertura, Movilidad, Radicación, Supervisión y Talento Humano, se puede evidenciar que:

El servicio de cobertura tiene mayor participación en la Dirección Local de Bosa con el 78,02%, seguido de la Dirección Local de Suba con un 78,39% del total de atención del punto, luego la Dirección Local de Ciudad Bolívar con el 74,98% de las transacciones, y por último la Dirección Local de Kennedy con el 65,54%. El tiempo promedio máximo de atención en el mes de febrero se encuentra en 00:13:00 (13 minutos), en la Dirección Local de San Cristóbal. Es importante tener en cuenta que, en el proceso de matrícula, es característico el incremento de los tiempos, dado que hay UPZ y localidades deficitarias, y preferencias en IED, que no tienen cupos disponibles.

Es de relevancia, el promedio de atención de la Dirección Local de Bosa, la cual a pesar de sus condiciones deficitarias presenta un tiempo promedio de atención de ocho (8) minutos.

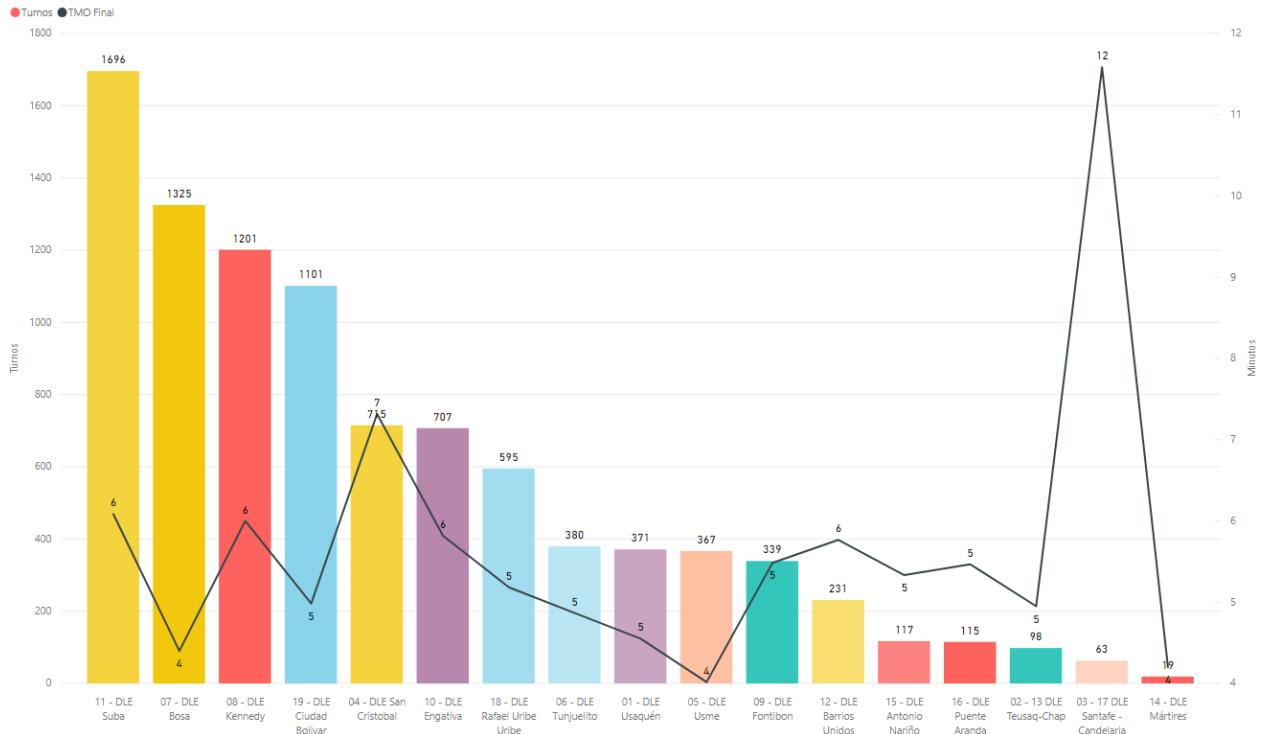


Gráfico 8. Comportamiento movilidad febrero 2020. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Ahora bien, al analizar el comportamiento de la atención del servicio de movilidad en las Direcciones Locales de Educación, se observa que los tiempos promedio máximo fueron de 00:07:00 (7 minutos) en la Dirección Local de San Cristóbal, con un punto atípico en la Dirección Local de Santafé – Candelaria con 12 minutos de atención. La tendencia en la atención es orden descendente muestra que a mayor participación de la atención para el servicio de movilidad, menor es el total de transacciones realizadas: En el caso de la Dirección Local de Suba obtuvo el 17,25% de las 9.830 realizadas en total en la Dirección local y en el servicio de movilidad obtuvo el 17,90% de las atenciones del total de 9.470 en el servicio de movilidad, en la Dirección Local de Bosa generó 1.325 atenciones (13,99%), pero a nivel global eso corresponde al 10,09%.

Con respecto a este servicio, los resultados iniciaron su publicación paulatina a partir del 14 de enero, lo cual fue manejado en el filtro, dado que los ciudadanos no comprendían el motivo por el cual no se había mostrado resultado, o en su defecto, el motivo por el cual fue negado el beneficio de movilidad escolar. Así mismo, durante el mes de febrero se realizó la inscripción en las Direcciones Locales de Educación para los estudiantes en condición de discapacidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

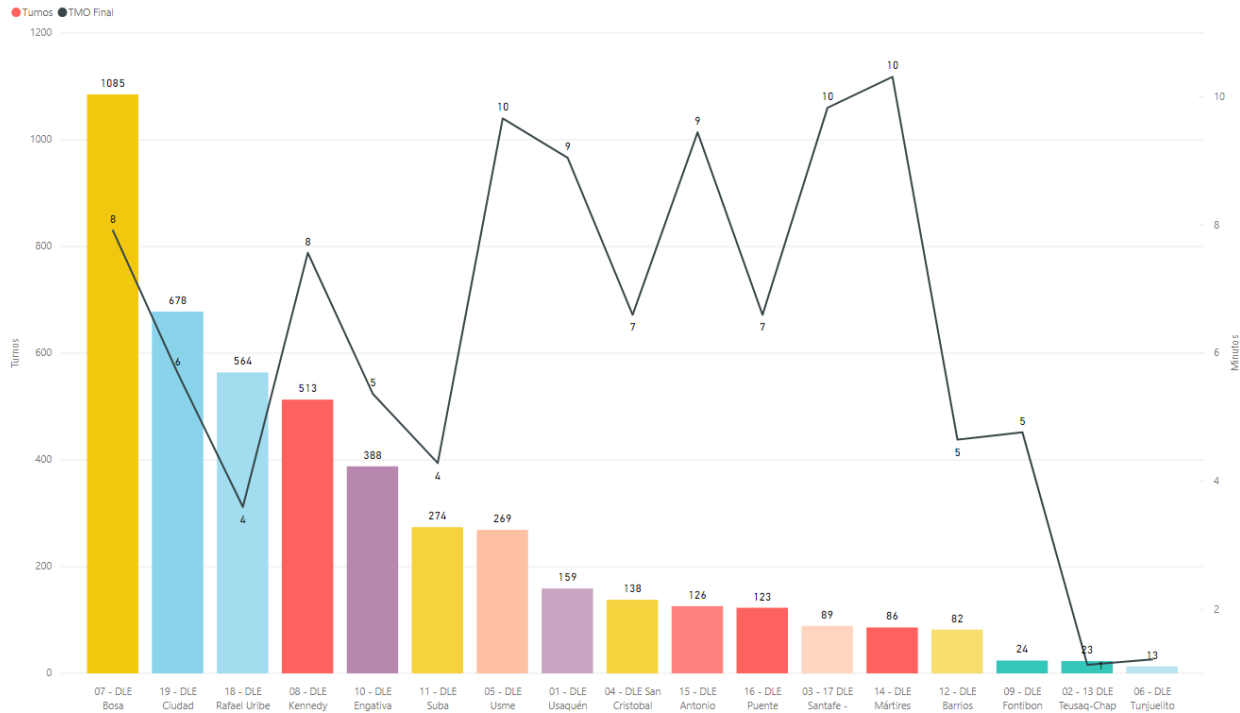


Gráfico 9. Comportamiento servicio radicación en Direcciones Locales. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Para el servicio de radicación, se cuenta con funcionarios propios de la entidad, que cumplen su rol atendiendo los requerimientos de los ciudadanos. Normalmente, según la resolución 1140 del año 2016 de la Secretaría de Educación del Distrito, en la cual se establece el tratamiento a las peticiones, se menciona que es de carácter necesario la recepción de todas las peticiones, sin embargo, dentro de los protocolos de atención al ciudadano se establece la solución de peticiones en el primer contacto con el fin de mitigar la espera a los ciudadanos. Durante el mes de febrero se obtuvo un total de 4.634 transacciones, de las cuales, la Dirección Local de Bosa generó el 23,4% de los turnos solicitados, Ciudad Bolívar con el 14,63%, Rafael Uribe Uribe con el 12,17% y Kennedy (la cual ocupó el primer lugar durante el mes de enero, que los servicios de cobertura y movilidad se prestaban en el colegio John F. Kennedy) con el 11,07%; las Direcciones Locales restantes se encuentran en un dígito en su participación. El tiempo promedio máximo de atención fue de 10 minutos en la localidad de Mártires, Santafé – Candelaria, y Usme, lo cual fue dado a la persuasión que se realiza a los ciudadanos para poder brindar una solución en el primer contacto.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

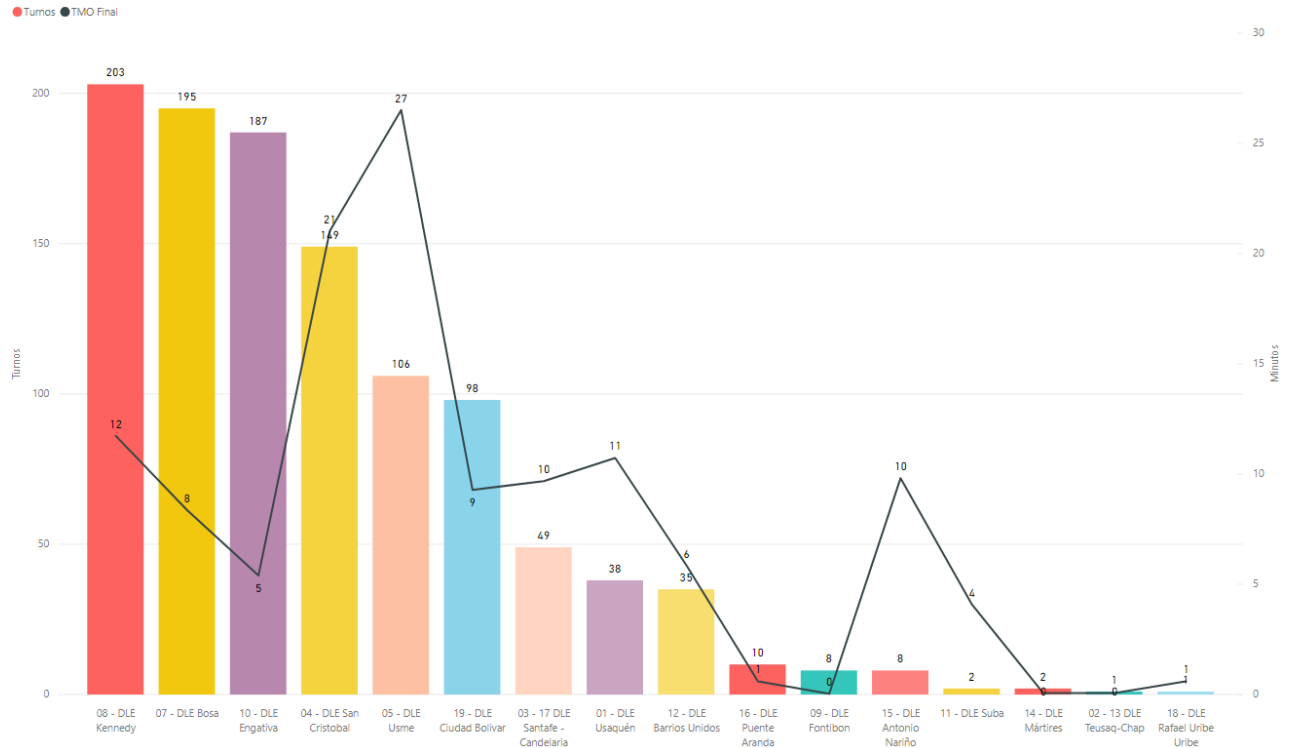


Gráfico 10. Comportamiento servicio supervisión en Direcciones Locales. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Para atención de los servicios de supervisión se debe considerar el bajo uso de la herramienta, obteniendo un total de 1.092 transacciones, no obstante, se presenta un volumen alto de atención en las localidades de Kennedy con el 18,58%, Bosa con el 17,85%, Engativá con el 17,12% y San Cristóbal con el 13,64%. Actualmente, la Dirección Local de Tunjuelito no presentó atención en este servicio.

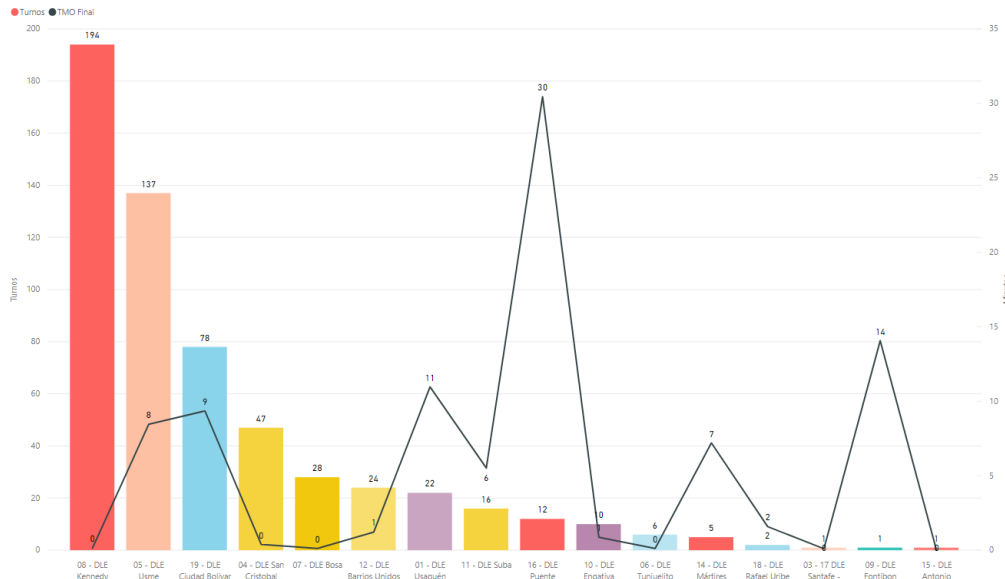


Gráfico 11. Comportamiento servicio talento humano en Direcciones Locales. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Por último, para el servicio de Talento humano, en febrero del año 2020 se obtuvieron 584 transacciones, disminuyendo un 38,07% respecto al mes de enero que generó 1.534 transacciones. La Dirección Local de Kennedy generó el 33,21% del total de las atenciones; el 23,45% de la Dirección Local de Usme, el 13,35% de la Dirección Local de Ciudad Bolívar, y el restante, en las demás Direcciones Locales. Es importante mencionar que dado el tiempo promedio de atención se concluye que los ciudadanos solicitan turno, mas los profesionales no utilizan la herramienta para la atención, así mismo se realizará nuevamente el proceso de sensibilización para el uso de esta herramienta.

1.1.1.2 Evento “Matriculátón”

El evento de “matriculátón” para el año 2020 inició su organización a partir del 7 de febrero del año en curso. Dicho evento lo realiza la Dirección de cobertura en colaboración con la Dirección de Bienestar Estudiantil y la Oficina de Servicio al Ciudadano. Es importante tener en cuenta que la elección de las Localidad y los colegios es realizada bajo unos criterios, por ejemplo, la disponibilidad de cupos en la localidad, la fácil adecuación de los puntos de atención para la prestación del servicio (Punto de red para la ubicación del Touch, una sala de espera o auditorio, fácil acceso para la ciudadanía, equipos de cómputo acordes a la logística del punto). Así mismo, es relevante dar a conocer aspectos generales:

- La selección de las Instituciones Educativas Distritales es bajo criterio de la Dirección de Cobertura, quienes realizan reunión con los Directores Locales de Educación para validar su punto de vista, así mismo, se busca reunión con el rector para su aprobación.
- Se realiza una visita a cada punto para organizar los salones a utilizar en la jornada: salones de atención, equipos de cómputo, cafetería para funcionarios, baños para la ciudadanía, baños para funcionarios, entrada y salida.
- Mesa de ayuda - RedP realiza una visita de acondicionamiento y validación de puntos de red el día anterior al inicio de la jornada.

- Se realiza apertura de agendamiento según la cantidad de profesionales que hay en el punto para asignación.
- Se realiza préstamo desde la Dirección Local del atril de turnos, los cuales fueron trasladados después de mediodía en tres transportes de la Secretaría de Educación, con un funcionario de la Oficina de Servicio al Ciudadano para acompañar el proceso, y dos técnicos de la mesa de servicios quienes se encargaron de movilizar el aparato. En esta ocasión por el volumen de atención en la localidad de Kennedy se llevó uno perteneciente al nivel central; como lección aprendida se toma que para el próximo año se debe contar con dos dispensadores de turnos en la localidad de ciudad Bolívar. Para el préstamo se realizan oficios de solicitud desde la Oficina de Servicio al Ciudadano a la Dirección Local que corresponde.
- Los atriles son devueltos el mismo día de uso en la jornada.
- La oficina de Servicio al Ciudadano realiza apoyo los dos días de la jornada: el día sábado apoya con el outsourcing, y el día domingo con el personal de nivel central y back office, organizando un coordinador de punto, personal para asignación, personal en auditorio, Touch, y logística.

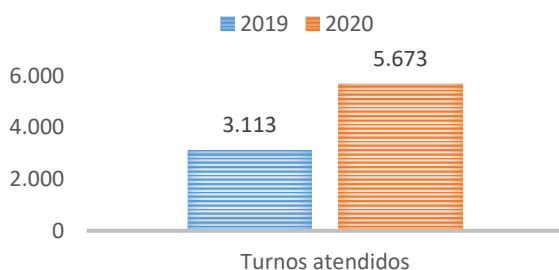


Gráfico 12. Trazabilidad atención en matriculación 2019-2020. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

El año 2020 tuvo mayor demanda por parte de los ciudadanos a nivel general. Para el evento de “matriculación” se realizó la apertura para solicitud de agenda desde el jueves 13 a las 07:00 a.m. logrando un 100% de solicitud en el Colegio Tom Adams, Colegio Robert F. Kennedy a mediodía de este 13. Teniendo en cuenta, ese comportamiento en conjunto con la Dirección de Cobertura se decidió abrir paulatinamente un sobre agendamiento, teniendo en cuenta el abandono que realizan los padres de Familia y la disponibilidad de personal para asignación. Por otra parte, los días en los cuales se realizó el evento, se manejó agendamiento afuera de los puntos donde se requería, teniendo una disponibilidad mínima

Dicha medida, de generar agendamiento en el punto se tomó como plan de mejoramiento dado que llegaron ciudadanos que no tenían cita, y al inicio de la jornada se generó plan de congestión como descongestión al proceso. A continuación se dan a conocer la cantidad de turnos generados en la implementación: persecución

Punto de atención	Cantidad de turnos
08 - COL Tom Adams (IED)	454
10 - COL Robert F. Kennedy (IED)	26
18 - COL Bravo Paez (IED)	4
19 - COL Cedid Ciudad Bolivar	166

Es relevante tener en cuenta que la asistencia se encontró alrededor del 70% a nivel general:

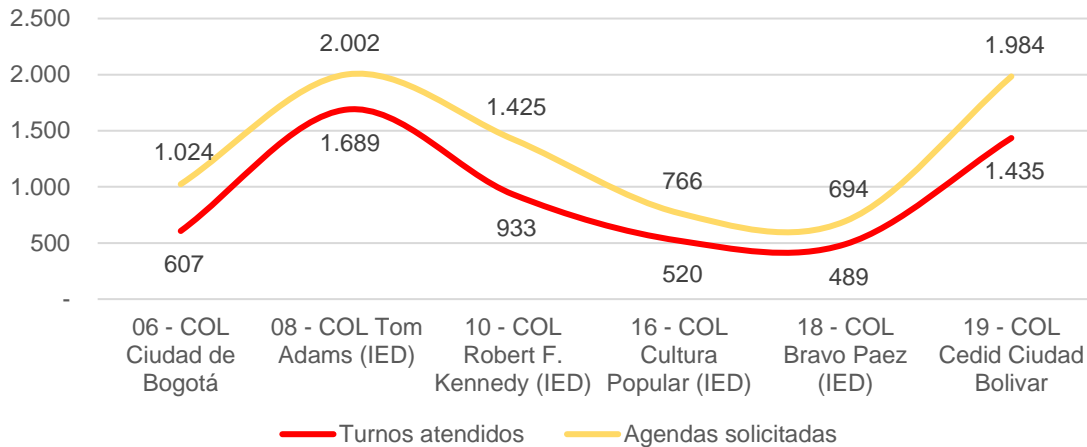


Gráfico 13. Comportamiento en los puntos de atención de la matriculación. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.1.1.3 Nivel Central

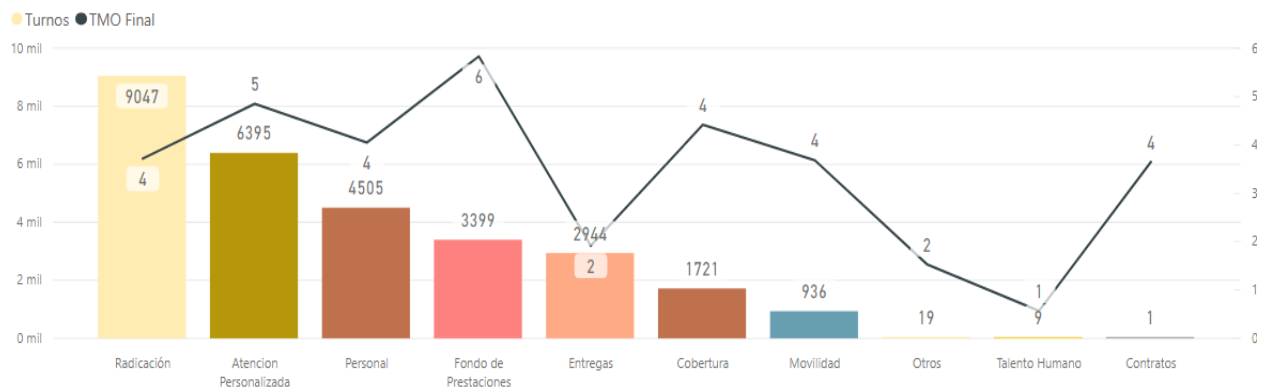


Gráfico 12. Comportamiento por servicios Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

El tiempo general de atención en febrero no presenta variaciones significativas, sin embargo, se observa que los servicios con el promedio más alto son Fondo de Prestaciones con 6 minutos, atención personalizada con 5 minutos y las demás ventanillas por debajo de los 4 minutos. En relación con la participación en el total de atenciones, el 31,22% de la participación en las transacciones es del servicio de radicación; el 22,06% del servicio de atención personalizada, el 15,54% del servicio de personal; el 11,73% del servicio de fondo de prestaciones, y el restante distribuido en los servicios de cobertura, entregas, movilidad, otros, talento humano y contratos.

Participación por servicio

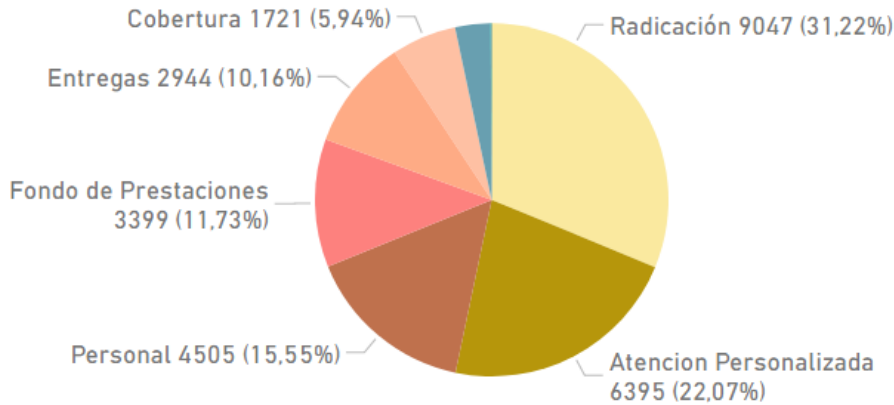
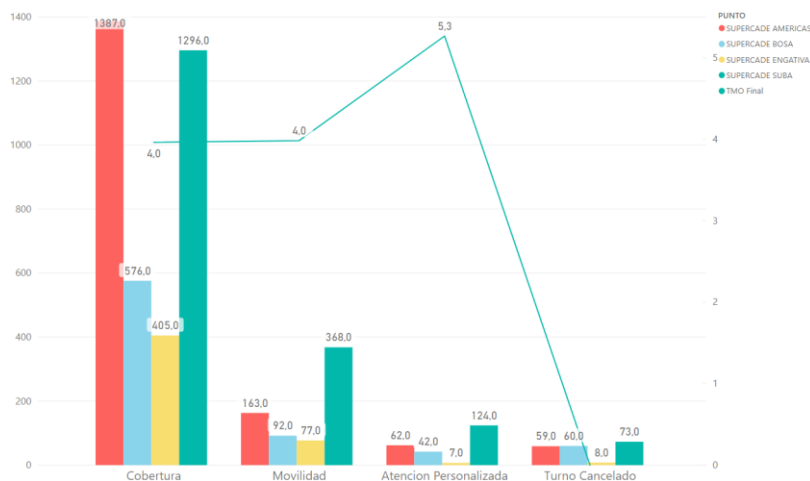


Gráfico 13. Participación por servicios Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.1.1.4 Instituciones Educativas Distritales

Durante el mes de febrero no se realizó uso del aplicativo de agendamiento en las Instituciones Educativas Distritales.

1.1.1.5 SuperCade y otros puntos de atención



Durante el mes de febrero la red Cade tuvo 4.799 atenciones. Como novedad en los distintos puntos de atención se encontraba la necesidad de información de los padres de familia para movilidad escolar, o para sacar citas en

agendamiento. Es importante reconocer la participación del SuperCade Suba y Bosa en el proceso de atención para los servicios de cobertura y movilidad.

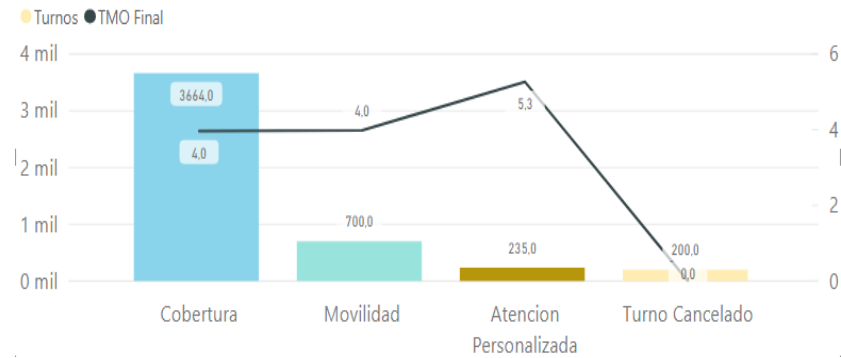


Gráfico 14. Comportamiento por Supercade. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Dada la continuidad del proceso de matrículas los ciudadanos siguen asistiendo a los SuperCade con motivo de matrículas, el cual obtuvo un 75,96% del total de las atenciones.

1.1.2 Canal de Atención Telefónico

Participación Punto de Atención Telefónico

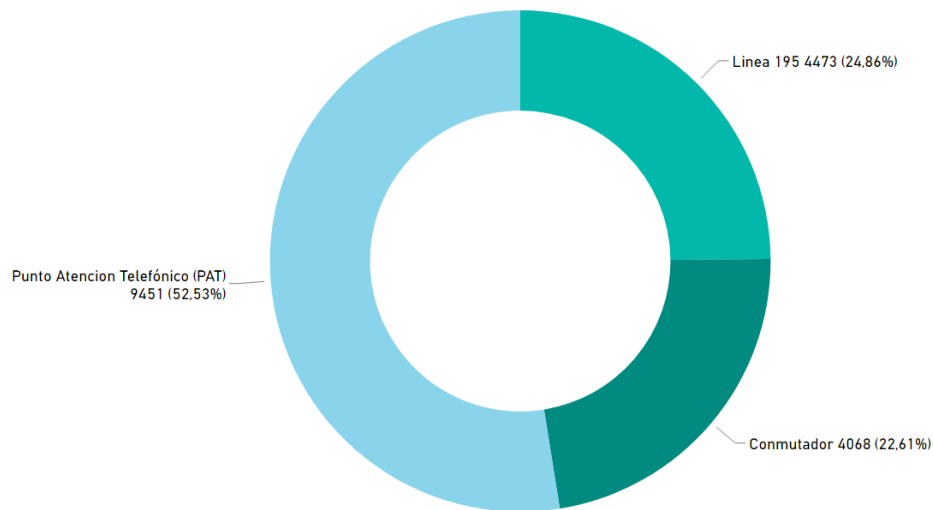


Gráfico 15. Participación Punto de Atención Telefónico. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En la gráfica podemos observar que el Centro de Contacto atendió 13.519 llamadas de las cuales se transfirieron al Nivel Central 4.068, y de estas últimas se obtuvo el 50% de respuesta por las dependencias. El porcentaje de atenciones en el Centro de Contacto es del 52,53% con un nivel de servicio del 86,63%, dado el alto volumen de llamadas.

Por su parte, la línea 195 en el mes de febrero recibió 4.473 llamadas, lo que le da un porcentaje de participación del 24,86%. Los temas más consultados en la línea 3241000 corresponden a Proceso de Matriculas / asignación de cupo escolar, traslado de estudiantes antiguos beneficio de transporte escolar - ruta o subsidio, publicación de resultados, solicitan información para realizar trámites generales de la entidad, Convocatoria docentes provisionales, A continuación, se presenta una descripción numérica de los temas más consultados por grupos de interés:



INFORME DE GESTIÓN

Grupo de interés	Motivo llamadas	Cantidad
Docentes	Convocatorias docentes provisionales	1.183
	Ciudadano solicita transferencia sin motivo	709
	Nómina descuentos y pagos	379
	Información de cómo realizar trámites	290
	Ascenso escalafón	182
	Cesantías	85
Padres de familia	Beneficio de transporte escolar ruta o subsidio	1.739
	Asignación de cupo escolar / proceso de matrícula	1.538
	Información de cómo realizar trámites	783
	Seguimiento a caso estado en trámite	441
	Aclaración pago movilidad	295
	Ciudadano solicita transferencia sin motivo	205
Administrativos	Ciudadano solicita transferencia sin motivo	158
	Información de cómo realizar trámites	22
	Nómina descuentos y pagos	12
Empresas, bancos y entidades	Ciudadano solicita transferencia sin motivo	204
	Verificación de datos certificaciones funcionarios	94
	Información de colegios abiertos	66
	Información de cómo realizar trámites	52
Instituciones	Usuario y contraseña SIMAT	257
	Ciudadano solicita transferencia sin motivo	229
	Información de cómo realizar trámites	77
	Licencias de funcionamiento	12
Estudiantes	Información de cómo realizar trámites	104
	Información becas	80
	Legalización de documentos para estudiantes en el exterior	56
	Otra entidad	41

Fuente: Punto de Atención del Canal Telefónico

Un logro importante obtenido en el canal telefónico para este mes se refiere a que continuamos con la disminución de las transferencias a nivel central con respecto al mes anterior, con lo que se evidencia que se están resolviendo las peticiones de la ciudadanía en el primer contacto.

Nivel de Servicio

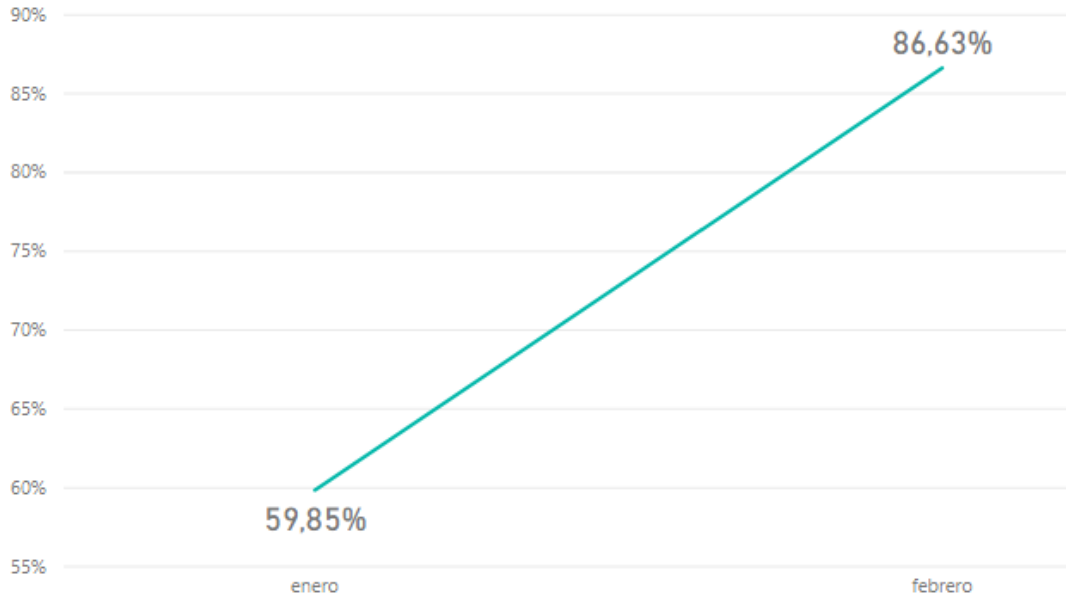


Gráfico 16. Nivel de servicio Punto de Atención telefónica, año 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En la gráfica anterior observamos el nivel de servicio, que corresponde al porcentaje de las llamadas atendidas antes de 40 segundos, el cual, durante el mes de febrero, mejoró. En comparación de enero a febrero 2020 el nivel de servicio aumentó 26,78 puntos porcentuales. Lo anterior es dado a la disminución del flujo de llamadas, respecto al mes anterior, y al personal de base que se encuentra en el centro de contacto (12 agentes).

1.1.3 Canal de Atención Virtual

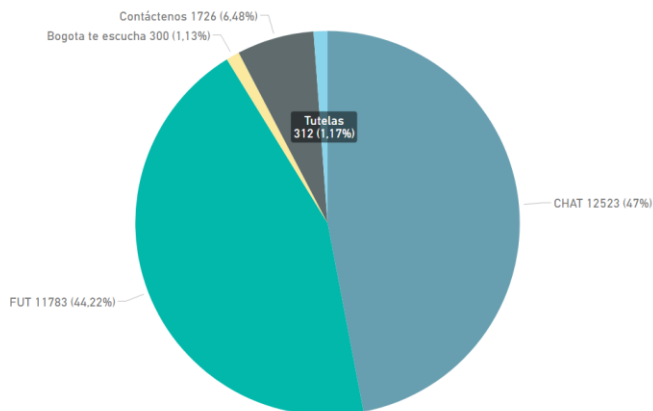


Gráfico 16. Participación Medio de Atención Virtual. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En el canal virtual se realizaron 26.644 atenciones de las cuales el 47% corresponde a solicitudes a través del chat institucional, el 44,22% al aplicativo de Formulario Único de Trámites (FUT).

Por otra parte, el aplicativo de la Alcaldía Mayor de Bogotá presentó fallas, para lo cual desde su origen generaron plan de contingencia como: link espejo y franjas por entidades. En la entidad, se tomó el SIGA como medio de radicación y se incluyó en la tipología “Quejas”.

MES	CHAT	Abandono CHAT	Redes Sociales	Bogota te escucha	FUT	Contáctenos	Tutelas
enero	27281	12,21 %	0	300	14901	2101	214
febrero	12523	2,10 %	0	300	11783	1726	312
Total	39804	7,15 %	0	600	26684	3827	526

1.2 Gestión de riesgos

Durante el mes de febrero se presentaron contingencias, dadas las fallas de funcionamiento de digiturno en los distintos puntos de atención.

Fecha	Punto de atención	Duración Horas	Plan utilizado	Turnos atendidos	Implementación PC	Perdida servicio horas	Efectividad PC
4/02/2020	Dirección Local Kennedy	9	Planilla de asistencia	366	100%	0	100%
5/02/2020	Dirección Local Engativá	3	Planilla de asistencia	12	100%	0	100%
5/02/2020	Dirección Local Kennedy	3	Planilla de asistencia	50	100%	0	100%
6/02/2020	Dirección Local Antonio Nariño	8	Planilla de asistencia	21	100%	0	100%
6/02/2020	Dirección Local Bosa	8	Planilla de asistencia	186	100%	0	100%
6/02/2020	Dirección Local Ciudad Bolívar	8	Planilla de asistencia	42	100%	0	100%
6/02/2020	Dirección Local Engativá	8	Planilla de asistencia	136	100%	0	100%
6/02/2020	Dirección Local Fontibón	8	Planilla de asistencia	49	100%	0	100%
6/02/2020	Dirección Local Kennedy	8	Planilla de asistencia	349	100%	0	100%
6/02/2020	Dirección Local Rafael Uribe Uribe	8	Planilla de asistencia	39	100%	0	100%
6/02/2020	Dirección Local San Cristóbal	8	Planilla de asistencia	24	100%	0	100%
6/02/2020	Dirección Local Suba	8	Planilla de asistencia	127	100%	0	100%



INFORME DE GESTIÓN

Fecha	Punto de atención	Duración Horas	Plan utilizado	Turnos atendidos	Implementación PC	Perdida servicio horas	Efectividad PC
6/02/2020	Dirección Local Usme	8	Planilla de asistencia	101	100%	0	100%
7/02/2020	Dirección Local Bosa	2	Planilla de asistencia	38	100%	0	100%
7/02/2020	Dirección Local Engativá	2	Planilla de asistencia	2	100%	0	100%
7/02/2020	Dirección Local Fontibón	2	Planilla de asistencia	5	100%	0	100%
7/02/2020	Dirección Local Rafael Uribe Uribe	2	Planilla de asistencia	10	100%	0	100%
17/02/2020	Dirección Local Engativá	4	Planilla de asistencia	38	100%	0	100%
17/02/2020	Dirección Local Engativá	3	Planilla de asistencia	25	100%	0	100%
18/02/2020	Dirección Local Engativá	2	Planilla de asistencia	10	100%	0	100%

1.3 Cualificación del servicio

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
3/02/2020	Sala Polivalente - Sótano SED	Aplicativo SIGA	Administrativos Central, Local e Institucional	46
5/02/2020	Sala Polivalente - Sótano SED	Aplicativo SIGA	Administrativos Central, Local e Institucional	7
18/02/2020	Sala 4 - Sótano SED	Capacitación CRM	Administrativos SED	9
19/02/2020	Sala 4 - Sótano SED	Capacitación CRM	Administrativos SED	11
20/02/2020	Sala 4 - Sótano SED	Capacitación CRM	Administrativos SED	10
24/02/2020	Oficina de Servicio al Ciudadano	Capacitación CRM	Administrativos SED	3
25/02/2020	Oficina de Servicio al Ciudadano	Capacitación CRM	Administrativos SED	3
26/02/2020	Oficina de Servicio al Ciudadano	Capacitación CRM	Administrativos SED	7

1.4 Logros alcanzados con la realización de las actividades

Atender la demanda de ciudadanos para la solicitud de cupos en un tiempo menor al año 2019.
Apoyar la organización del evento de “matriculón”, y lograr llevar a cabo el evento en términos Operación contralada en la atención de Direcciones locales con el sistema de agendamiento.

1.5 Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad

Con el fin de tener seguimiento de las situaciones presentadas en los distintos canales de atención, la información correspondiente a dificultades y acciones se encuentra registrada en el plan de mejoramiento el cual se complementa de manera colaborativa:

<https://educacionbogota.sharepoint.com/:x/s/>

[/EUY26jT-0iBPmYSJxJmi8noBD6Tti3y3yf2nyTTPcj_nJg?rttime=6MdQEwkn10g](https://educacionbogota.sharepoint.com/:x/s/!EUY26jT-0iBPmYSJxJmi8noBD6Tti3y3yf2nyTTPcj_nJg?rttime=6MdQEwkn10g)

1.6 Fuente de verificación

Para verificar la información contenida en este informe se pueden consultar en archivo de gestión de la entidad y la carpeta Control o los aplicativos respectivos, de acuerdo a la siguiente relación:

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
Sistema de turnos (Digiturno)		Sistema de Información	http://digiturno.educacionbogota.gov.co/WebLogin.aspx?ReturnUrl=%2f
Sistema de agendamiento			http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/fmSolicitarNuevaCita.aspx
Sistema de gestión documental SIGA		Sistema de Información	http://172.16.15.56/WebSigacse/
Sistema distrital de quejas y soluciones SDQS		Sistema de Información	http://www.bogota.gov.co/sdqs
Actas Comité de operaciones	28/02/2020	Actas	Archivo OSC
Informe diario de gestión del proveedor IQ	28/02/2020	Documento informe mensual	Archivo OSC
Tablero de Indicadores OSC	28/02/2020	OneDrive	Sharepoint
Informe mensual de operaciones	28/02/2020	Informe mensual operaciones	Intranet - Sharepoint
Plan de mejoramiento	28/02/2020	Archivo Plan de mejoramiento de los canales de atención.	Sharepoint