



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 ABRIL - 2019

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

PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZÁLEZ

DORA ESPERANZA JOYA REYES

FERNANDO BENAVIDEZ MENDEZ

MARCO ANTONIO BARRERA GÓMEZ



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### Tabla de contenido

1.	ACTIVIDADES Y AVANCES .....	3
I.1	Estadísticas de la operación.....	3
I.1.2	Canal de Atención Presencial.....	5
I.1.2.1	Direcciones Locales de Educación.....	6
I.1.2.2	Nivel Central .....	11
I.1.2.3	Supercades y otros puntos de atención .....	11
I.1.3	Canal de Atención Telefónico.....	13
I.1.4	Canal de Atención Virtual .....	14
I.2	Gestión de riesgos .....	14
I.3	Monitoreo y seguimiento a la calidad del servicio .....	16
I.4	Cualificación del servicio .....	19
2.	LOGROS ALCANZADOS CON LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES .....	20
3.	DIFICULTADES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD .....	20
4.	ACCIONES PARA SOLUCIONAR LAS DIFICULTADES 2019 .....	20
5.	FUENTE DE VERIFICACIÓN.....	20

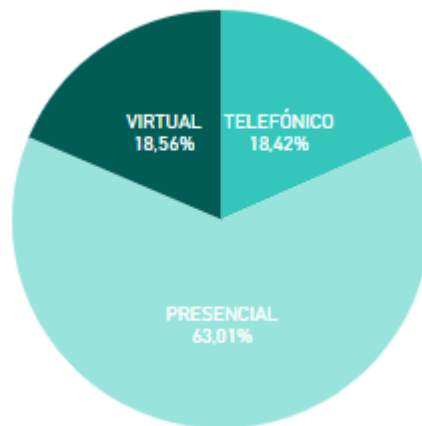
## PLAN DE DESARROLLO BOGOTA MEJOR PARA TODOS

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

#### I.1 Estadísticas de la operación

Participación por canal de atención



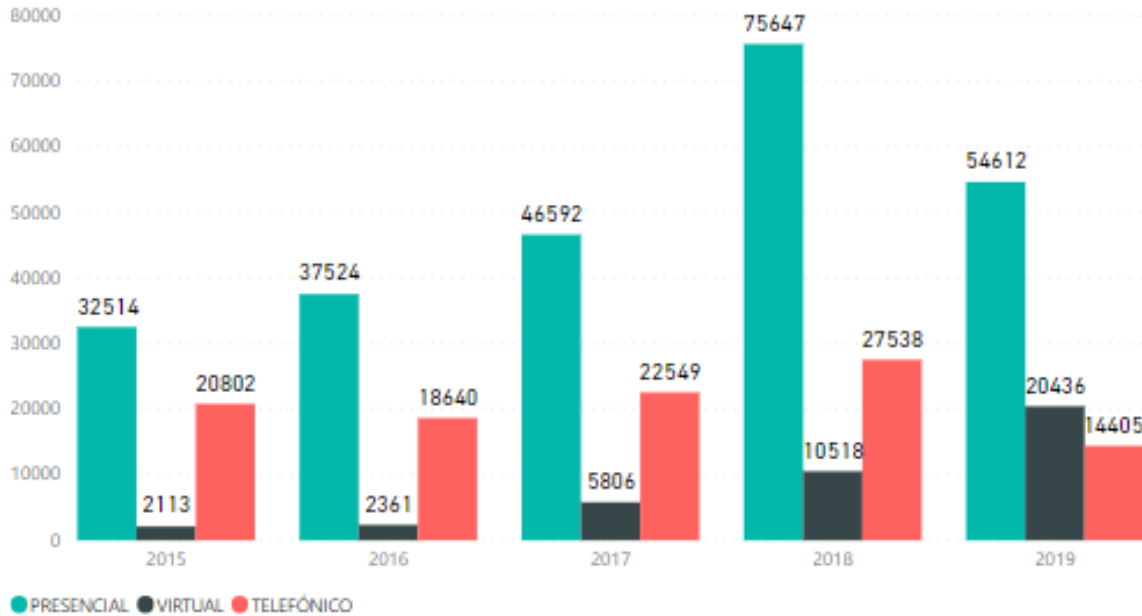
En la gráfica podemos observar que en el canal de atención presencial tuvo una participación del 63,01%, lo cual es equivalente a 54.612 personas, un 18,56% el canal telefónico con 14.405 llamadas atendidas y el 18,42% restante corresponde a la atención virtual con 20.436 peticiones resueltas por este medio.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

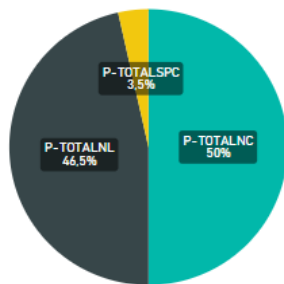


Comparando históricamente los resultados de este mes encontramos que el volumen de llamadas en relación al año 2015 ha disminuido aproximadamente un 30%; en contraparte, en canal virtual ha incrementado su participación un 867% en este mes.

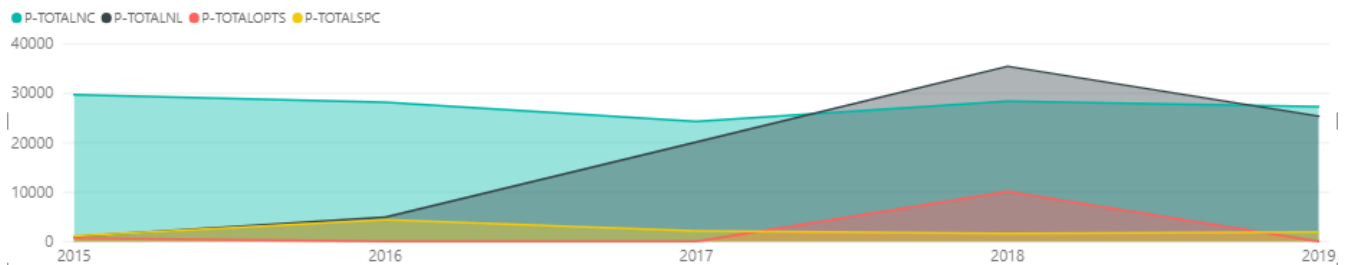
El manejo de los procesos de matrícula y beneficios de movilidad, se realizan a través de los aplicativos webs. Manejo de información vía chat, solicitudes vía correo electrónico Al igual que la mejora en la atención en la DLES y IEDS.

### I.1.2 Canal de Atención Presencial

#### PARTICIPACIÓN PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL - ABRIL

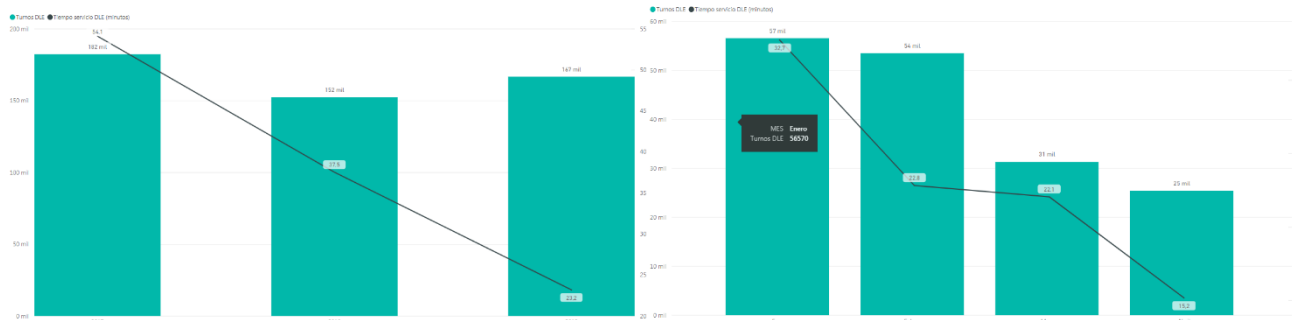


El canal presencial se encuentra distribuido en 3 principales categorías de puntos de atención: Nivel central, Nivel Local, y Supercades, adicional, los turnos de contingencia que son aquellos que están fuera del sistema y se toman con planilla. Para el mes de abril, el 50% de la atención del canal presencial se concentró en el nivel central, seguido de Nivel Local.



En la gráfica de áreas se observa que la atención ha disminuido en los puntos de atención Supercades, ha incrementado significativamente en el nivel local, y se ha mantenido en Nivel Central.

**I.1.2.1 Direcciones Locales de Educación**



En el mes de abril hubo dos puntos importantes en el proceso de atención, en relación con los acuerdos de servicio que actualmente posee la Oficina de Servicio al Ciudadano con la Dirección de Bienestar Estudiantil y la Dirección de cobertura:

- Gestión de traslado en los colegios distritales e inicio de asignación de cupos el 15 de abril.
- Publicación de resultados y formalización de beneficios de movilidad escolar.

Se puede observar en la gráfica 1, un comportamiento de pendiente negativa en relación con el tiempo de servicio (Espera, desplazamiento, y atención), el cual ha pasado de 54,1 minutos a 23,2 minutos; así mismo, la cantidad de turnos atendidos han variado teniendo en cuenta que en el 2017 se atendieron 182.000 turnos, en 2018 152.000 turnos, y en 2019 se incrementó en 9 puntos porcentuales (pp) al pasar a 167.000 turnos atendidos entre enero y abril.

En la gráfica en cual se realiza comparación entre los meses transcurridos de 2019, se observa un comportamiento decreciente y directamente proporcional entre la cantidad de turnos atendidos y los tiempos de servicio; de 57.000 turnos atendidos en enero con 32.7 minutos de total en tiempo de servicio se pasó a 25.000 turnos atendidos en abril con 15.2 minutos de tiempo total de servicio en promedio.

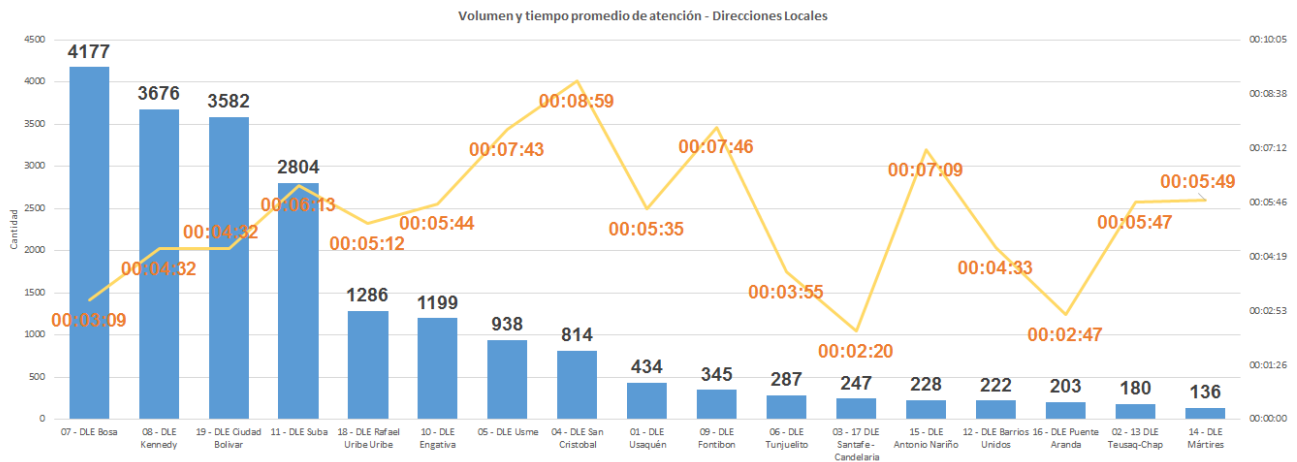


Gráfico 1. Volumen y Tiempo promedio de atención en Direcciones locales. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración propia

Para el mes de abril, como se mencionó anteriormente, la atención disminuyó considerablemente basado en el comportamiento de los tres últimos meses, y por ellos, se mantuvo el personal dispuesto en marzo en Direcciones

Locales para la atención. En la gráfica 1, al igual que en los meses anteriores del año 2019, se mantiene la alta atención en las Direcciones Locales categorizadas con promedio de atención alto: Dirección Local de Bosa (4.177 turnos), Kennedy (3.676 turnos), Ciudad Bolívar (3.582 turnos), y Suba (2.804 turnos). El tiempo promedio de atención tiene su punto máximo inferior al mes de Marzo: de 00:13:11 (13 minutos, 11 segundos) a 00:08:59 (8 minutos, 59 segundos) en la Dirección Local de Educación de San Cristóbal; y, se sigue manteniendo el punto mínimo, en la Dirección Local de Educación de Santafé – Candelaria, con 00:02:20 (2 minutos, 20 segundos), promedio inferior al obtenido en marzo.

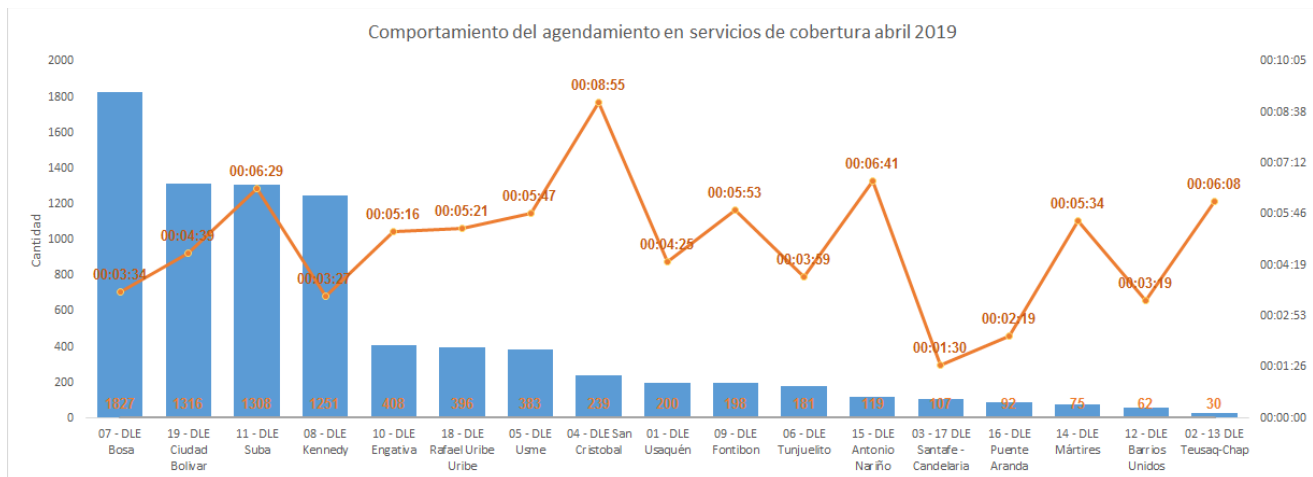


Gráfico 2. Comportamiento cobertura abril 2019. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración propia

En la gráfica correspondiente al Comportamiento del servicio de atención para cobertura en el mes de abril se resalta una situación: se observa la relación inversamente proporcional de las variables de tiempo y cantidad de turnos atendidos, dado que, en las Direcciones Locales con promedio de atención alta, su tiempo promedio de atención, es inferior a las Direcciones Locales con atención promedio media y baja. Por ejemplo, la Dirección Local de Educación de Bosa tuvo 1.827 turnos atendidos con un tiempo promedio de atención de 00:03:34 (3 minutos, 34 segundos), a diferencia de la Dirección local de San Cristóbal que tuvo 239 turnos atendidos de cobertura con el tiempo promedio de atención más alto en todas las Direcciones Locales: 00:08:55 (8 minutos, 55 segundos).

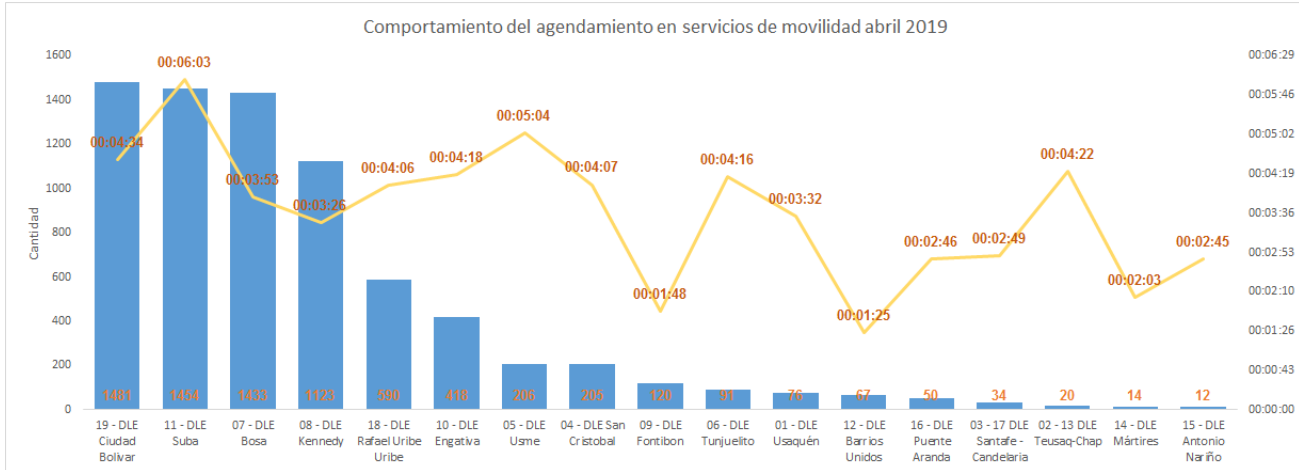


Gráfico 5. Comportamiento movilidad marzo 2019. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración propia

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 de atención por cada Dirección Local fue inferior a los correspondientes al servicio de cobertura; su mínimo fue de 00:01:25 (1 minuto, 25 segundos) en la Dirección Local de Barrios Unidos, y su máximo fue de 00:06:03 (6 minutos, 3 segundos) en la Dirección Local de Suba. A diferencia del servicio de cobertura, los tiempos promedio más altos de atención fueron en las Direcciones Locales categorizadas como altas.

En el mes de abril, el tiempo promedio de atención general por cobertura y movilidad se encontró por debajo de los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio), respecto al Tiempo Promedio de Atención (TMO), el cual es de 00:05:00. La suma de la participación de estos dos servicios sumó el 78,71% del total. Se observa que a excepción de la Dirección Local de Chapinero – Teusaquillo, los servicios de mayor relevancia en atención fueron Cobertura y Movilidad.

Servicio	Cantidad turnos	Promedio de Tiempo Atención	% Participación
Cobertura	10940	00:04:37	43,15%
Movilidad	9015	00:04:22	35,56%
Radicación	3771	00:05:12	14,87%
Supervisión	796	00:14:31	3,14%
Talento Humano	610	00:10:01	2,41%
Dirección	154	00:00:42	0,61%
Jurídica	50	00:01:03	0,20%
Atención Personalizada	19	00:02:02	0,07%
<b>Total general</b>	<b>25355</b>	<b>00:05:01</b>	<b>100,00%</b>





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN			
Servicio	Cantidad turnos	Promedio de Tiempo Atención	% Participación
Cobertura	254	00:04:26	50,40%
Radicación	128	00:06:04	25,40%
Movilidad	90	00:03:33	17,86%
Supervisión	26	00:02:35	5,16%
Talento Humano	5	00:00:16	0,99%
Dirección	1	00:00:22	0,20%
<b>Total general</b>	<b>504</b>	<b>00:04:33</b>	<b>100,00%</b>

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO - TEUSAQUILLO			
Servicio	Cantidad turnos	Promedio de Tiempo Atención	% Participación
Radicación	89	00:02:18	45,64%
Cobertura	39	00:05:59	20,00%
Supervisión	36	00:18:55	18,46%
Movilidad	24	00:03:53	12,31%
Talento Humano	4	00:30:39	2,05%
Dirección	3	00:00:00	1,54%
<b>Total general</b>	<b>195</b>	<b>00:06:51</b>	<b>100,00%</b>

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTAFÉ - CANDELARIA			
Servicio	Cantidad turnos	Promedio de Tiempo Atención	% Participación
Cobertura	109	00:01:29	43,25%
Radicación	70	00:00:35	27,78%
Supervisión	37	00:11:30	14,68%
Movilidad	35	00:02:45	13,89%
Talento Humano	1	00:00:00	0,40%
<b>Total general</b>	<b>252</b>	<b>00:02:52</b>	<b>100,00%</b>

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTÓBAL			
Servicio	Cantidad turnos	Promedio de Tiempo Atención	% Participación
Cobertura	272	00:08:47	31,09%
Movilidad	216	00:04:28	24,69%
Supervisión	187	00:18:33	21,37%
Radicación	140	00:02:39	16,00%
Talento Humano	51	00:00:07	5,83%
Dirección	7	00:01:21	0,80%
Jurídica	2	00:00:09	0,23%
<b>Total general</b>	<b>875</b>	<b>00:08:15</b>	<b>100,00%</b>

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME			
Servicio	Cantidad turnos	Promedio de Tiempo Atención	% Participación
Cobertura	423	00:05:48	40,48%
Radicación	235	00:09:05	22,49%
Movilidad	208	00:05:03	19,90%
Talento Humano	106	00:27:04	10,14%
Supervisión	59	00:28:02	5,65%
Dirección	11	00:00:01	1,05%
Jurídica	3	00:06:17	0,29%
<b>Total general</b>	<b>1045</b>	<b>00:09:44</b>	<b>100,00%</b>

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO			
Servicio	Cantidad turnos	Promedio de Tiempo Atención	% Participación
Cobertura	206	00:03:58	64,78%
Movilidad	97	00:04:15	30,50%
Radicación	12	00:00:55	3,77%
Jurídica	2	00:00:11	0,63%
Supervisión	1	00:00:00	0,31%
<b>Total general</b>	<b>318</b>	<b>00:03:55</b>	<b>100,00%</b>

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA			
Servicio	Cantidad turnos	Promedio de Tiempo Atención	% Participación
Cobertura	2615	00:03:37	47,32%
Movilidad	1984	00:03:52	35,90%
Radicación	720	00:00:09	13,03%
Supervisión	123	00:10:09	2,23%
Talento Humano	46	00:07:02	0,83%
Dirección	25	00:00:27	0,45%
Jurídica	13	00:02:22	0,24%
<b>Total general</b>	<b>5526</b>	<b>00:03:25</b>	<b>100,00%</b>

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY			
Servicio	Cantidad turnos	Promedio de Tiempo Atención	% Participación
Cobertura	1967	00:03:26	42,85%
Movilidad	1299	00:03:26	28,30%
Radicación	879	00:07:33	19,15%
Talento Humano	245	00:02:07	5,34%
Supervisión	94	00:23:09	2,05%
Dirección	82	00:00:34	1,79%
Atención Personalizada	15	00:01:05	0,33%
Jurídica	9	00:00:04	0,20%
<b>Total general</b>	<b>4590</b>	<b>00:04:29</b>	<b>100,00%</b>

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBÓN			
Servicio	Cantidad turnos	Promedio de Tiempo Atención	% Participación
Cobertura	232	00:05:55	59,03%
Movilidad	131	00:02:02	33,33%
Radicación	15	00:08:21	3,82%
Talento Humano	13	00:01:52	3,31%
Dirección	1	00:00:00	0,25%
Jurídica	1	00:00:00	0,25%
<b>Total general</b>	<b>393</b>	<b>00:04:33</b>	<b>100,00%</b>

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ			
Servicio	Cantidad turnos	Promedio de Tiempo Atención	% Participación
Movilidad	515	00:04:12	37,40%
Cobertura	484	00:05:06	35,15%
Radicación	269	00:07:17	19,54%
Supervisión	89	00:13:11	6,46%
Talento Humano	10	00:00:01	0,73%
Jurídica	6	00:00:02	0,44%
Dirección	4	00:00:00	0,29%
<b>Total general</b>	<b>1377</b>	<b>00:05:38</b>	<b>100,00%</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA			
Servicio	Cantidad turnos	Promedio de Tiempo Atención	% Participación
Movilidad	1733	00:05:59	50,44%
Cobertura	1602	00:06:20	46,62%
Radicación	71	00:02:32	2,07%
Talento Humano	19	00:04:09	0,55%
Dirección	7	00:01:34	0,20%
Jurídica	3	00:00:13	0,09%
Supervisión	1	00:01:29	0,03%
<b>Total general</b>	<b>3436</b>	<b>00:06:03</b>	<b>100,00%</b>

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS			
Servicio	Cantidad turnos	Promedio de Tiempo Atención	% Participación
Radicación	76	00:08:22	30,89%
Movilidad	73	00:01:24	29,67%
Cobertura	71	00:03:47	28,86%
Talento Humano	21	00:10:53	8,54%
Atención Personalizada	3	00:04:54	1,22%
Supervisión	2	00:00:45	0,81%
<b>Total general</b>	<b>246</b>	<b>00:05:05</b>	<b>100,00%</b>

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MÁRTIRES			
Servicio	Cantidad turnos	Promedio de Tiempo Atención	% Participación
Cobertura	90	00:05:15	58,06%
Radicación	50	00:14:25	32,26%
Movilidad	14	00:02:03	9,03%
Supervisión	1	00:00:08	0,65%
<b>Total general</b>	<b>155</b>	<b>00:07:53</b>	<b>100,00%</b>

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO			
Servicio	Cantidad turnos	Promedio de Tiempo Atención	% Participación
Cobertura	121	00:06:35	52,38%
Radicación	92	00:09:25	39,83%
Movilidad	12	00:02:45	5,19%
Talento Humano	2	00:02:41	0,87%
Supervisión	2	00:00:03	0,87%
Dirección	1	00:00:07	0,43%
Jurídica	1	00:00:00	0,43%
<b>Total general</b>	<b>231</b>	<b>00:07:22</b>	<b>100,00%</b>

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA			
Servicio	Cantidad turnos	Promedio de Tiempo Atención	% Participación
Cobertura	92	00:02:19	45,32%
Radicación	51	00:04:11	25,12%
Movilidad	50	00:02:46	24,63%
Supervisión	6	00:00:02	2,96%
Talento Humano	2	00:00:00	0,99%
Dirección	1	00:00:00	0,49%
Jurídica	1	00:00:00	0,49%
<b>Total general</b>	<b>203</b>	<b>00:02:47</b>	<b>100,00%</b>

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE			
Servicio	Cantidad turnos	Promedio de Tiempo Atención	% Participación
Movilidad	618	00:04:09	43,71%
Cobertura	484	00:05:15	34,23%
Radicación	302	00:07:27	21,36%
Dirección	4	00:06:21	0,28%
Jurídica	3	00:00:18	0,21%
Atención Personalizada	1	00:07:37	0,07%
Talento Humano	1	00:00:00	0,07%
Supervisión	1	02:20:55	0,07%
<b>Total general</b>	<b>1414</b>	<b>00:05:19</b>	<b>100,00%</b>

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLÍVAR			
Servicio	Cantidad turnos	Promedio de Tiempo Atención	% Participación
Movilidad	1916	00:04:29	41,70%
Cobertura	1879	00:04:39	40,89%
Radicación	572	00:04:08	12,45%
Supervisión	131	00:03:55	2,85%
Talento Humano	84	00:23:03	1,83%
Dirección	7	00:00:21	0,15%
Jurídica	6	00:00:00	0,13%
<b>Total general</b>	<b>4595</b>	<b>00:04:49</b>	<b>100,00%</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

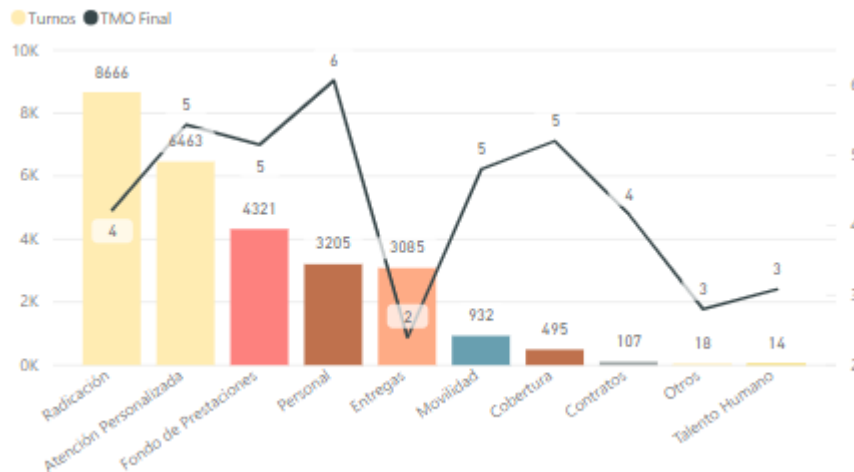
Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### I.1.2.2 Nivel Central

Servicios	Turnos	Tiempo de servicio DLES
Movilidad	10480	12,16
Atención Personalizada	6696	12,16
Cobertura	12628	14,37
Entregas	3085	18,67
Radicación	12442	20,85
Fondo de Prestaciones	4321	24,97
Contratos	107	32,22
Personal	3205	33,33
Otros	18	47,30
Supervisión	799	60,12
Talento Humano	626	68,32
Dirección	155	69,24
Jurídica	50	82,43

El volumen de atención no aumentó significativamente, dado que de 24.380 ciudadanos atendidos en Marzo, se atendieron 27.306 en abril. El tiempo de servicio en general, disminuyó de 22 a 20 minutos. Ahora bien, el servicio con mayor participación en la atención fue Radicación con un tiempo promedio de atención (TMO) de 4 minutos, el cual se encuentra dentro de los ANS, seguido de Atención personalizada con 6.463 turnos y un TMO de 5 minutos



Es importante resaltar, que los servicios de cobertura y movilidad se encuentran dentro de los ANS, dado que en promedio se tiene atención de la petición en 5 minutos.

### I.1.2.3 Supercades y otros puntos de atención

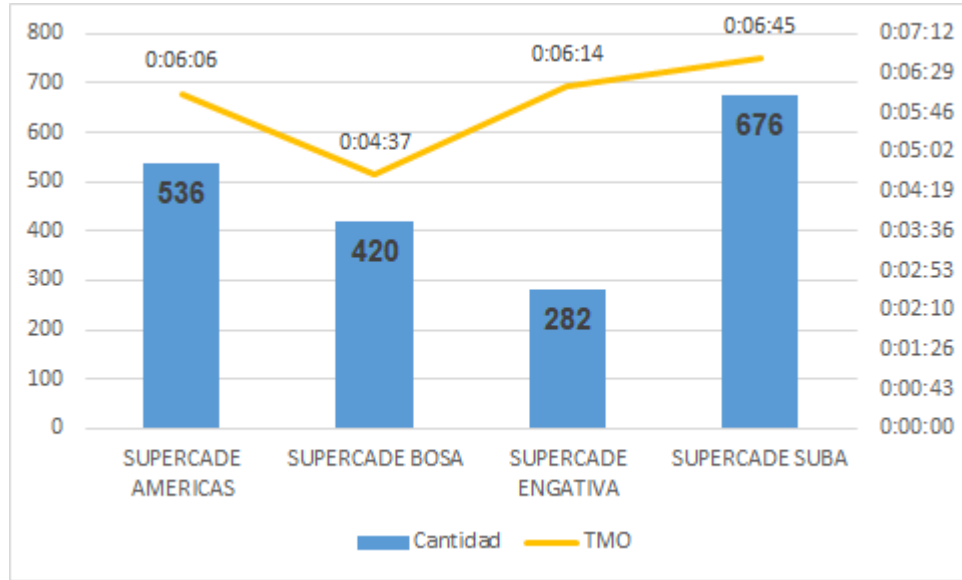
En el mes de abril los supercades tuvieron un nivel de demanda considerablemente bajo, teniendo como punto de referencia el mes de enero. El Supercade de Suba, tuvo un total de 676 turnos atendidos con el tiempo promedio de atención más alto 00:06:45 (6 minutos, 45 segundos); el supercade de Bosa, tuvo 420 turnos atendidos, con el Tiempo promedio de atención más bajo: 00:04:37 (4 minutos, 37 segundos); el Supercade Américas incrementó su atención con respecto a marzo en un 86%, al pasar de 287 turnos a 536 turnos atendidos, con un tiempo promedio de 00:06:06 (6 minutos, 6 segundos); y, el supercade de Engativá, tuvo el tiempo promedio de atención de 00:06:14 (6 minutos, 14 segundos) con la cantidad de turnos más pequeña, 282.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

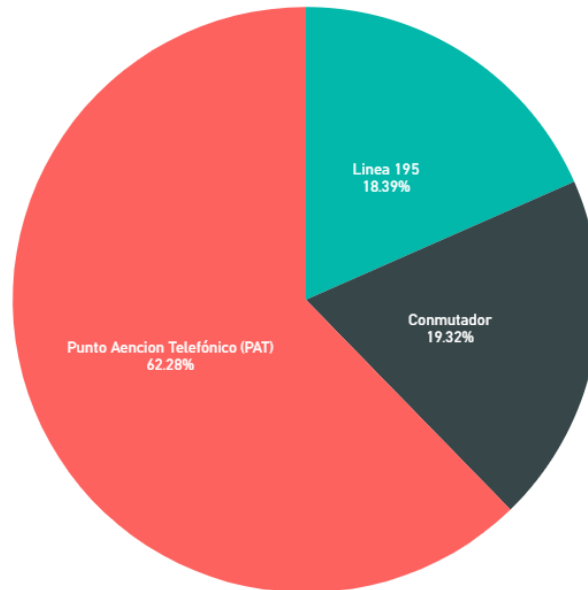
Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN



### I.1.3 Canal de Atención Telefónico

#### Participación Punto de Atención Telefónico

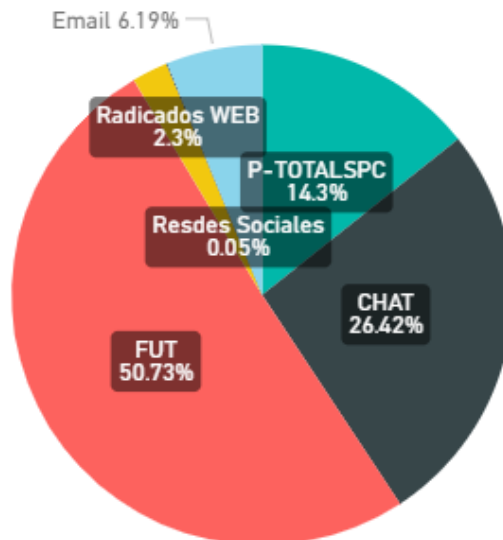


En la gráfica podemos observar que el Centro de Contacto atendió 12.488 llamadas con un nivel de abandono del 10.03% de las cuales se transfirieron al Nivel Central 3.384, con un nivel de abandono del 30,29%. el porcentaje de atenciones en el Centro de Contacto es del 62.28% con un nivel de servicio del 89.97%.

La línea 195 en el mes de abril recibió 1.917 llamadas, lo que le da un porcentaje de participación del 18.39%. Los temas más consultados corresponden a matrículas, y beneficios de movilidad, vale la pena resaltar que número de atenciones se incrementó respecto al mes de marzo en un 5.94%.

#### I.1.4 Canal de Atención Virtual

##### Participación Medio de Atención Virtual



En el canal virtual se realizaron 20.608 atenciones de las cuales el 50.73% corresponde a solicitudes a través del aplicativo de Formulario Único de Trámites (FUT), el 26.42% al CHAT que alcanzó 10.234 interacciones, el correo electrónico con 1.202 solicitudes y se radicaron por SDQS 428 peticiones por la web.

En el FUT las solicitudes están representadas por inicio de labores y solicitud de certificaciones; en los otros canales se ven impactados por el periodo de matrículas y asignación de beneficios de movilidad escolar.

#### I.2 Gestión de riesgos

En el nivel central no se presentaron contingencias por lo cual, la atención se prestó con normalidad.

El indicador de riesgo que actualmente se evidencia en Direcciones Locales, es el plan de contingencia, frente a las fallas que se puedan presentar para la atención del servicio. Durante el mes de abril no se presentó ninguna anomalía en la atención de las Direcciones Locales.

El riesgo de mayor incidencia que se ha presentado durante este mes es la Falla con el ingreso de llamadas desde el cabezote de la SED.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Fecha	Canal de atención	Duración Horas	Plan utilizado	Acciones	Impacto	Efectividad de las acciones
04/04/2019	CC	De 2 pm a 3:16 pm	Se establece el origen de la falla (SED – IQ). En este caso es falla de la SED. El proveedor reporta a la OSC y esta procede a reportar a Servicios Administrativos para que allí se tomen las acciones que correspondan con el proveedor de la línea 3241000	El Centro de Contacto reporta la novedad y la OSC procede a escalar a Servicios Administrativos	Transcurre una hora y 16 minutos sin atención telefónica	90%



I.3 Monitoreo y seguimiento a la calidad del servicio

NOMBRE FUNCIONARIO	NIVEL	TMO	PUNTUALIDAD	MATRIZ	EFFECTIVIDAD EN RADICACION (1- REDIRECCIONAMIENTOS)	EVALUACION	SIN QUEJAS	TOTAL
		30%	15%	20%	15%	15%	5%	
Maria Liliana Cardona Torres	SUPER CADE	89%	92%	100%	98%	100%	100%	95%
Jessica Paola Caicedo Sierra	NVC	100%	89%	100%	97%	100%	100%	98%
Fabian David Hernández Triana	NVC	88%	100%	100%	95%	85%	100%	93%
Olga Marina Gutiérrez Bautista	NVC	92%	100%	100%	94%	100%	100%	97%
Ana Clodomira Rodríguez Padilla	NVC	87%	100%	100%	93%	100%	100%	95%
Dora Patricia Ávila Pinzón	NVC	100%	100%	100%	92%	100%	100%	99%
Gloria Ávila Rincón	NVC	80%	100%	100%	100%	100%	100%	94%
Jessica Cárdenas Fiesco	NVC	90%	99%	94%	93%	100%	100%	95%
Jesús Antonio Gil Montoya	NVC	100%	100%	98%	94%	100%	100%	99%
Luz Dary Perilla Moreno	NVC	100%	100%	98%	96%	100%	100%	99%
Néstor Saul López Romero	NVC	27%	22%	91%	96%	100%	100%	64%
Jenny Paola Ramírez Rojas	NVC	100%	100%	100%	92%	100%	100%	99%
Yolima Becerra	NVC	56%	99%	100%	90%	100%	100%	85%
Deissy Carolina García Benito	NVC	100%	99%	100%	95%	100%	100%	99%





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Daniela Pinzón Silva	NVC	83%	79%	100%	95%	90%	100%	90%
Luisa Fernanda Pulido Guarnizo	NVC	89%	89%	100%	97%	100%	100%	95%
Sebastián Bernal Rodríguez	NVC	77%	79%	100%	96%	100%	100%	89%
Ingrid Bibiana Galindo Niño	NVC	100%	79%	94%	100%	90%	100%	94%
Ana Ramitza Forero Pineda	NVC	90%	89%	94%	89%	80%	100%	90%
María Camila García Vanegas	NVC	100%	79%	100%	95%	100%	100%	96%
Liliana Garzon Cotacio	NVC	79%	89%	98%	96%	100%	100%	91%
Gina Marcela Aguilar Jiménez	NVC	100%	95%	94%	94%	100%	100%	97%
Claudia Patricia Rivera García	NVC	88%	100%	100%	96%	100%	100%	96%
Franci Esperanza Carmona Valero	NVC	86%	100%	100%	97%	100%	100%	95%
Jhon Alex Orjuela Olarte	NVC	84%	100%	97%	93%	90%	100%	92%
Ingrid Milena Moreno Ordoñez	NVC	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%
Yenny Maritza Rojas	NVC	61%	100%	100%	98%	90%	100%	86%
Bibian Catalina Castro Rendon	NVC	100%	100%	100%	92%	100%	100%	99%
Dora Lilia Pinilla Salamanca	NVC	79%	95%	100%	94%	100%	100%	92%
Clara Deisy Martínez Jimenez	NVC	100%	94%	96%	97%	100%	100%	98%
Felix De Jesus Machado Martinez	NVC	100%	100%	97%	95%	100%	100%	99%



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Eva Maria Vera Cruz	NVC	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%
Laura Esperanza Gamboa	NVC	80%	90%	94%	98%	90%	100%	89%
Karen Xiomara Leon Alvarez	DILES	83%	75%	98%	83%	90%	100%	87%
Sandra Ines Galvis Parada	DILES	97%	79%	98%	97%	90%	100%	93%
Brayan Nicolas Amortegui Segura	DILES	89%	74%	98%	89%	90%	100%	89%
Diana Lucero Rivera Molina	DILES	100%	53%	100%	100%	90%	100%	91%
Lady Johana Grandas Tavera	DILES	100%	95%	100%	97%	100%	100%	99%
Michael Sebastian Beltran Rubio	DILES	100%	53%	100%	100%	90%	100%	91%
Andres Ricardo Casallas Jimenez	DILES	95%	42%	100%	95%	100%	100%	89%
Maria Alejandra Marin Rojas	DILES	100%	58%	97%	100%	80%	100%	90%
Yizeth Paola Rincon Sanchez	DILES	100%	68%	100%	100%	100%	100%	95%
Paola Vivas Vargas	DILES	100%	100%	100%	100%	70%	100%	96%
Jair Andres Beltran Rubio	DILES	100%	89%	98%	100%	80%	100%	95%
Angie Johanna Bonilla Quiñones	DILES	100%	79%	100%	100%	100%	100%	97%
Oscar Herrera Camacho	DILES	100%	95%	100%	100%	80%	100%	96%
Monica Jullieth Lopez	DILES	100%	53%	100%	100%	100%	100%	93%
Oscar Andres Saenz Bonilla	DILES	100%	74%	100%	100%	80%	100%	93%
Alexandra Valencia Tavera	DILES	100%	74%	100%	100%	80%	100%	93%
Angie Lorena Gonzalez Segura	DILES	100%	95%	100%	100%	80%	100%	96%

#### I.4 Cualificación del servicio

Nivel central

Fecha	Lugar	Tema	Asistentes		
			Planta	Contratistas	Outsourcing
03/04/2019	OSC	Lineamientos para radicación de ruta o subsidio escolar	12	5	13
10/04/2019	OSC	Servicio de copiado sala OSC	12	5	13
15/04/2019	OSC	Personal de apoyo para atención a ciudadanos en condiciones especiales.	12	5	13
25/04/2019	OSC	CAPACITACIÓN - SECOP II		8	

DLES

Fecha	Lugar	Tema	Asistentes		
			Planta	Contratistas	Outsourcing
05/04/2019	Dirección Local Rafael Uribe Uribe	SIGA – SDQS Digiturno	10		

TELEFONICO Y VIRTUAL

Fecha	Lugar	Tema	Asistentes		
			Planta	Contratistas	Outsourcing
23/04/2019	Oficina de Servicio al Ciudadano	Fondo Prestacional			2

23/04/2019	Oficina de Servicio al Ciudadano	Fondo Prestacional			2
24/04/2019	Centro de Contacto	Trabajo en Equipo			5
25/04/2018	Centro de Contacto	Trabajo en Equipo			5

## **2. LOGROS ALCANZADOS CON LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

- Continuidad del servicio a pesar de las contingencias que se presentan con el Digiturno o fallas eléctricas.
- Socialización de la actualidad de radicación para el Programa de Movilidad Escolar, lo cual inicia la actualización del acuerdo de servicios.
- Proceso de traslados con normalidad, dando uso a la plataforma web utilizada y el buen manejo de este.

## **3. DIFICULTADES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD**

- Aumento del volumen de atención en la Dirección Local de Kennedy, dada la atención sin previo agendamiento.
- Dificultades con manejo de la información para brindar solución con el Programa de Movilidad Escolar.

## **4. ACCIONES PARA SOLUCIONAR LAS DIFICULTADES 2019**

- Capacitación y mesas de trabajo con el Programa de Movilidad Escolar.
- Seguimiento a la Dirección Local de Kennedy, brindando lineamientos desde la Oficina de Servicio al Ciudadano.

## **5. 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 con la siguiente relación:

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
-----------	-------	-----------	-----------



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN  
Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Sistema de turnos (Digiturno)		Sistema de Información	<a href="http://digiturno.educacionbogota.gov.co/WebLogin.aspx?ReturnUrl=%2f">http://digiturno.educacionbogota.gov.co/WebLogin.aspx?ReturnUrl=%2f</a>
Sistema de gestión documental SIGA		Sistema de Información	<a href="http://172.16.15.56/WebSigacse/">http://172.16.15.56/WebSigacse/</a>
Sistema distrital de quejas y soluciones SDQS		Sistema de Información	<a href="http://www.bogota.gov.co/sdqs">http://www.bogota.gov.co/sdqs</a>
Informe mensual de supervisión	30/04/2019	Documento informe mensual	Archivo OSC
Actas Comité de operaciones	30/04/2019	Actas	Archivo OSC
Informe de gestión del proveedor IQ	30/04/2019	Documento informe mensual	Archivo OSC
Tablero de Indicadores OSC	30/04/2019	Archivo Tablero de indicadores	Archivo OSC
Informe mensual de operaciones	30/04/2019	Informe mensual operaciones	Intranet
Plan de mejoramiento	30/04/2019	Documento Plan de mejoramiento de las DILES	Archivo OSC
Análisis comportamiento agendamiento	30/04/2019	Archivo correspondiente a Enero 2019	Archivo OSC
Siga – SDQS - Digiturno	05/04/2019	Lista de asistencia	Archivo OSC