



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN - NIVEL LOCAL

### SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

#### OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### INFORME DE GESTIÓN DE OPERACIONES MAYO - 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

Código: OAP-IF-002 Versión: 2

Avenida El Dorado No. 66-63 PBX: 3241000 [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co) Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN - NIVEL LOCAL

### 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.....	5
I.1.2.2	Nivel Central .....	13
I.1.2.3	Supercades y otros puntos de atención .....	14
I.1.3	Canal de Atención Telefónico.....	15
I.1.4	Canal de Atención Virtual .....	16
I.2	Gestión de riesgos .....	16
I.3	Monitoreo y seguimiento a la calidad del servicio .....	19
I.4	Cualificación del servicio .....	23
2.	LOGROS ALCANZADOS CON LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES .....	25
3.	DIFICULTADES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD .....	25
4.	ACCIONES PARA SOLUCIONAR LAS DIFICULTADES 2019 .....	25
5.	FUENTE DE VERIFICACIÓN -.....	25

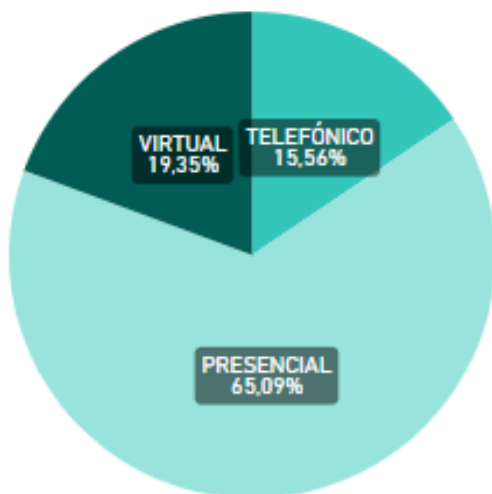
## PLAN DE DESARROLLO BOGOTA MEJOR PARA TODOS

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 se atendieron 62.633 personas con una participación del 65,09%, 14.976 llamadas atendidas en el canal telefónico para un 18,42% y el 19,35% restante corresponde a la atención virtual con 18.620 peticiones resueltas por este medio. Realizando una comparación con meses anteriores se encuentra que el canal telefónico y presencial incrementaron entre un 5% y 10%, respectivamente, sus atenciones.

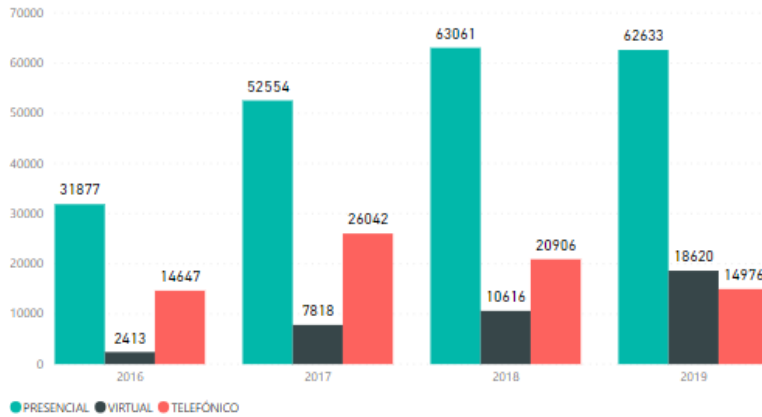


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN - NIVEL LOCAL

### PARTICIPACIÓN PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

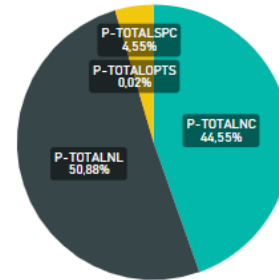
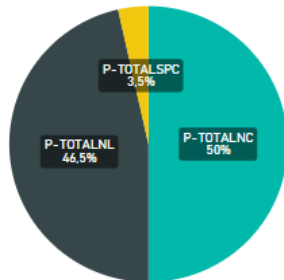


Comparando históricamente los resultados del mes de mayo, se encuentra que el comportamiento durante los dos últimos años ha sido similar en el canal presencial; el canal virtual ha tenido un incremento año tras año, del año 2018 al 2019 se creció un 75,39% la atención; y por último el canal telefónico en el mes de mayo tuvo una caída del 28,36%.

Vale la pena mencionar que los procesos de mayor incidencia son radicación, cobertura y movilidad.

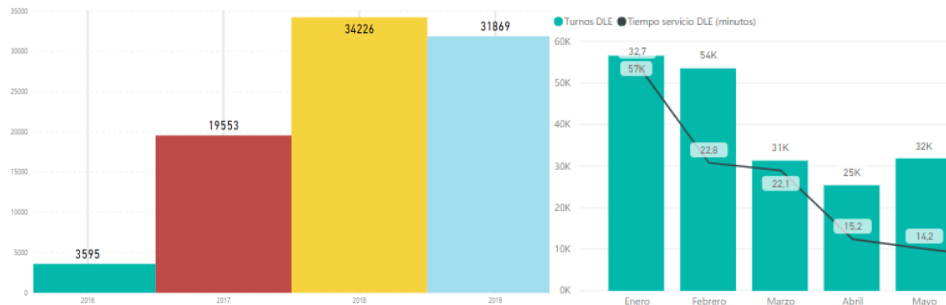
### I.1.2 Canal de Atención Presencial

PARTICIPACIÓN PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL - ABRIL PARTICIPACIÓN PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL - MAYO



Realizando un comparativo entre los meses abril y mayo se encuentra que en el Canal presencial - Nivel Central se disminuyó un 5,45% la participación, lo cual fue otorgado por el Nivel Local pasando de un 44,5% a un 50,88%.

#### I.1.2.1 Direcciones Locales de Educación



En el mes de mayo 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:

- Segunda fase de traslados por novedad 2019 hasta el 31 de mayo del 2019 .
- Publicación de resultados y formalización de beneficios de movilidad escolar, la cual no tiene fecha límite.

Se puede observar en la gráfica 1, que se realiza una comparación del mismo mes (mayo) en los último 4 años, con una pendiente positiva marcada, sin embargo, hubo una disminución del 6,8% de atención del mes de mayo 2018 al año 2019. Ahora bien, se observa una mejora continua durante el año 2019, al disminuir el promedio de tiempo de servicio al pasar de 15,2 minutos a 14,2 minutos. De igual manera, se observa que se incrementaron 7.000 turnos aproximadamente del mes de abril a mayo, teniendo en cuenta la asistencia a estos puntos de atención por la apertura de la segunda fase de traslados intraanuales del años 2019.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN - NIVEL LOCAL

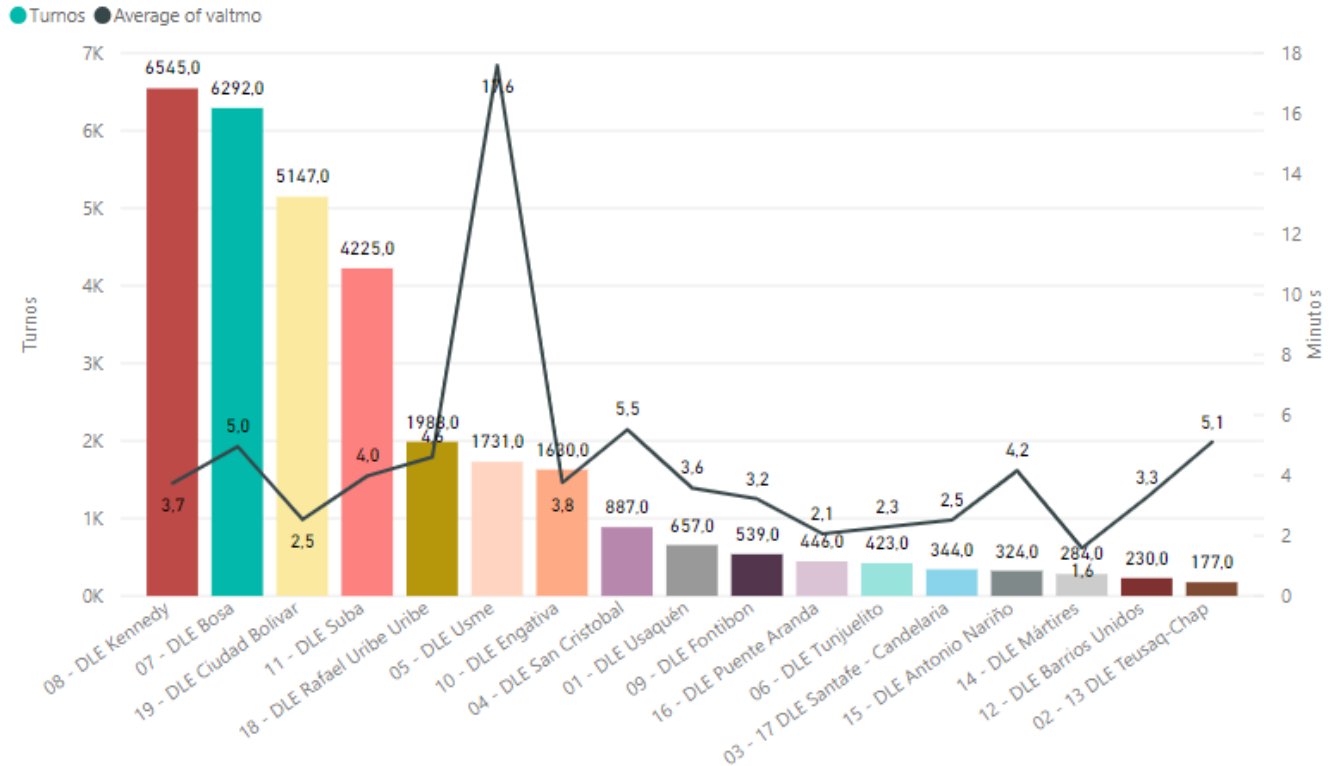


Gráfico . Volumen y Tiempo promedio de atención en Direcciones locales. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración propia

Para el mes de mayo, como se mencionó anteriormente, la atención aumentó considerablemente basado en el comportamiento del mes anterior, por tanto, se mantuvo el personal dispuesto en abril en Direcciones Locales para la atención. En la gráfica correspondiente al *Volumen y Tiempo promedio de atención en Direcciones locales*, 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 Kennedy (6.545 turnos; 20,53% del total), Bosa (6.292 turnos; 19,17%), Ciudad Bolívar (5.147 turnos; 15,15%), y Suba (4.225 turnos; 13,26%). El tiempo promedio de atención tiene su punto máximo, superior al mes de abril de 00:13:11 (13 minutos, 11 segundos) a 00:17:36 (17 minutos, 36 segundos) en la Dirección Local de Educación de San Cristóbal; y, el punto mínimo, en la Dirección Local de Educación de Mártires, con 00:01:36 (1 minuto, 36 segundos), promedio inferior al obtenido en marzo.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN - NIVEL LOCAL

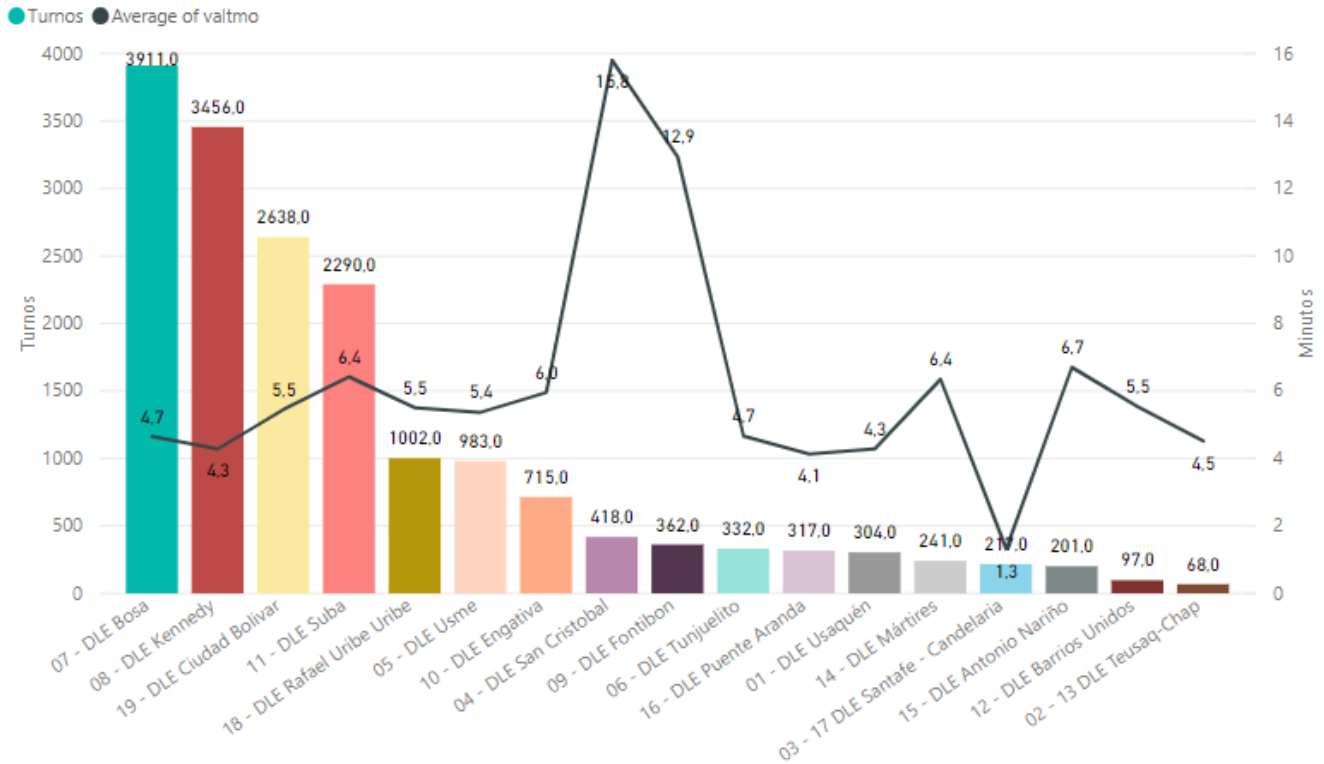


Gráfico. Comportamiento cobertura abril 2019. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración propia

En la gráfica correspondiente al Comportamiento del servicio de atención para cobertura en el mes de mayo se resalta una situación: se observa la relación inversamente proporcional en las Direcciones Locales de alta demanda de atención, de las variables de tiempo y cantidad de turnos atendidos, dado que, por ejemplo, la Dirección Local de Educación de Bosa tuvo 3.911 turnos atendidos con un tiempo promedio de atención de 00:04:42 (4 minutos, 42 segundos), a diferencia de la Dirección local de San Cristóbal que tuvo 418 turnos atendidos de cobertura con el tiempo promedio de atención más alto en todas las Direcciones Locales: 00:17:36 (17 minutos, 36 segundos).



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN - NIVEL LOCAL

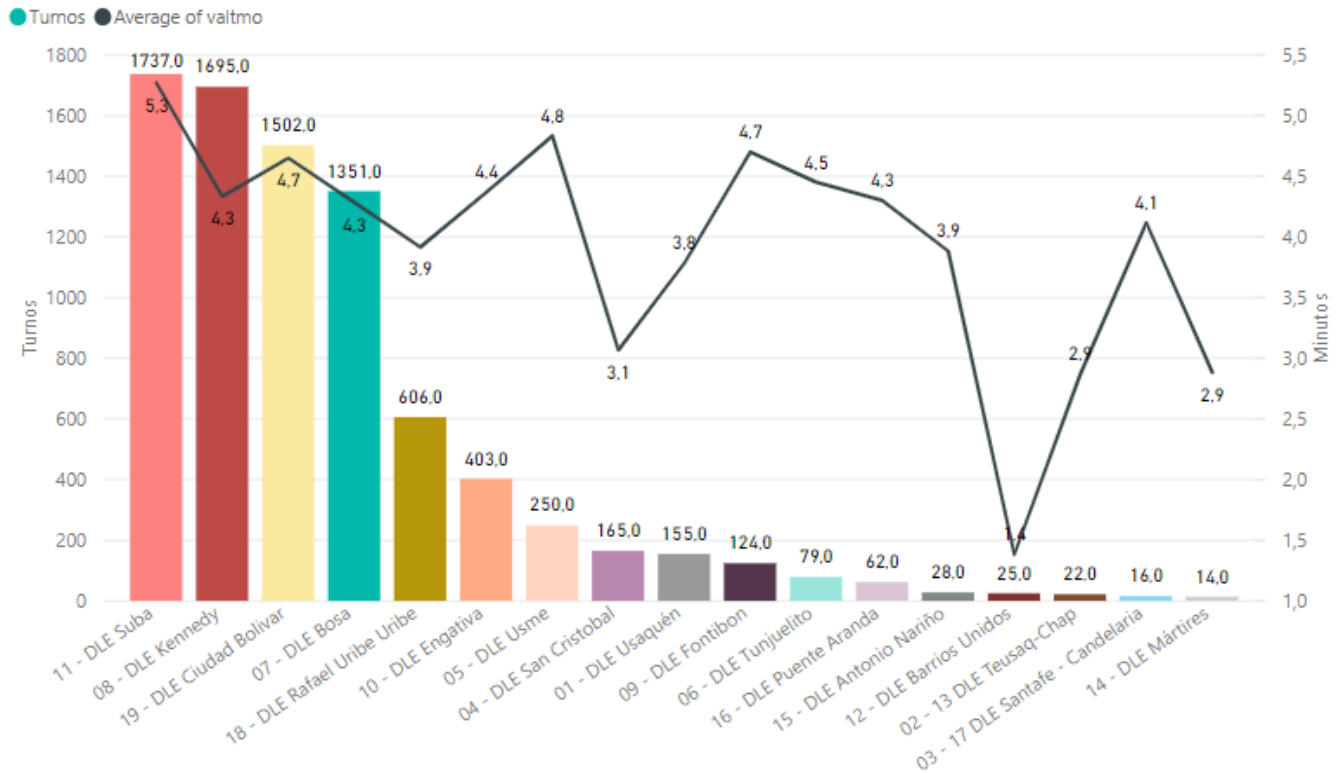


Gráfico . Comportamiento movilidad marzo 2019. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración propia

Ahora bien, al analizar el comportamiento de la atención del servicio de movilidad en las Direcciones Locales de Educación, se observa que se mantiene el comportamiento de los tiempos promedio de atención por cada Dirección Local, ya que, fue inferior a los correspondientes al servicio de cobertura; su mínimo fue de 00:01:24 (1 minuto, 24 segundos) en la Dirección Local de Barrios Unidos, y su máximo fue de 00:05:30 (5 minutos, 30 segundos) en la Dirección Local de Suba.

En el mes de mayo, el tiempo promedio de atención general por cobertura y movilidad cumplió con los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio), respecto al Tiempo Promedio de Atención (TMO), el cual es de 00:06:00. La suma de la participación de estos dos servicios sumó el 80,92% 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.



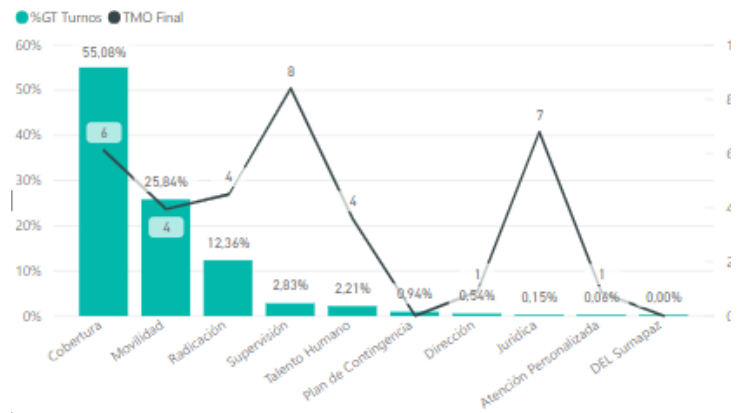


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN - NIVEL LOCAL

Servicios	Turnos	TMO Final
Cobertura	17552	6
Movilidad	8234	4
Radicación	3938	4
Supervisión	901	8
Talento Humano	703	4
Plan de Contingencia	299	0
Dirección	172	1
Jurídica	49	7
Atención Personalizada	20	1
DEL Sumapaz	1	0
<b>Total</b>	<b>31869</b>	<b>5</b>



Los resultados por servicio en Direcciones Locales muestran que dada la segunda fase de traslados intraanual, el servicio con mayor demanda fue Cobertura.

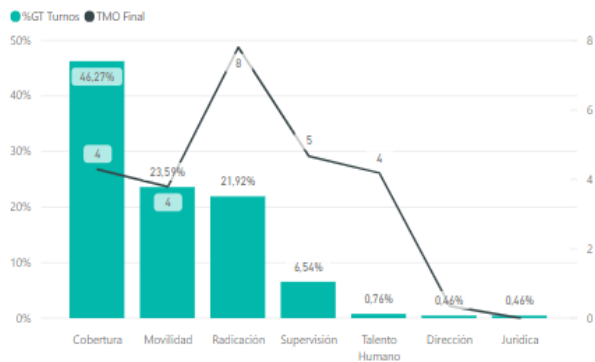


Ilustración 1 Comportamiento de la atención por servicios. DLE Usaqué. Fuente: Tablero de indicadores. Elaboración propia.

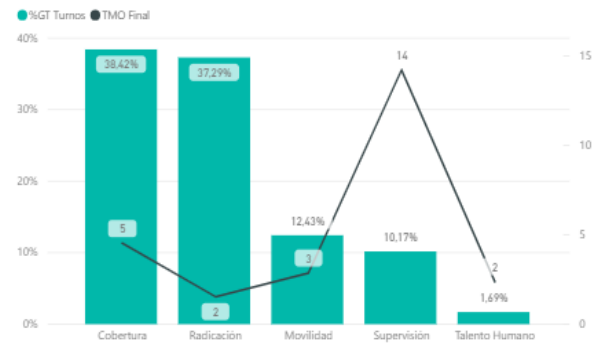


Ilustración 2 Comportamiento de la atención por servicios. DLE Teusaquillo-Chapinero. Fuente: Tablero de indicadores. Elaboración propia.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

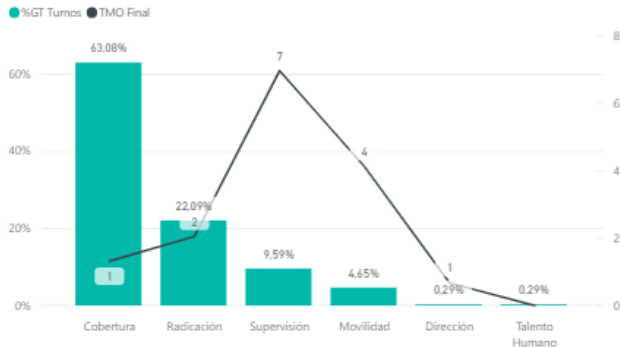


Ilustración 3. Comportamiento de la atención por servicios. DLE Santa Fe - CanDLEaria. Fuente: Tablero de indicadores. Elaboración propia

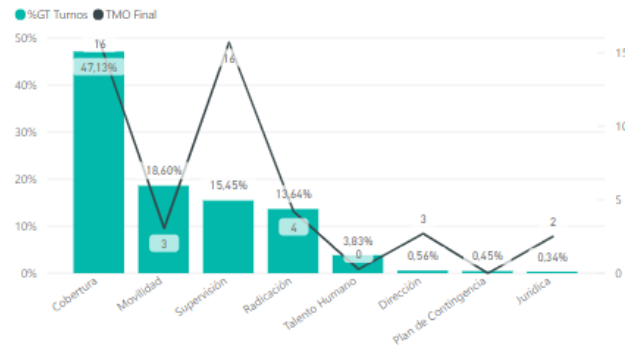


Ilustración 4 Comportamiento de la atención por servicios. DLE San Cristóbal. Fuente: Tablero de indicadores. Elaboración propia

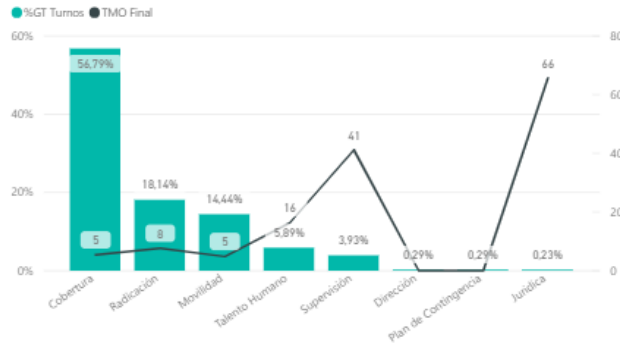


Ilustración 5 Comportamiento de la atención por servicios. DLE Usme. Fuente: Tablero de indicadores. Elaboración propia

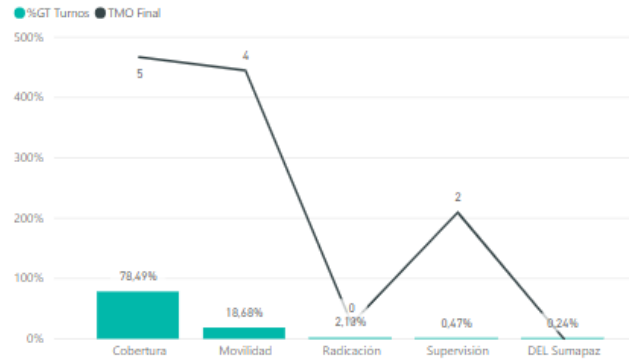


Ilustración 6 Comportamiento de la atención por servicios. DLE Tunjuelito. Fuente: Tablero de indicadores. Elaboración propia

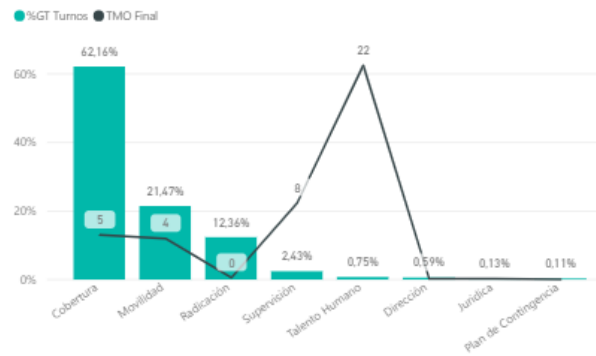


Ilustración 7 Comportamiento de la atención por servicios. DLE Bosa. Fuente: Tablero de indicadores. Elaboración propia

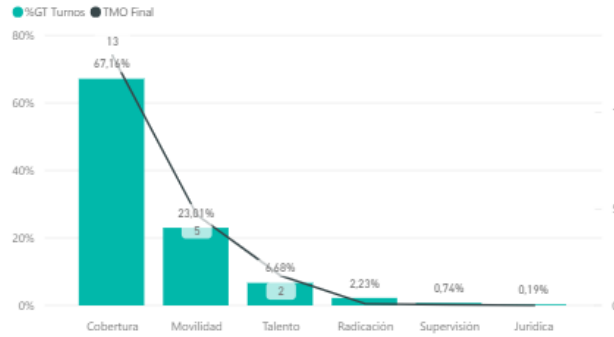


Ilustración 9 Comportamiento de la atención por servicios. DLE Fontibón. Fuente: Tablero de indicadores. Elaboración propia

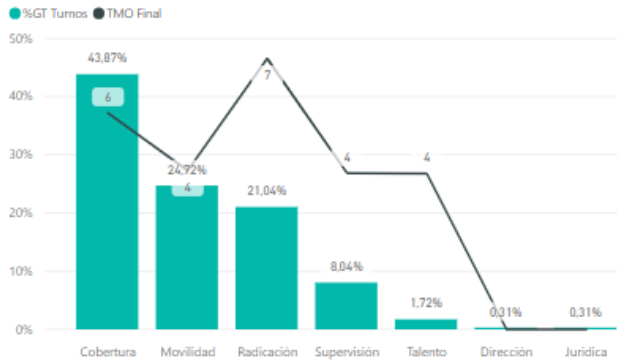


Ilustración 10 Comportamiento de la atención por servicios. DLE Engativá. Fuente: Tablero de indicadores. Elaboración propia

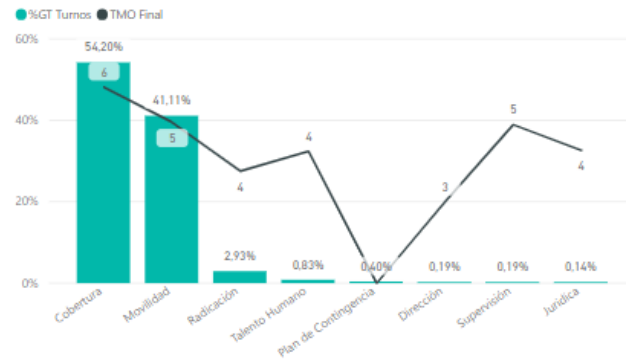


Ilustración 11 Comportamiento de la atención por servicios. DLE Suba. Fuente: Tablero de indicadores. Elaboración propia

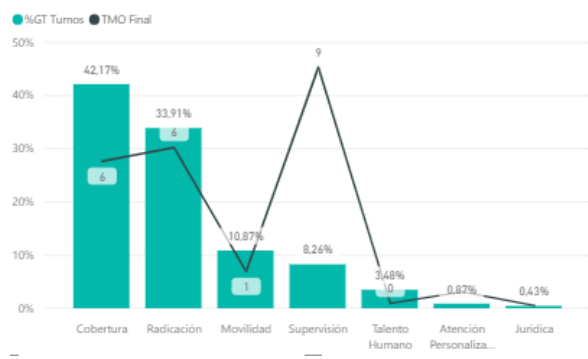


Ilustración 12 Comportamiento de la atención por servicios. DLE Barrios Unidos. Fuente: Tablero de indicadores. Elaboración propia

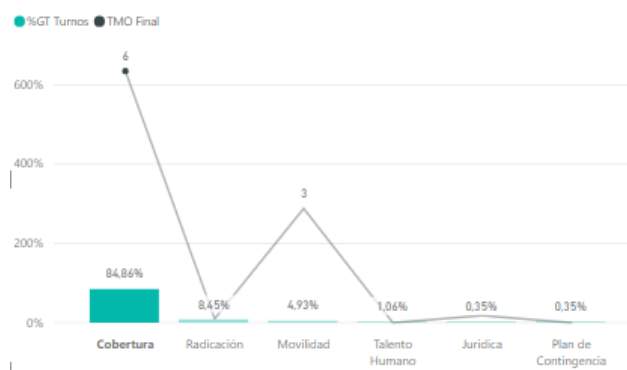


Ilustración 13 Comportamiento de la atención por servicios. DLE Mártires. Fuente: Tablero de indicadores. Elaboración propia



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

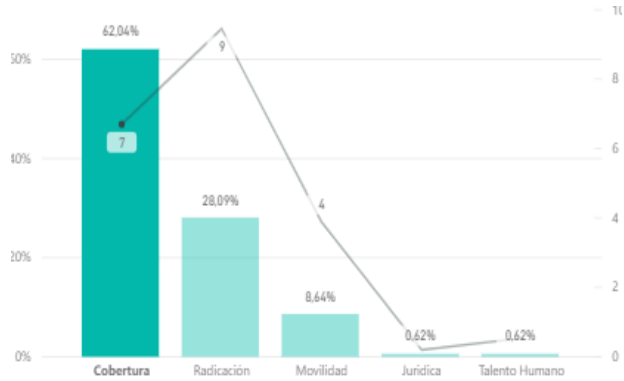


Ilustración 14 Comportamiento de la atención por servicios. DLE Antonio Nariño.  
Fuente: Tablero de indicadores. Elaboración propia

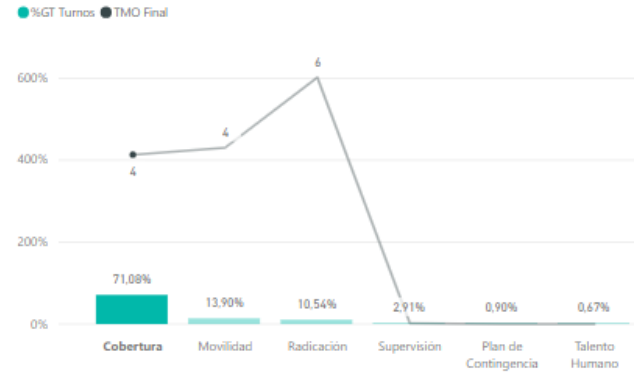


Ilustración 15 Comportamiento de la atención por servicios. DLE Puente Aranda.  
Fuente: Tablero de indicadores. Elaboración propia

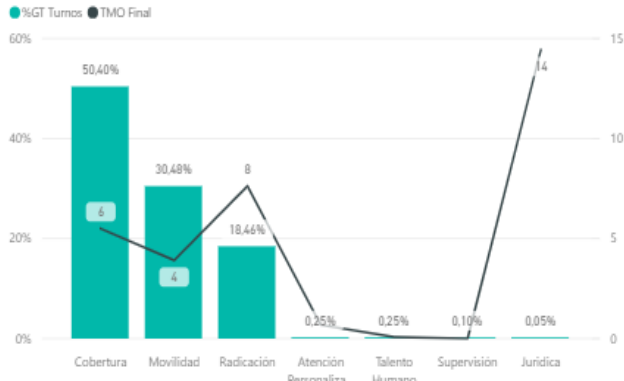


Ilustración 16 Comportamiento de la atención por servicios. DLE Rafael Uribe Uribe.  
Fuente: Tablero de indicadores. Elaboración propia

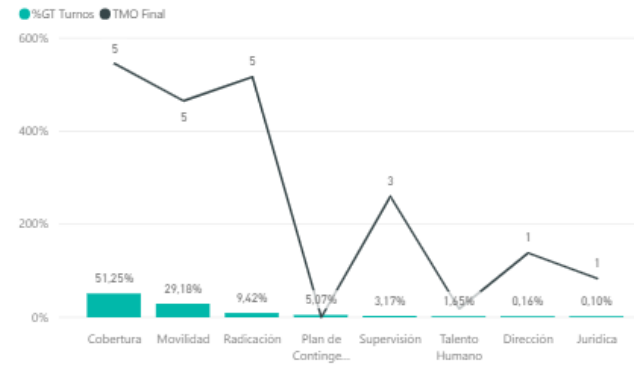
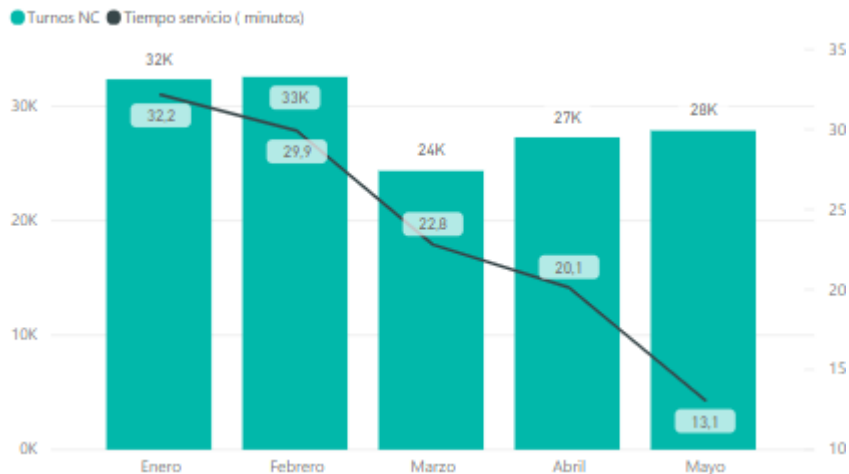
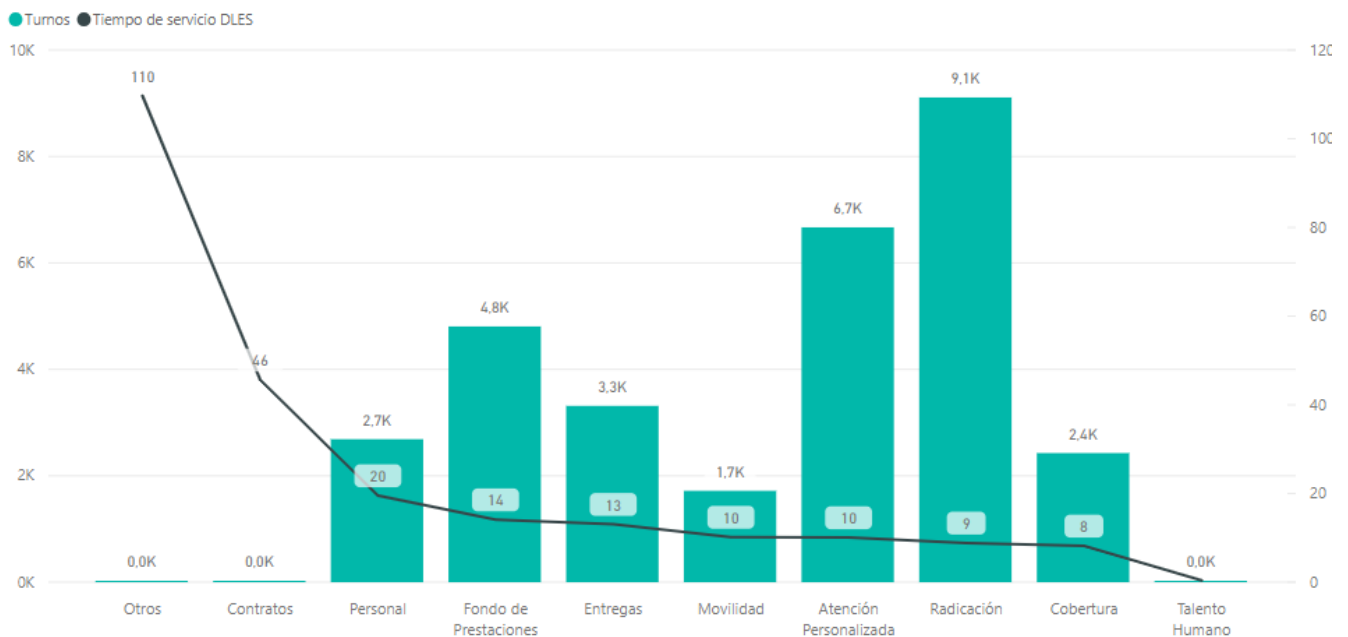


Ilustración 17 Comportamiento de la atención por servicios. DLE Ciudad Bolívar.  
Fuente: Tablero de indicadores. Elaboración propia

**I.1.2.2 Nivel Central**



La atención en el nivel central ha tenido un comportamiento cíclico, teniendo en cuenta las eventualidades que se presenten, por ejemplo, en el año, enero y febrero son meses de atención para cobertura y docentes, así como abril y mayo que se realizan traslados, pagos a docentes, prestaciones, entre otras. Ahora bien, en el tiempo de servicio se encuentra que ha disminuido considerablemente al pasar de 32,2 minutos en enero a 13,1 minuto en mayo.

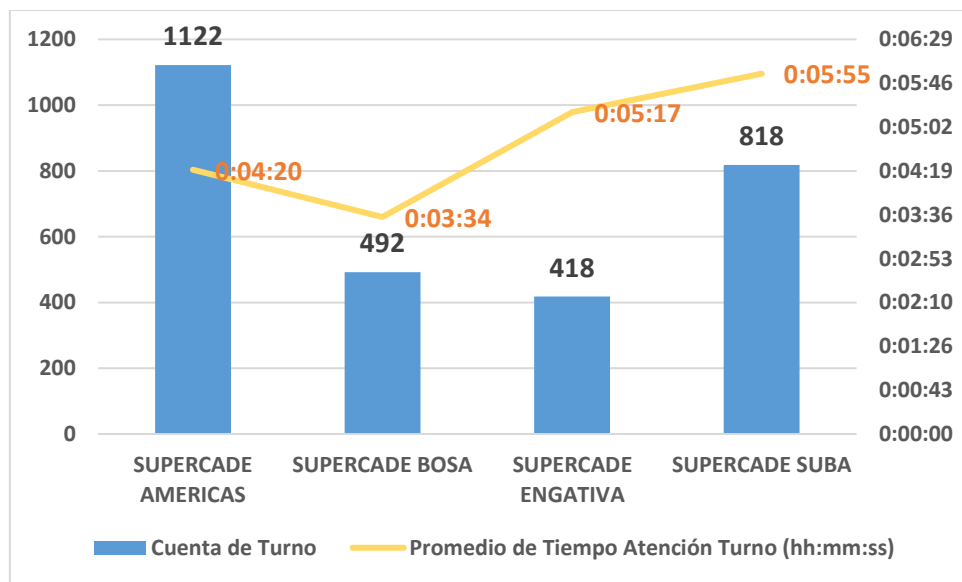


Ahora bien, realizando un análisis de los servicios que se prestan en nivel central, se encuentra que el tiempo de servicio más alto se encuentra en Contrato con 46 minutos, sin embargo, su participación es ínfima; seguido de temas de Personal con 20 minutos y 2.700 ciudadanos atendidos aproximadamente; en tercer lugar se encuentra

Fondo de prestaciones con una diferencia de 6 minutos al anterior y el 43,75% adicional en ciudadanos atendidos; luego se encuentra, Entregas, con 13 minutos en su tiempo de servicio y 3.300 ciudadanos atendidos; los últimos cuatro representativos, tienen un tiempo de servicio inferior a 10 minutos en total, destacando la atención de Atención personalizada con 6.700 atenciones, y 9.100 en servicio de radicación.

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

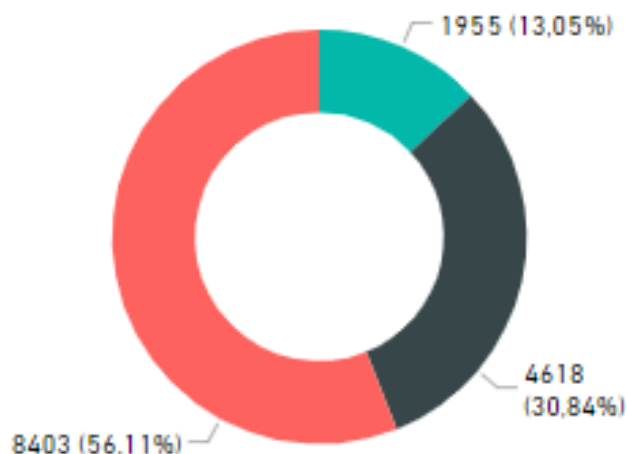
En el mes de mayo los supercades tuvieron un nivel de demanda considerablemente alto, teniendo como punto de referencia el mes de abril. El Supercade de Américas, tuvo un total de 1.122 turnos atendidos con el segundo tiempo promedio de atención más alto 00:08:45 (8 minutos, 45 segundos); el supercade de Suba, tuvo el 72,9% de los turnos atendidos en Américas con el segundo Tiempo promedio de atención más bajo: 00:08:21 (8 minutos, 21 segundos); el Supercade Bosa atendió 492 turnos con un tiempo promedio den 00:07:01 (7 minutos, 1 segundos); y, el supercade de Engativá, tuvo el tiempo promedio de atención más alto, con la cantidad de turnos más pequeña, 418; 0:12:50 (12 minutos, 50 segundos).



9

### I.1.3 Canal de Atención Telefónico

#### Participación Punto de Atención Telefónico

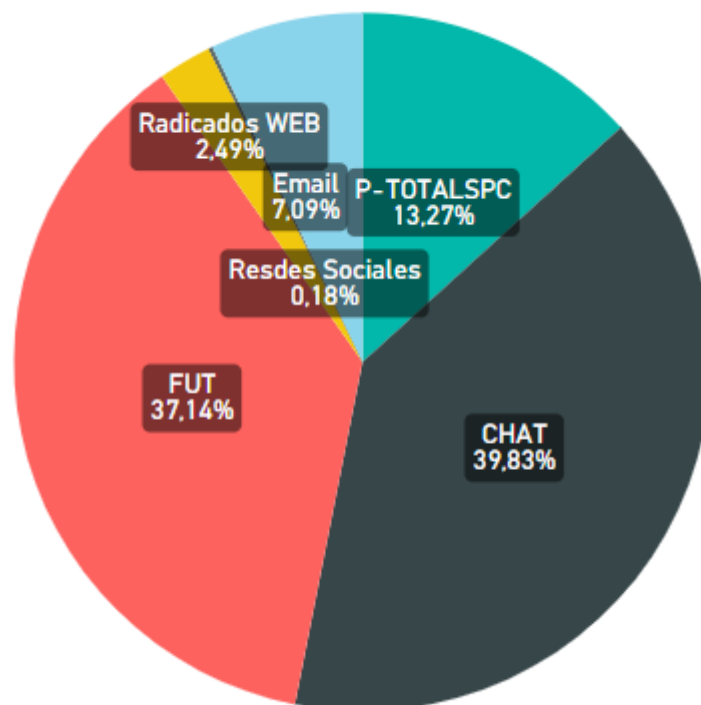


En la gráfica podemos observar que el Centro de Contacto atendió 13.021 llamadas con un nivel de abandono del 7.57% de las cuales se transfirieron al Nivel Central 4.618, con un nivel de abandono del 22,95%. el porcentaje de atenciones en el Centro de Contacto es del 61.34% con un nivel de servicio del 86.60%.

La línea 195 en el mes de mayo recibió 1.955 llamadas, lo que le da un porcentaje de participación del 17.58%. Los temas más consultados corresponden a matrículas, y formalización beneficios de movilidad escolar.

#### I.1.4 Canal de Atención Virtual

##### Participación Medio de Atención Virtual



En el canal virtual se realizaron 18.686 atenciones de las cuales el 48.42% corresponde a solicitudes a través del aplicativo de Formulario Único de Trámites (FUT), el 28.77% al CHAT que alcanzó 8.551 interacciones, el correo electrónico con 1.522 solicitudes y se radicaron por SDQS 389 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 (traslados) y asignación de beneficios de movilidad escolar (formalización).

#### I.2 Gestión de riesgos

##### Nivel Central

Durante el mes de mayo no se presentaron contingencias en el nivel central





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### Nivel Local

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 marzo se presentó en las Direcciones Locales de Suba y Engativá, percances para la prestación del servicio, por traslado de atención y por ausencia de energía, respectivamente:

Fecha	Punto de atención	Duración Horas	Plan utilizado	Turnos atendidos	Implementación PC	Perdida servicio horas	Efectividad PC
10/05/2019	Antonio Nariño	1	Planilla de asistencia	3	100%	0	100%
02/05/2019	Ciudad Bolívar	1	Planilla de asistencia	16	100%	0	100%
03/05/2019	Ciudad Bolívar	1	Planilla de asistencia	3	100%	0	100%
06/05/2019	Ciudad Bolívar	2	Planilla de asistencia	9	100%	0	100%
20/05/2019	Ciudad Bolívar	2	Planilla de asistencia	20	100%	0	100%
21/05/2019	Ciudad Bolívar	1	Planilla de asistencia	13	100%	0	100%
22/05/2019	Ciudad Bolívar	1	Planilla de asistencia	20	100%	0	100%
07/05/2019	Ciudad Bolívar	1	Planilla de asistencia	12	100%	0	100%
09/05/2019	Ciudad Bolívar	1	Planilla de asistencia	7	100%	0	100%
10/05/2019	Ciudad Bolívar	2	Planilla de asistencia	18	100%	0	100%
13/05/2019	Ciudad Bolívar	1	Planilla de asistencia	2	100%	0	100%
14/05/2019	Ciudad Bolívar	1	Planilla de asistencia	5	100%	0	100%
15/05/2019	Ciudad Bolívar	1	Planilla de asistencia	4	100%	0	100%
16/05/2019	Ciudad Bolívar	1	Planilla de asistencia	4	100%	0	100%
17/05/2019	Ciudad Bolívar	1	Planilla de asistencia	15	100%	0	100%
23/05/2019	Ciudad Bolívar	1	Planilla de asistencia	16	100%	0	100%
24/05/2019	Ciudad Bolívar	1	Planilla de asistencia	14	100%	0	100%
27/05/2019	Ciudad Bolívar	1	Planilla de asistencia	24	100%	0	100%
28/05/2019	Ciudad Bolívar	2	Planilla de asistencia	44	100%	0	100%
29/05/2019	Ciudad Bolívar	2	Planilla de asistencia	9	100%	0	100%
30/05/2019	Ciudad Bolívar	2	Planilla de asistencia	6	100%	0	100%
30/05/2019	Usme	2	Planilla de asistencia	5	100%	0	100%
27/05/2019	Mártires		Planilla de asistencia	1	100%	0	100%
30/05/2019	San Cristóbal	2	Planilla de asistencia	4	100%	0	100%
30/05/2019	Bosa	2	Planilla de asistencia	7	100%	0	100%
02/05/2019	Suba	2	Planilla de asistencia	6	100%	0	100%
10/05/2019	Suba	2	Planilla de asistencia	6	100%	0	100%
28/05/2019	Suba	2	Planilla de asistencia	1	100%	0	100%
30/05/2019	Suba	2	Planilla de asistencia	4	100%	0	100%
30/05/2019	Puente Aranda	2	Planilla de asistencia	1	100%	0	100%



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### Nivel Telefónico

Fecha	Canal de atención	Duración Horas	Plan utilizado	Acciones	Impacto	Efectividad de las acciones
04/04/2019	CC CHAT	De 3:48 pm a 3:59 pm	El agente que atiende el Chat Institucional sale del aplicativo espera 3 minutos y nuevamente se loguea. Esta primera acción no funciona el proveedor informa la novedad a la OSC.	Falla del Chat Institucional - El Centro de Contacto informa la novedad a la OSC y esta procede a contactarse con el proveedor del Chat Institucional Saggic, para que este reestablezca la conexión.	Transcurren 11 minutos sin atención a través del chat institucional	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	SUPERCADE	89%	92%	100%	98%	100%	100%	95%
Olga Marina Gutierrez Bautista	NVC	87%	89%	100%	94%	0%	100%	79%
Clara Deisy Martinez Jimenez	NVC	100%	94%	96%	97%	100%	100%	98%
Felix De Jesus Machado Martinez	NVC	100%	100%	97%	95%	100%	100%	99%
Eva Maria Vera Cruz	NVC	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%
Laura Esperanza Gamboa	NVC	80%	90%	94%	98%	0%	100%	76%
Daniela Pinzon Silva	NVC	83%	79%	100%	95%	90%	100%	90%
Luisa Fernanda Pulido Guarnizo	NVC	89%	89%	100%	97%	100%	100%	95%
Sebastian 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%



## INFORME DE GESTIÓN

NOMBRE FUNCIONARIO	NIVEL	TMO	PUNTUALIDAD	MATRIZ	EFFECTIVIDAD EN RADICACION (1-% REDIRECCIONAMIENTOS)	EVALUACION	SIN QUEJAS	TOTAL
		30%	15%	20%	15%	15%	5%	
Maria Camila Garcia Vanegas	NVC	100%	79%	100%	95%	100%	100%	96%
Liliana Garzon Cotacio	NVC	79%	89%	98%	96%	100%	100%	91%
Gina Marcela Aguilar Jimenez	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%
Jessica Paola Caicedo Sierra	NVC	100%	89%	100%	97%	100%	100%	98%
Fabian David Hernandez Triana	NVC	88%	100%	100%	95%	90%	100%	94%
Yenny Maritza Martinez 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%



## INFORME DE GESTIÓN

NOMBRE FUNCIONARIO	NIVEL	TMO	PUNTUALIDAD	MATRIZ	EFFECTIVIDAD EN RADICACION (1-% REDIRECCIONAMIENTOS)	EVALUACION	SIN QUEJAS	TOTAL
		30%	15%	20%	15%	15%	5%	
Ana Clodomira Rodriguez Padilla	NVC	100%	63%	100%	93%	90%	100%	92%
Dora Patricia Avila Pinzon	NVC	92%	100%	100%	92%	70%	100%	92%
Gloria Avila Rincon	NVC	59%	100%	100%	100%	80%	100%	85%
Jessica Cardenas Fiesco	NVC	100%	83%	94%	93%	100%	100%	95%
Jesus Antonio Gil Montoya	NVC	100%	100%	98%	94%	80%	100%	96%
Luz Dary Perilla Moreno	NVC	100%	100%	98%	96%	90%	100%	97%
Nestor Saul Lopez Romero	NVC	73%	74%	91%	96%	90%	100%	84%
Jenny Paola Ramirez Rojas	NVC	83%	86%	100%	92%	100%	100%	92%
Yolima Becerra	NVC	80%	80%	100%	90%	100%	100%	90%
Karen Xiomara Leon Alvarez	DILES	83%	75%	98%	83%	90%	100%	89%
Sandra Ines Galvis Parada	DILES	97%	79%	98%	97%	90%	100%	94%
Zoraya Hohemy Florez Perdigón	DILES	90%	68%	100%	90%	100%	100%	92%
Brayan Nicolas Amortegui Segura	DILES	89%	74%	98%	89%	90%	100%	91%
Diana Lucero Rivera Molina	DILES	100%	53%	100%	100%	90%	100%	91%



## INFORME DE GESTIÓN

NOMBRE FUNCIONARIO	NIVEL	TMO	PUNTUALIDAD	MATRIZ	EFFECTIVIDAD EN RADICACION (1-% REDIRECCIONAMIENTOS)	EVALUACION	SIN QUEJAS	TOTAL
		30%	15%	20%	15%	15%	5%	
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%	90%
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%
Nini Johana Cura Arrieta	DILES	100%	89%	100%	100%	100%	100%	98%
Oscar Andres Saenz Bonilla	DILES	100%	74%	100%	100%	80%	100%	93%
Alexandra Valencia Tavera	DILES	100%	74%	100%	100%	80%	100%	93%



## INFORME DE GESTIÓN

NOMBRE FUNCIONARIO	NIVEL	TMO	PUNTUALIDAD	MATRIZ	EFFECTIVIDAD EN RADICACION (1-% REDIRECCIONAMIENTOS)	EVALUACION	SIN QUEJAS	TOTAL
		30%	15%	20%	15%	15%	5%	
Angie Lorena Gonzalez Segura	DILES	100%	95%	100%	100%	80%	100%	96%
Nini Johana Cura Arrieta	DILES	100%	37%	98%	100%	100%	100%	90%
Oscar Andres Saenz Bonilla	DILES	75%	95%	98%	75%	90%	100%	89%
Alexandra Valencia Tavera	DILES	100%	100%	98%	100%	90%	100%	98%
Angie Lorena Gonzalez Segura	DILES	100%	100%	100%	100%	90%	100%	99%

### I.4 Cualificación del servicio

Nivel central

Fecha	Lugar	Tema	Asistentes		
			Planta	Contratistas	Outsourcing
13/MAY 2019	OSC	Metodología de investigación y análisis de incidentes y accidentes de trabajo - COPASST	10	5	12
02 MAY 2019	OSC	Lineamientos fuero materno	10	5	10
28 MAY 2019	OSC	Competencias para la Atención Inclusiva a Personas con Discapacidad - Secretaria de Integración Social	11	4	12



## INFORME DE GESTIÓN

### DLES

Fecha	Lugar	Tema	Asistentes		
			Planta	Contratistas	Outsourcing
14/05/2019	Dirección local de Barrios Unidos	Manual de Servicio al Ciudadano	17	1	
25/05/2019	Oficina de Servicio al Ciudadano	Capacitación movilidad: Rutas y subsidios			21
29/05/2019	Oficina de Servicio al Ciudadano	Competencias para la Atención Inclusiva a Personas con Discapacidad	12	1	1
30/05/2019	Oficina de Servicio al Ciudadano	Competencias para la Atención Inclusiva a Personas con Discapacidad	12	1	1

### TELEFONICO Y VIRTUAL

Fecha	Lugar	Tema	Asistentes		
			Planta	Contratistas	Outsourcing
18/05/2019	Centro de Contacto	Valores IQ			12
10/05/2019	Oficina de Servicio al Ciudadano	Formación Docente			1



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

- Se realiza entrega de chaqueta y chaleco a todo el personal de atención en ventanillas de Nivel Central, Local y Supercades
- En mayo se presenta una reducción en los tiempos de atención den las ventanillas de correo certificado de Nivel Central
- En las direcciones locales se logra el cumplimiento al TMO en direcciones locales
- Se instala sistema de llamado de turnos por medio de parlantes

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

- Manejo de situaciones o casos de movilidad que requieren soporte por parte del área
- Se realizan modificaciones procedo de radicación de Cesantías por parte de la Fiduprevisora

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

- Se realiza reinducción a los asesores en temas de movilidad escolar
- Ser realiza socialización con los asesores para identificar los cambios en el proceso de radicación de cesantías
- Se solicita la Fondo Prestacional la actualización de los acuerdos de servicio

## **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, e acuerdo a la siguiente relación:



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

## INFORME DE GESTIÓN

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
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/WebSigaqse/">http://172.16.15.56/WebSigaqse/</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	31/05/2019	Documento informe mensual	Archivo OSC
Actas Comité de operaciones	31/05/2019	Actas	Archivo OSC
Informe de gestión del proveedor IQ	31/05/2019	Documento informe mensual	Archivo OSC
Tablero de Indicadores OSC	31/05/2019	Archivo Tablero de indicadores	Archivo OSC
Informe mensual de operaciones	31/05/2019	Informe mensual operaciones	Intranet
Plan de mejoramiento	31/05/2019	Documento Plan de mejoramiento de las DILES	Archivo OSC
Análisis comportamiento agendamiento	31/05/2019	Archivo correspondiente a Mayo 2019	Archivo OSC
Manual de Servicio al Ciudadano	14/05/2019	Lista de asistencia	Archivo OSC
Competencias para la Atención Inclusiva a Personas con Discapacidad	30/05/2019	Listas de asistencias	Archivo OSC