SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN DE OPERACIONES
AGOSTO - 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 _____

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 8
I.1.2.3 Supercades y otros puntos de atención 10
I.1.3 Canal de Atención Telefónico (Esperanza) 11
I.1.4 Canal de Atención Virtual 13
I.2 Gestión de riesgos 14
I.3 Cualificación del servicio 16
2. LOGROS ALCANZADOS CON LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES 17
3. DIFICULTADES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD 18
4. ACCIONES PARA SOLUCIONAR LAS DIFICULTADES 2019 18
5. FUENTE DE VERIFICACIÓN 18

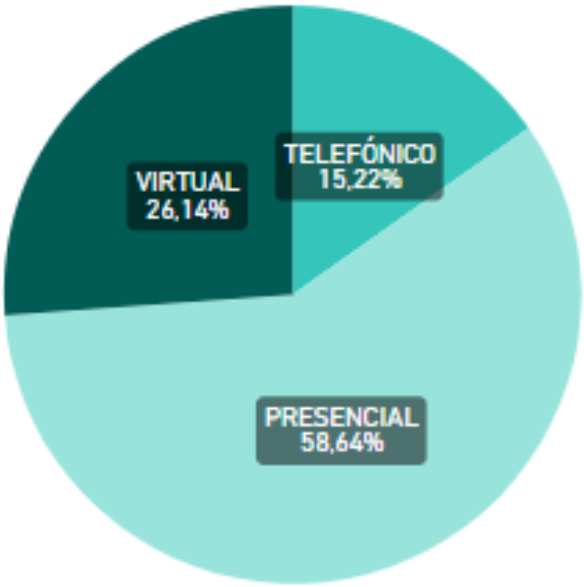
PLAN DE DESARROLLO BOGOTA MEJOR PARA TODOS

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

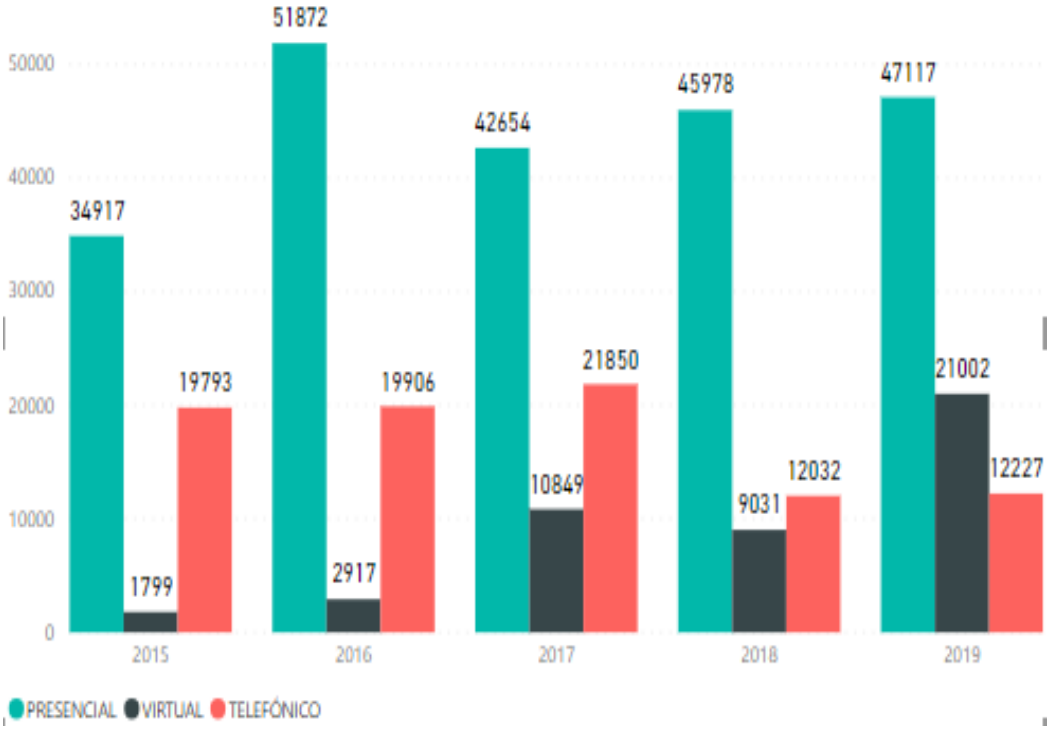
Participación por canal de atención



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano

En la gráfica podemos observar que en el canal de atención presencial se atendieron 47.117 personas con una participación del 59%, 12.227 llamadas atendidas en el canal telefónico para un 15% y el 26% restante corresponde a la atención virtual con 21.202 peticiones resueltas por este medio.

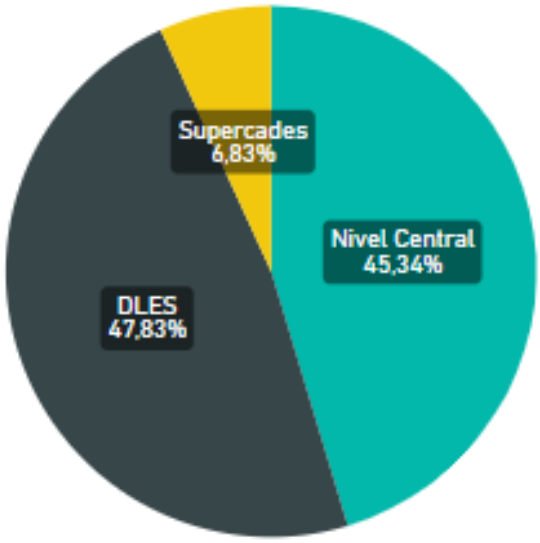
Este mes se evidencia un aumento en las solicitudes ingresadas por el canal virtual pasando de 18.742 solitudes en el mes de julio, a 21.002 en el mes de agosto.



Comparando históricamente los resultados encontramos que el volumen se mantiene para los canales telefónico y presencial, pero en el canal virtual presenta un aumento del 61% en relación al año 2018.

El canal presencial continúa siendo el de mayor representación con un total de 47.117 turnos en las 22 ventanillas de Nivel Central, Las direcciones Locales, los Supercades de Américas, Bosa, Suba y Engativá;

I.1.2 Canal de Atención Presencial

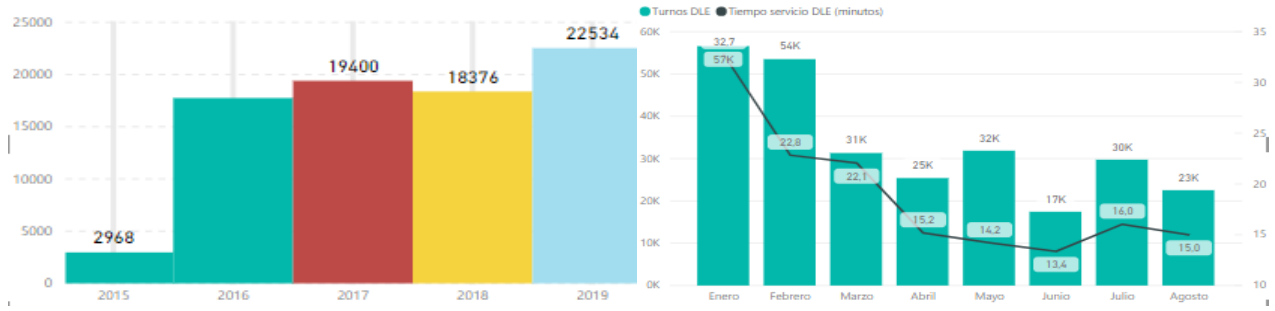


Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano

El nivel local continúa siendo el punto con el mayor porcentaje de ciudadanos atendidos por temas de Cobertura y Movilidad (Traslados y Pago de subsidios), en nivel central la mayoría de las consultas corresponden a radicaciones y entrega de certificaciones

En el mes de agosto la atención en el nivel local evidencia una disminución del 7% en relación al mes anterior a causa de la gestión de traslados de estudiantes y la atención en Nivel Central presenta una disminución del 10% en relación al mes anterior

I.1.2.1 Direcciones Locales de Educación



En el mes de agosto hubo dos acontecimientos importantes en el proceso de atención, que afectaron la prestación normal del servicio en las Direcciones Locales de Educación:

- Falla en los sistemas de información los días 8, 9 y 12 de agosto, lo cual no permitió desarrollar la jornada de atención con normalidad, y se implementó plan de contingencia.
- Inicio de Inscripciones 2019 – 2020 para estudiantes nuevos el 12 de agosto a medio día. Dicho inicio se da un día hábil después del propuesto.

Se puede observar en la gráfica 1, que, al realizar una comparación durante los últimos 5 años de la atención del mes de agosto, se observa que el año 2019 fue un comportamiento atípico dado que incrementó respecto al 2018 un 19%, lo cual no había sucedido durante los últimos cuatro años. Por otra parte, en el año 2019 el mes de agosto es el segundo más bajo de atención, después del mes de junio, disminuyendo con respecto al mes anterior un 30% de turnos atendidos; el tiempo de servicio, fue de 15 minutos durante el mes de agosto, un minuto menos al mes inmediatamente anterior.

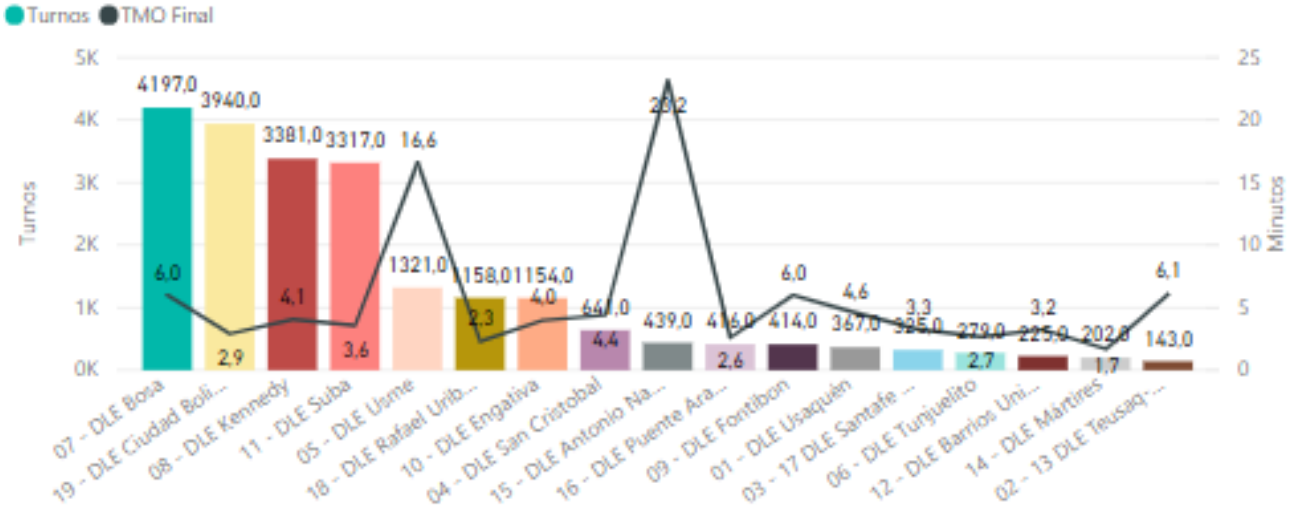


Gráfico 1. Volumen y Tiempo promedio de atención en Direcciones locales. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración propia

Para el mes de agosto, como se mencionó anteriormente, la atención disminuyó basado en el comportamiento del mes anterior, sin embargo, el 12 de agosto se dio inicio al proceso de Inscripciones 2019 – 2020 y según el plan de matrículas planteado por la Oficina de Servicio al Ciudadano, un asesor de Nivel Central pasaba a atención en Nivel Local, lo cual fue realizado con éxito, enviando un asesor para la Dirección Local de Bosa. 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 Bosa (4.197 turnos; 18,62% del total), Ciudad Bolívar (3.940 turnos; 17,48%), Kennedy (3.381 turnos; 15%), y Suba (3.317 turnos;14,72%). El tiempo promedio de atención tiene su punto máximo, superior al mes de julio de 00:13:36 (13 minutos, 36 segundos) a 00:23:12(23 minutos, 12 segundos) en la Dirección Local de Educación de Antonio Nariño; y, el punto mínimo, en la Dirección Local de Educación de Mártires, con 00:01:42 (1 minuto, 42 segundos), promedio superior al obtenido en julio.

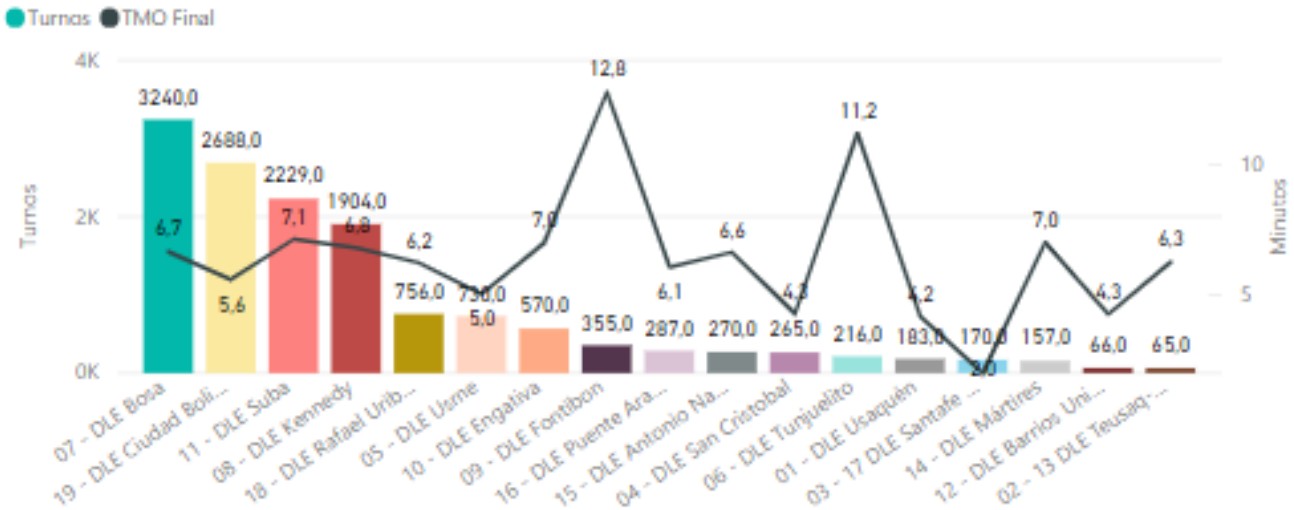


Gráfico 2. Comportamiento cobertura abril 2019. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración propia

En la gráfica correspondiente al Comportamiento del servicio de atención para cobertura en el mes de agosto se resalta una situación: se observa que en las Direcciones Locales de alta demanda de atención, la relación entre el tiempo y cantidad de turnos atendidos es inversa, dado que, por ejemplo, la Dirección Local de Educación de Bosa tuvo 3.240 turnos atendidos con un tiempo promedio de atención de 00:06:42(6 minutos, 42 segundos), a diferencia de la Dirección local de Fontibón que tuvo 355 turnos atendidos de cobertura con el tiempo promedio de atención más alto en todas las Direcciones Locales: 00:12:48 (12 minutos, 48 segundos).

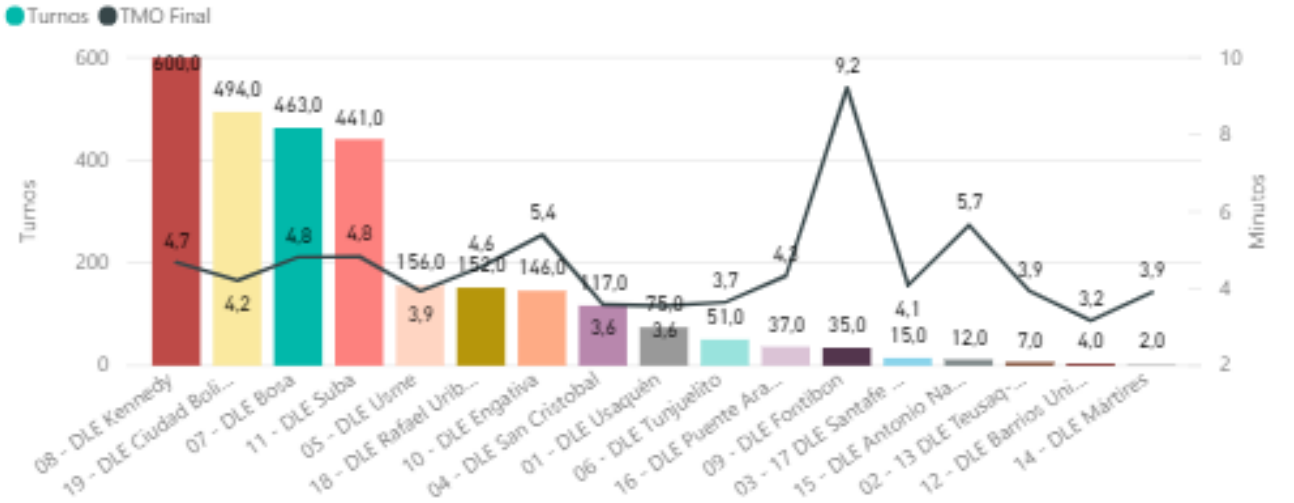
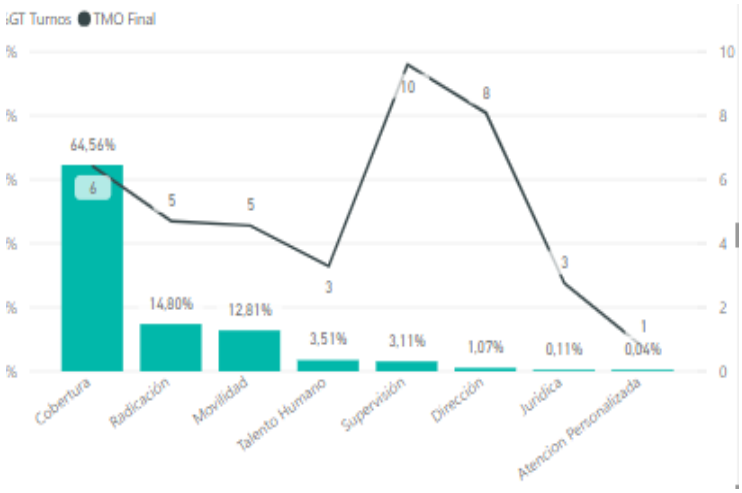


Gráfico 5. Comportamiento movilidad marzo 2019. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración propia

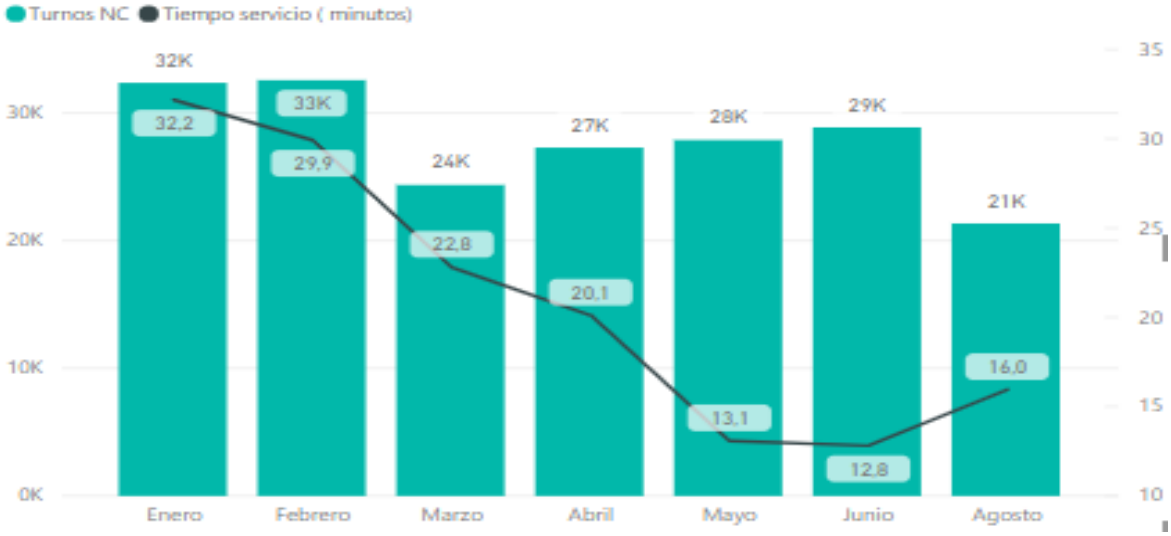
Ahora bien, al analizar el comportamiento de la atención del servicio de movilidad en las Direcciones Locales de Educación, se observa que los tiempos promedio de atención por cada Dirección Local fue inferior a los correspondientes al servicio de cobertura; su mínimo fue de 00:03:12 (3 minutos, 12 segundos) en la Dirección Local de Barrios Unidos, y su máximo fue de 00:09:12 (9 minutos, 12 segundos) en la Dirección Local de Fontibón, la cual tuvo el promedio más alto el mes pasado.

En el mes de agosto, 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. participación de cobertura fue del 64,56% del total, seguido de radicación con 14,79% y movilidad con 12,80%. El tiempo mas alto de atención, por los procedimientos que se realizan en este servicio fue supervisión con 10 minutos en su tiempo de atención.

Servicios	Turnos	TMO Final
Cobertura	14151	6
Radicación	3243	5
Movilidad	2807	5
Talento Humano	769	3
Supervisión	682	10
Dirección	234	8
Juridica	24	3
Atencion Personalizada	9	1
Total	**21919**	**6**

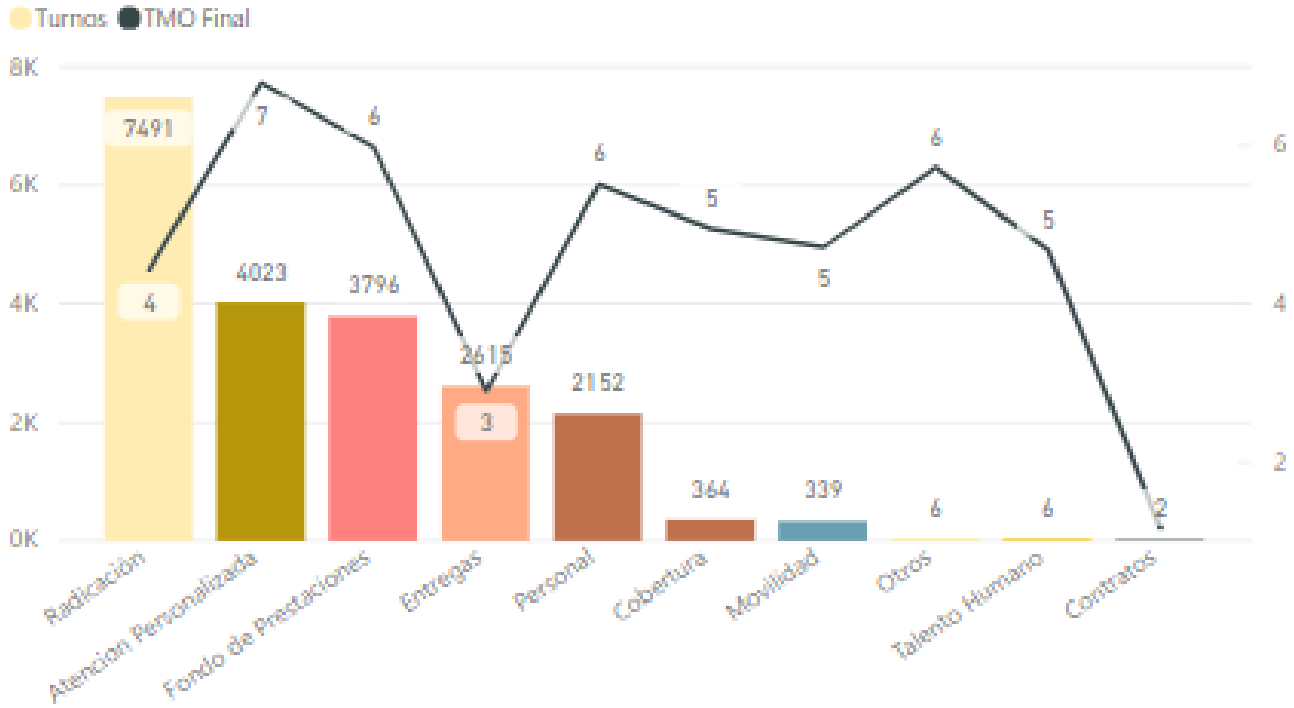


I.1.2.2 Nivel Central



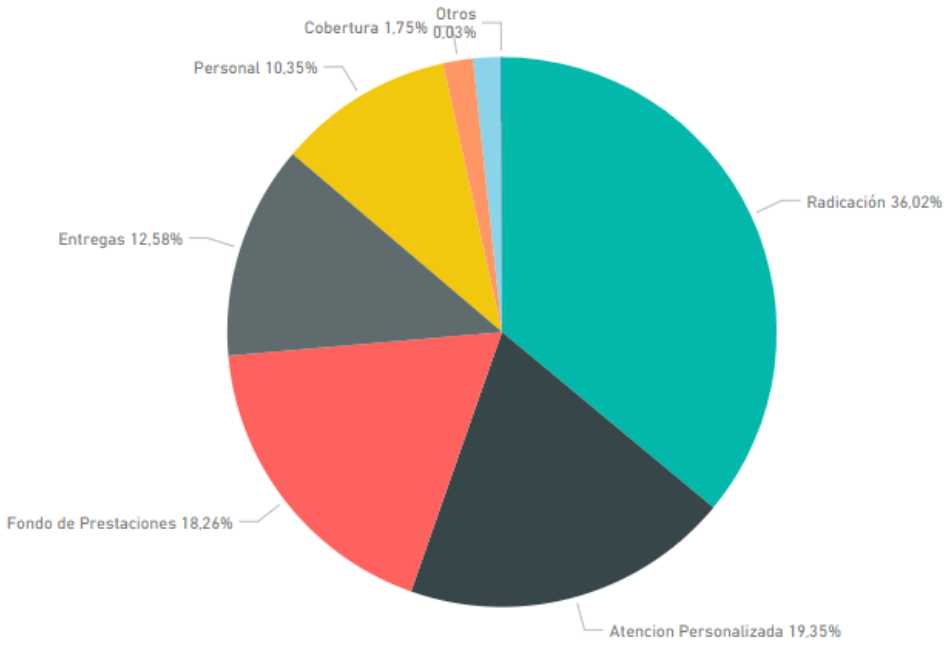
Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano

Se puede observar que en el mes de agosto el promedio de turnos atendidos disminuye pasando de 29.000 a 21.000



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano

El tiempo general de atención se ve incrementado en 4 minutos a causa de las consultas por pago de cesantías y consultas generales del proceso de nombramientos Provisionales

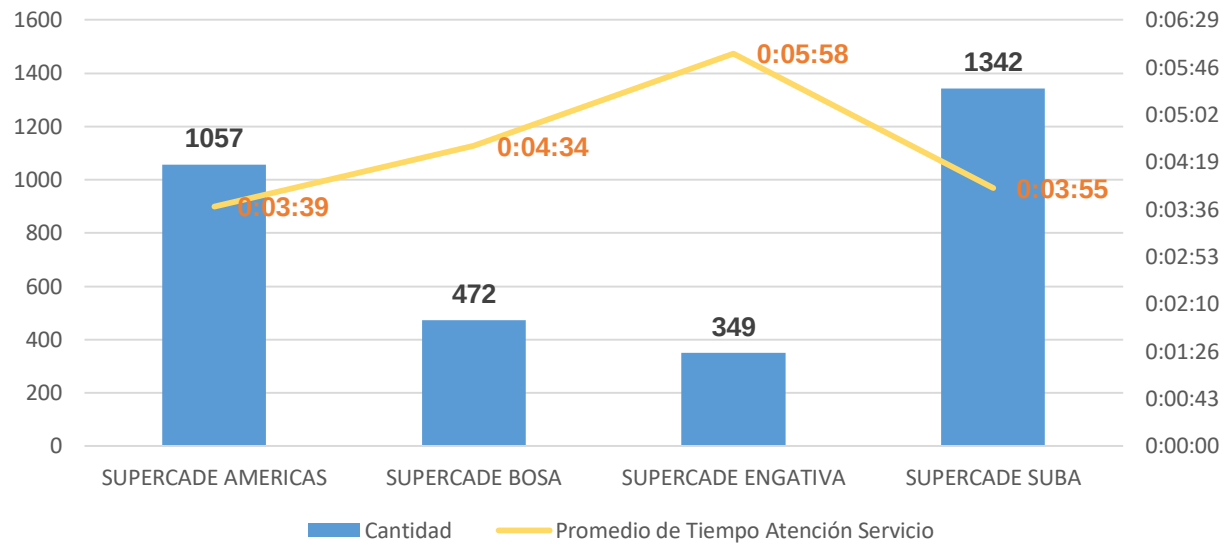


Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano

En Nivel Central el 36% de las solicitudes corresponden a radicaciones generales realizadas en las 22 ventanillas, seguida de los turnos atendidos en las ventanillas de Atención Personalizada, este mes el fondo prestacional presenta un aumento en los turnos atendidos a causa del pago de la mesada 14 por no alcanzar a la pensión de gracia

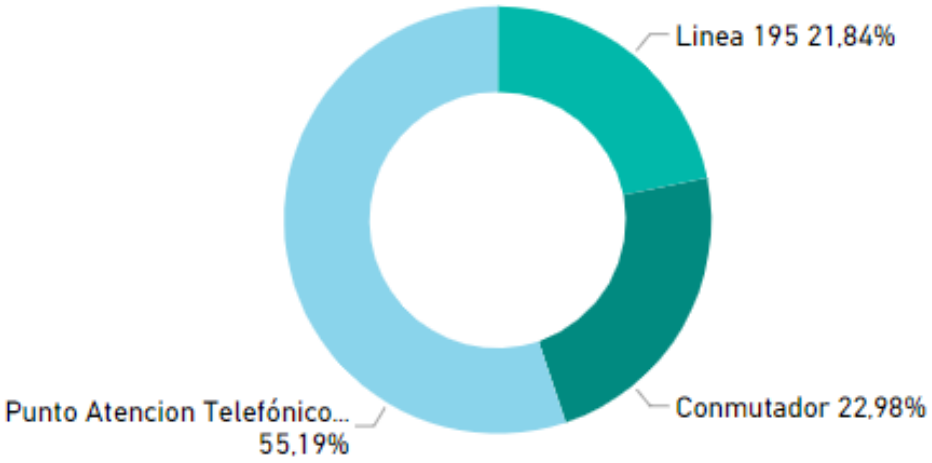
I.1.2.3 Supercades y otros puntos de atención

En el mes de agosto en los Supercade la demanda de atención presenta un aumento del 10,12% en comparación a los ciudadanos atendidos en el mes de julio. El Supercade de Américas, tuvo un total de 1.057 turnos atendidos con tiempo promedio de atención más bajo 00:03:39 (3 minutos, 39 segundos); el Supercade de Suba, tuvo el 126% de los turnos atendidos en Américas, con un Tiempo promedio de atención de 00:03:55 (3 minutos, 55 segundos); el Supercade Bosa atendió 472 turnos con un tiempo promedio den 00:04:34 (4 minutos, 34 segundos); y, el Supercade de Engativá, tuvo el tiempo promedio de atención más alto de atención (5 minutos, 58 segundos), con la cantidad de turnos más pequeña, 349.



I.1.3 Canal de Atención Telefónico

Participación Punto de Atención Telefónico

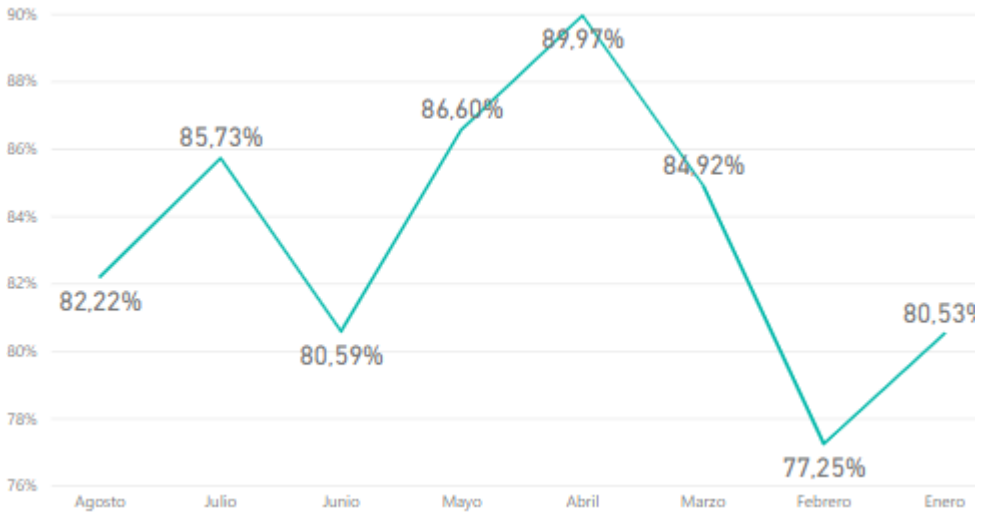


En la gráfica podemos observar que el Centro de Contacto atedió 10.627 llamadas con un nivel de abandono del 10% de las cuales se transfirieron al Nivel Central 3.124, con un nivel de abandono del 41,49%. el porcentaje de atenciones en el Centro de Contacto es del 90.33% con un nivel de servicio del 82.22%.

La línea 195 en el mes de agosto recibió 2.969 llamadas, lo que le da un porcentaje de participación del 21.84%. Los temas más consultados en la línea 3241000 corresponden a Proceso de Matriculas / Asignación de cupos escolares, beneficio de transporte escolar, ruta o subsidio, becas de educación superior, Convocatoria docentes provisionales, Escalafón docente / traslados y ascensos. A continuación, se presenta una descripción numérica de los temas más consultados por grupos de interés.

MES	Conmutador	Atención COM	Punto Atencion Telefónico (PAT)	Linea 195
Enero	4564	2869	21378	8354
Febrero	4150	2756	13336	3226
Marzo	3977	2791	7994	1803
Abril	3384	2359	9104	1917
Mayo	4618	3558	8403	1955
Junio	5031	3141	7734	1371
Julio	6289	4578	7706	1497
Agosto	3124	1828	7503	2969
Total	**35137**	**23880**	**83158**	**23092**

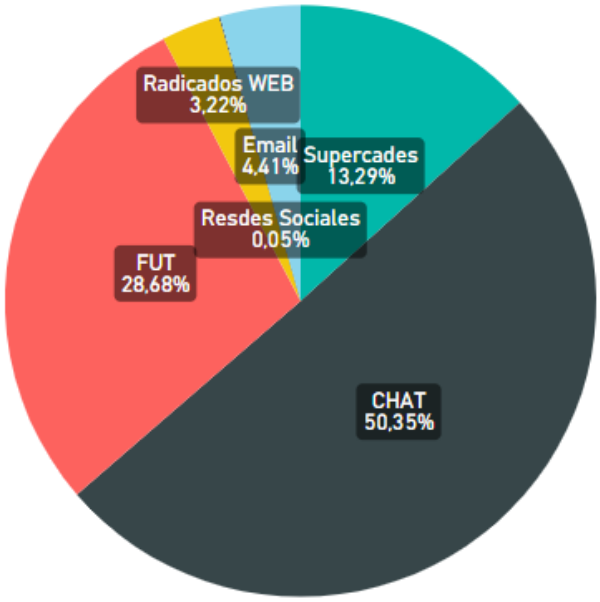
Se presenta una disminución considerable del 50% de las transferencias a nivel central, fruto del plan de trabajo adoptado para aumentar la atención en el contacto telefónico.



En la grafica anterior observamos el nivel de servicio, que corresponde al porcentaje de las llamadas atendidas antes de 40 segundos, se observa un cumplimiento de los ANS contractuales.

I.1.4 Canal de Atención Virtual

Participación Medio de Atención Virtual



En el canal virtual se realizaron 21.030 atenciones de las cuales el 28.68% corresponde a solicitudes a través del aplicativo de Formulario Único de Trámites (FUT), el 50.35% al Chat institucional que alcanzo 12.196 interacciones, 4.440 interacciones más en relación con el mes de julio, lo que equivale a un incremento del 36.40%, lo anterior evidencia la fuerza e importancia que ha tomado este canal durante los últimos meses, el correo electrónico con 1.067 solicitudes y se radicaron por SDQS 631 peticiones por la web.

En el FUT las solicitudes están representadas por certificaciones de tiempos de servicios y factores salariales, Finalización de labores docentes provisionales, Inscripción en el escalafón y constancias y / o certificados de estudiantes activos, los otros canales se ven impactados por el proceso de matrículas 2020 y asignación de beneficios de movilidad escolar.

I.2 Gestión de riesgos

Fecha	Punto de atención	Duración Horas	Plan utilizado	Turnos atendidos	Implementación PC	Perdida servicio horas	Efectividad PC
05/08/19	NC	Todo el día	Radicación con números provisionales	153	N/A	8:30 horas	N/A
08/08/19	NC	Todo el día	Radicación con números provisionales	231	N/A	8:30 horas	N/A
09/08/19	NC	Todo el día	Radicación con números provisionales	185	N/A	7:30 horas	N/A

El indicador de riesgo que se evidenció 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 agosto se presentó una falla masiva en los sistemas de información que afectó todos los niveles.

Fecha	Punto de atención	Duración Horas	Plan utilizado	Turnos atendidos	Implementación PC	Perdida servicio horas	Efectividad PC
2/08/2019	Dirección Local de Kennedy	2	Planilla de asistencia	1	100%	0	100%
05/08/2019	Dirección Local de Kennedy, Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Ciudad Bolívar, Mártires, Suba y Bosa	Todo el día	Planilla de asistencia	228	100%	0	100%
08/08/2019	Dirección Local de Kennedy, Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal,	Todo el día	Planilla de asistencia	179	100%	0	100%

	Usme, Tunjuelito, Ciudad Bolívar, Puente Aranda, San Cristóbal, Suba y Bosa						
09/08/2019	Dirección Local de Kennedy, Usme, Tunjuelito, Antonio Nariño, Bosa, Suba, y Ciudad Bolívar.	Todo el día	Planilla de asistencia	129	100%	0	100%
12/08/2019	Dirección Local de Kennedy	2 horas	Planilla de asistencia	12	100%	0	100%
13/08/2019	Dirección Local de Kennedy	1 hora	Planilla de asistencia	3	100%	0	100%
14/08/2019	Dirección Local de Kennedy	1 hora	Planilla de asistencia	4	100%	0	100%
20/08/2019	Dirección Local de Ciudad Bolívar	1 hora	Planilla de asistencia	27	100%	0	100%
23/08/2019	Dirección Local de Usme	1 hora	Planilla de asistencia	6	100%	0	100%

En el mes de agosto el riesgo de mayor impacto para el Centro de Contacto es la falta de conexión del Chat institucional y la caída del SIGA, FUT y PORTAL WEB, ya que estas novedades dificultan la prestación óptima del servicio a la ciudadanía.

Fecha	Canal de atención	Duración Horas	Plan utilizado	Acciones	Impacto	Efectividad de las acciones
09/08/2019	CC CHAT	Intermitente	El agente que atiende el Chat	Falla del Chat	Se encuentr	80%

			Institucional sale del aplicativo espera 3 minutos y nuevamente se loguea. Esta primera acción no funciona el proveedor informa la novedad a la OSC.	Instituciona - 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.	a intermitente lo cual no permite ofrecer un servicio optimo a la ciudadanía	
09/08/2019	CC SIGA, FUT, PORTAL WEB	8	Se estableció que la novedad inconveniente proviene de la directamente de la SED. La SED dispone de el personal de Redp para el restablecimiento de los aplicativos.	El Centro de Contacto luego de haber establecido de donde proviene la falla aplica plan de contingencia para los radicados los cuales se realizan a través de la plataforma Bogotá te escucha	Transcurrió todo el día sin el restablecimiento del SIGA, FUT y PORTAL WEB	0% La acción adoptada por la Oficina administrativa de REDP no fue tan efectiva como se esperaba, ya que se reestablecieron los aplicativos hasta el día 10 de agosto.

I.3 Cualificación del servicio

Nivel Local

Fecha	Lugar	Tema	Asistentes		
			Planta	Contratistas	Outsourcing
28/Agosto	Centro de Contacto	Habilidades comerciales			15
29/Agosto	Centro de Contacto	Habilidades comerciales			15

Nivel central

Fecha	Lugar	Tema	Asistentes		
			Planta	Contratistas	Outsourcing
Agosto	NC	Capacitación Humano	7	5	10
Agosto	NC	Jornada de integración OSC	12	10	12

2. LOGROS ALCANZADOS CON LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

- Mejorar el tiempo promedio de atención en Nivel Central y en las Direcciones Locales.
- Establecer un cronograma de capacitaciones para los colaboradores del Outsourcing con el fin de mejorar las capacidades.
- Tener plan de contingencia ante la falla de todos los sistemas de información, en todos los niveles de atención.
- Se instala sistema de llamado de turnos por medio de parlantes en algunas Direcciones Locales, y en Nivel Central.
- Dar a conocer el Sistema Integrado de Servicio al Ciudadano al Director Local de Usme, así como, dar una capacitación en la temática de los Sistemas de Información.
- Continuar con el servicio en el Centro de Contacto a pesar de la existencia de contingencias.
- Tener el tiempo de espera para citas, a menos de 5 días hábiles ante el inicio de Inscripciones 2019 – 2020.
- Inicio de mesas de trabajo para acuerdo de servicio con la Dirección de Inspección y Vigilancia, con el fin de mitigar la atención por parte de esta dirección.
- Se suministran usuarios de movilidad escolar con el fin de evitar la dependencia con el gestor de la Dirección Local.

3. DIFICULTADES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

- Manejo de situaciones o casos de movilidad que requieren soporte por parte del área.
- Falta de firma en el acuerdo de servicio con el Programa de Movilidad Escolar.
- Se realizan modificaciones proceso de radicación de Cesantías por parte de la Fiduprevisora.
- Alta demanda de atención en Direcciones Locales para el servicio de cobertura.
- Demora en la elaboración y entrega de las certificaciones laborales generando malestar en los docentes que se acervan a la ventanilla 5 de la Oficina de servicio al Ciudadano
- Caída de los aplicativos SIGA y Digiturno los días 5, 8 y 9 de agosto.

4. ACCIONES PARA SOLUCIONAR LAS DIFICULTADES 2019

- Se realiza retroalimentación y seguimiento de los casos más frecuentes que se presentan con el Servicio de Movilidad Escolar.
- Se 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.
- Se remite correo al coordinador del grupo de Certificaciones Laborales con los datos de las personas que se acercaron a la ventanilla 5 para que la certificación sea elaborada lo más pronto posible
- Se activa plan de contingencia para radicación los días de la caída de los aplicativos

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 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 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

Informe mensual de supervisión	30/08/2019	Documento informe mensual	Archivo OSC
Actas Comité de operaciones	30/08/2019	Actas	Archivo OSC
Informe de gestión del proveedor IQ	30/08/2019	Documento informe mensual	Archivo OSC
Tablero de Indicadores OSC	30/08/2019	Archivo Tablero de indicadores	Archivo OSC
Informe mensual de operaciones	30/08/2019	Informe mensual operaciones	Intranet
Plan de mejoramiento	30/08/2019	Documento Plan de mejoramiento de las DILES	Archivo OSC
Análisis comportamiento agendamiento	30/08/2019	Archivo correspondiente a Enero 2019	Archivo OSC