

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN DE OPERACIONES  
SEPTIEMBRE - 2019

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

DORA ESPERANZA JOYA REYES \_\_\_\_\_

*Esperanza Joya Reyes*

FERNANDO BENAVIDEZ MENDEZ \_\_\_\_\_



PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZÁLEZ \_\_\_\_\_

*Paola*

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.....                                | 5  |
| I.1.2.2 | Nivel Central .....  | 11 |
| I.1.2.3 | Supercades y otros puntos de atención.....                           | 12 |
| I.1.3   | Canal de Atención Telefónico (Esperanza).....                        | 13 |
| I.1.4   | Canal de Atención Virtual.....                                       | 17 |
| I.2     | Gestión de riesgos.....  | 19 |
| I.3     | Cualificación del servicio.....                                      | 20 |
| 2.      | LOGROS ALCANZADOS CON LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....         | 21 |
| 3.      | DIFICULTADES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD ..... | 21 |
| 4.      | ACCIONES PARA SOLUCIONAR LAS DIFICULTADES 2019.....                  | 22 |
| 5.      | FUENTE DE VERIFICACIÓN.....  | 22 |

## 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

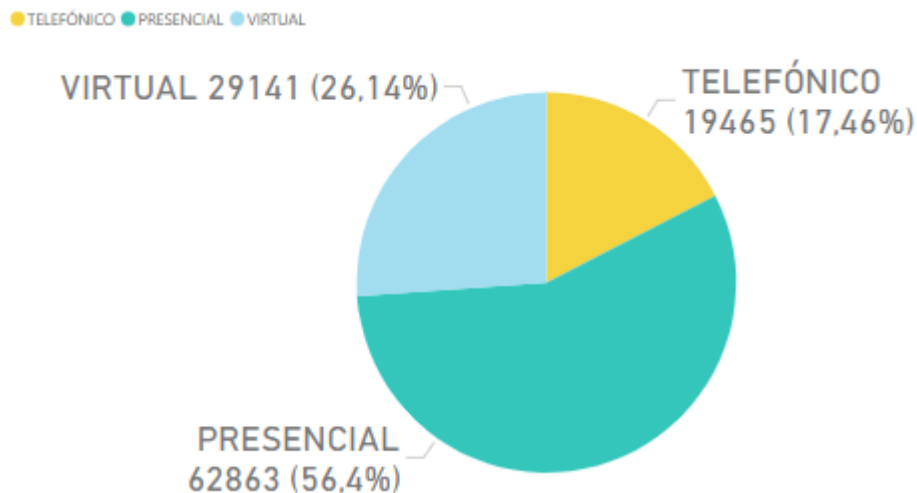


Gráfico 1. Volumen y participación de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En la gráfica podemos observar que en el canal de atención presencial se atendieron 62.775 personas con una participación del 56%, 19.465 llamadas atendidas en el canal telefónico para un 17% y el 26% restante corresponde a la atención virtual con 29.141 peticiones resueltas por este medio.

Este mes se evidencia un aumento general en todos los canales pasando de 87.715 atenciones a 111.381

### Atención histórica 2012/2019

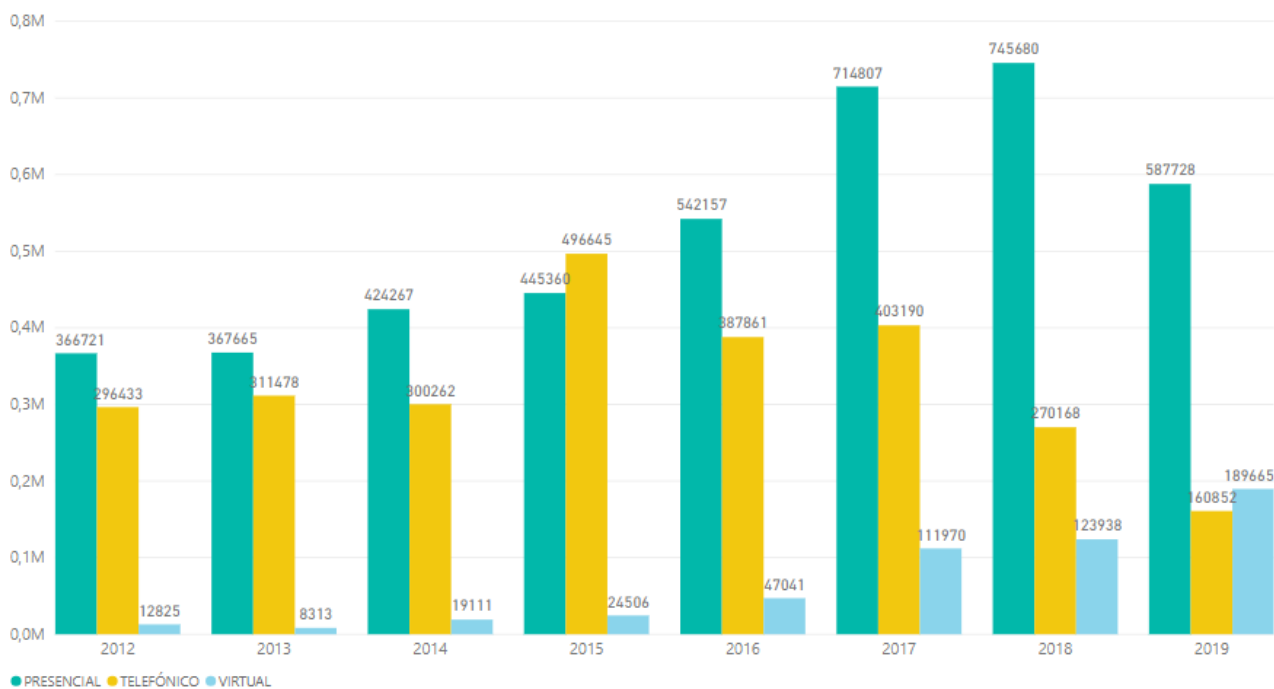


Gráfico 2. Volumen atenciones por canal durante los últimos cinco años. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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 62.775 turnos en las 22 ventanillas de Nivel Central, Las direcciones Locales, los Supercaedes de Américas, Bosa, Suba y Engativá;

### I.1.2 Canal de Atención Presencial

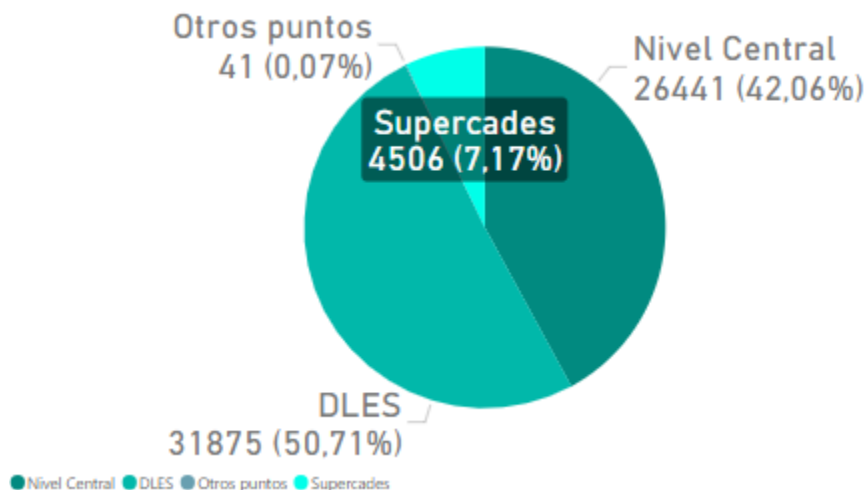


Gráfico 3. Volumen atenciones por canal durante los últimos cinco años. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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 septiembre la atención en el nivel local evidencia un aumento del 9% en relación al mes anterior a causa de la gestión de traslados de estudiantes, al igual que la atención en Nivel Central presenta un aumento del 15% en relación al mes anterior

#### I.1.2.1 Direcciones Locales de Educación

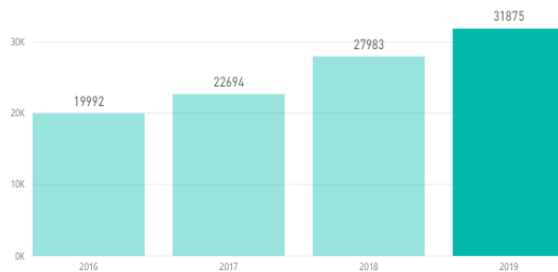


Gráfico 4. Volumen atenciones en septiembre desde el año 2016. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

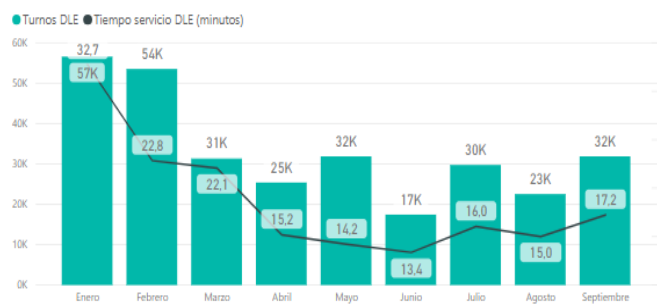


Gráfico 5. Volumen atenciones y tiempo de servicio en septiembre durante el año 2019. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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

- Jornada de bancarización con Daviplata en las Direcciones Locales, la semana del dos (2) al seis (6) de septiembre, lo cual es un proceso de la Dirección de Bienestar Estudiantil – Programa de Movilidad Escolar.
- Jornada de matrículas – inscripciones 2020, en las Direcciones Locales de Educación los días 7 y 8, 14 y 15 de septiembre, en la Dirección Local de Suba, Bosa, Kennedy y Ciudad Bolívar.
- Jornada especial de matrículas para atención a inmigrantes el día 14 de septiembre en la Institución Educativa Distrital Externado Camilo Torres.
- Pago del tercer ciclo correspondiente a Subsidios de movilidad escolar el día 19 de septiembre.
- Finalización de Inscripciones 2019 – 2020 para estudiantes nuevos el 20 de septiembre.
- Inicio y finalización de traslados desde el 9 hasta el 20 de septiembre.

Se puede observar en la gráfica 4, que, al realizar una comparación durante los últimos 5 años de la atención del mes de septiembre, se evidencia que el año 2019 fue un comportamiento atípico dado que incrementó respecto al 2018 un 14,72% pasando de 27.893 atenciones a 31.875, lo cual no había sucedido durante los últimos cuatro años. Por otra parte, en el año 2019 el mes de septiembre inicia el alza en la atención en las Direcciones locales, por el proceso de inscripciones y traslados, que tuvo soporte en estas. Así como se incrementaron las atenciones, también hubo incremento en el tiempo de servicio pasando de 15 minutos a 17,2 minutos.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

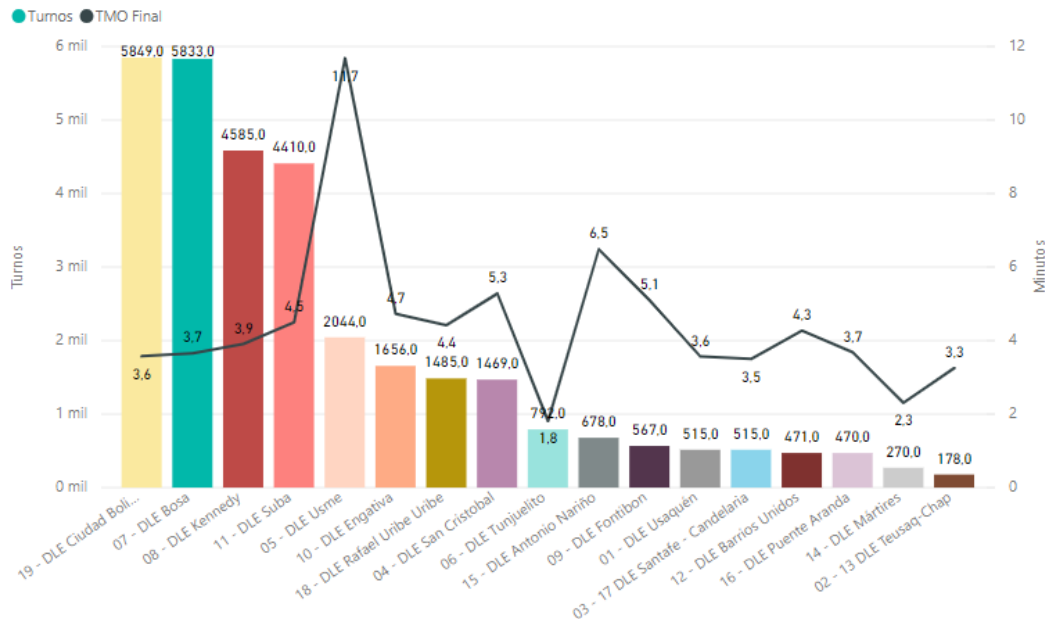


Gráfico 6. Volumen y Tiempo promedio de atención en Direcciones locales. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración propia

Para el mes de septiembre, como se mencionó anteriormente, la atención aumentó basado en el comportamiento del mes anterior, dado que hasta el 20 de septiembre se realizó el proceso de inscripciones y traslados 2019 - 2020 que había dado sus inicios el 12 de agosto. 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 Ciudad Bolívar (5.849 turnos; 18,34% del total), Bosa (5.833 turnos; 18,29%), Kennedy (4.585 turnos; 14,38%), y Suba (4.410 turnos; 13,83%). El tiempo promedio de atención tiene su punto máximo, inferior al mes de agosto de 00:23:12 (23 minutos, 12 segundos) a 00:11:42 (11 minutos, 42 segundos) en la Dirección Local de Educación de Usme; y, el punto mínimo, en la Dirección Local de Educación de Tunjuelito, con 00:01:48 (1 minuto, 48 segundos), promedio superior al obtenido en agosto.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

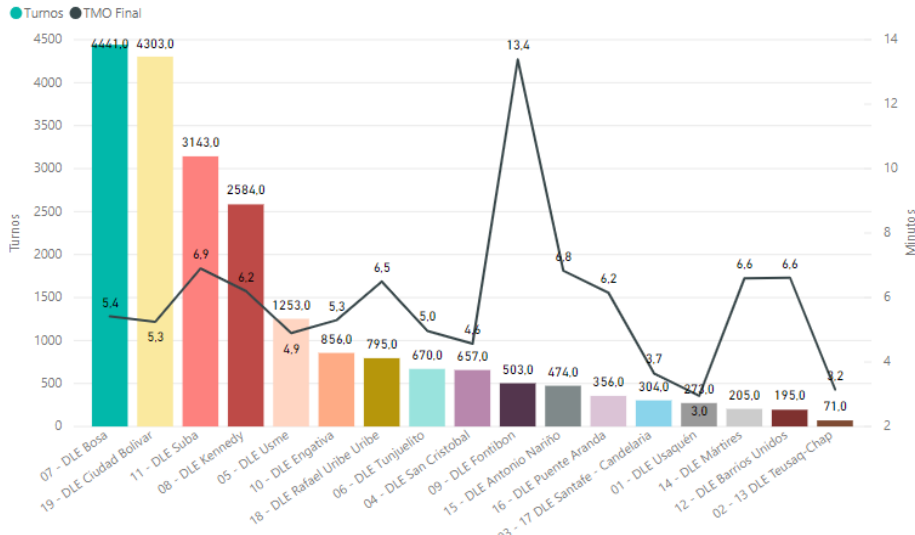


Gráfico 7. Comportamiento cobertura abril 2019. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración propia

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, en el servicio de cobertura, las Direcciones Locales con mayor déficit y que presentan demanda alta de atención (Bosa, Ciudad Bolívar, Suba, y Kennedy) tienen un tiempo promedio de atención óptimo. Es importante resaltar que la Dirección Local de Bosa posee 4.441 turnos atendidos con un promedio de 00:05:24 (5 minutos, 24 segundos), seguido de la Dirección Local de Ciudad Bolívar con 4.303 turnos y un promedio de atención de 00:05:18 (5 minutos, 18 segundos), lo cual da a conocer que la cantidad de personas era acorde a la necesidad de esta Direcciones Locales. Ahora bien, al analizar la Dirección Local de Fontibón, se observa que persiste el promedio de tiempo promedio de atención alto con 00:13:24 (13 minutos, 24 segundos), frente a lo cual es recomendable realizar seguimiento al cierre de los turnos, dado que no es la duración correcta de la atención.



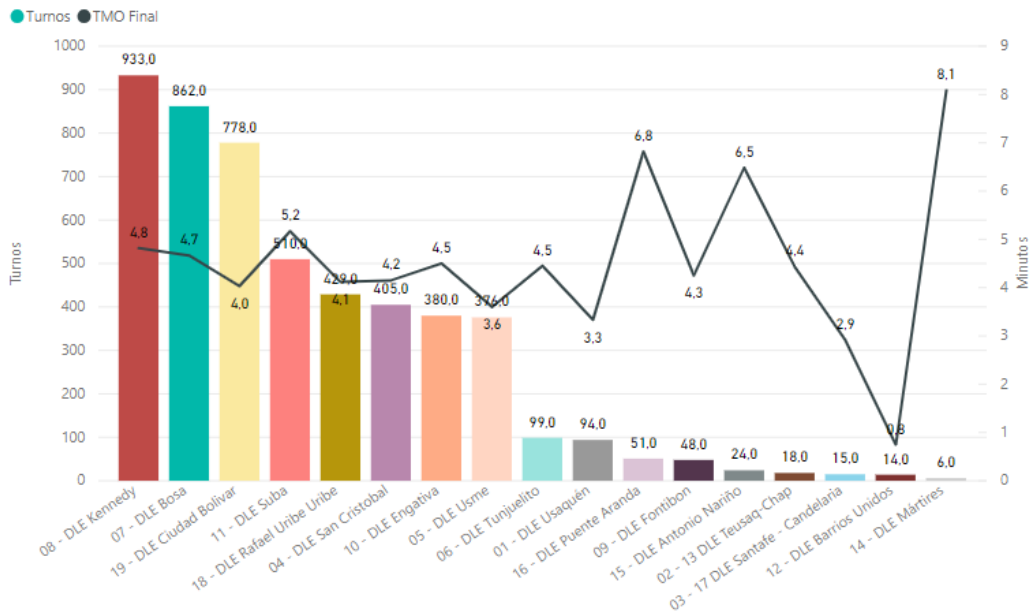


Gráfico 8. Comportamiento movilidad septiembre 2019. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración propia

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 00:00:48 (48 segundos) en la Dirección Local de Barrios Unidos, y su máximo fue de 00:08:06 (8 minutos, 06 segundos) en la Dirección Local de Mártires. Es importante, implementar seguimiento sobre las Direcciones Locales de Puente Aranda, Antonio Nariño y Mártires, dado que sus promedios de atención se encuentran por encima del Acuerdo de Nivel de Servicio (tiempo promesa de atención para el ciudadano), y posiblemente es por el uso no adecuado del sistema.

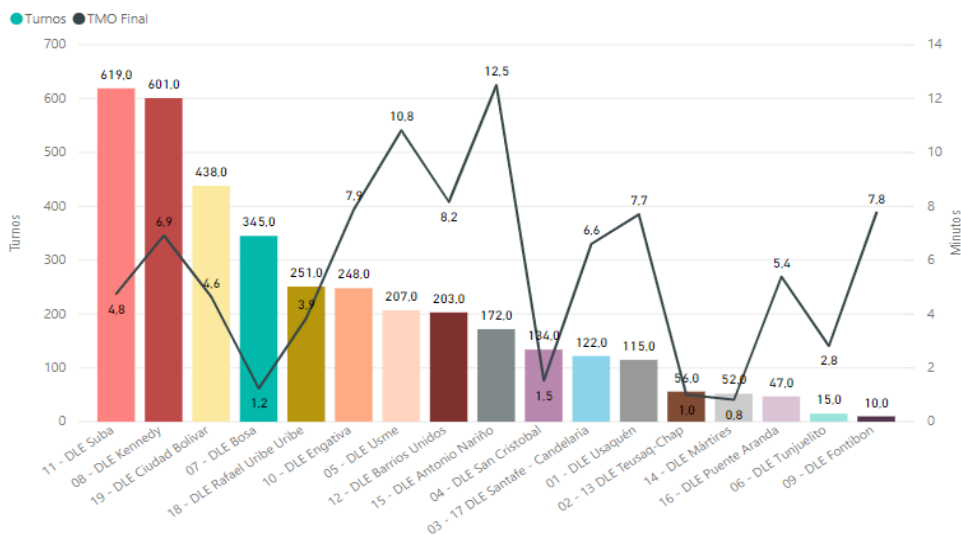


Gráfico 9. Comportamiento servicio radicación en Direcciones Locales. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración propia

Seguidamente, es importante analizar el servicio de radicación, el cual, corresponde a los funcionarios que cumplen el rol de “atención al ciudadano”. El proceso de adaptación al sistema de turnos ha sido demorado, sin embargo, se han logrado avances: Las Direcciones Locales de Educación con mayor volumen de atención en los servicios de cobertura y movilidad, poseen también la mayor atención en radicación, sin embargo, los tiempos suelen ser superiores en las Direcciones Locales de Usme, Antonio Nariño, Usaquén y Fontibón. Regularmente, se les recuerda a las personas de atención al ciudadano, del uso adecuado del digiturno con el fin de tener datos reales y así mismo tener Acuerdos de Nivel de Servicio veraces.

El servicio prestado por el equipo de Supervisión, dada su complejidad tiene un promedio de atención más alto de lo acostumbrado con los demás servicios, porque se atienden Padres de familia que exponen su situación en una Institución Educativa Distrital o en un Colegio Privado, así como personas jurídicas que desean dar apertura, renovación a Instituciones Educativas para el Trabajo y Desarrollo Humano, entre otras cosas. Por lo anterior, los tiempos de atención pueden ser muy variables, sin embargo, ha sido un área con el cual se ha realizado sensibilización para el uso del sistema de turnos.

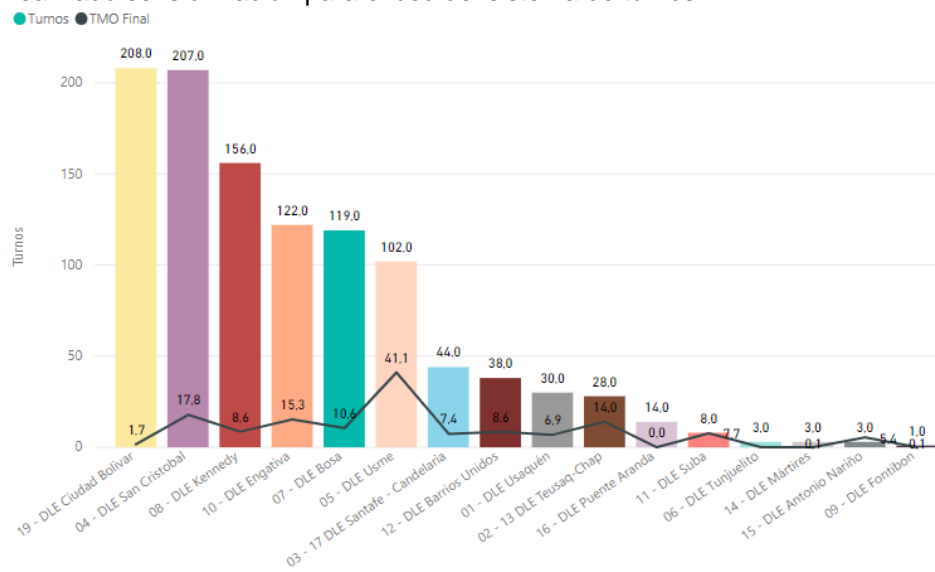


Gráfico 10. Comportamiento servicio supervisión en Direcciones Locales. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración propia

El equipo de talento humano en las Direcciones Locales, han generado barreras para el uso del sistema de turnos, sin embargo, se ha logrado generar conciencia en la Dirección Local de Usme, Kennedy, Ciudad Bolívar.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

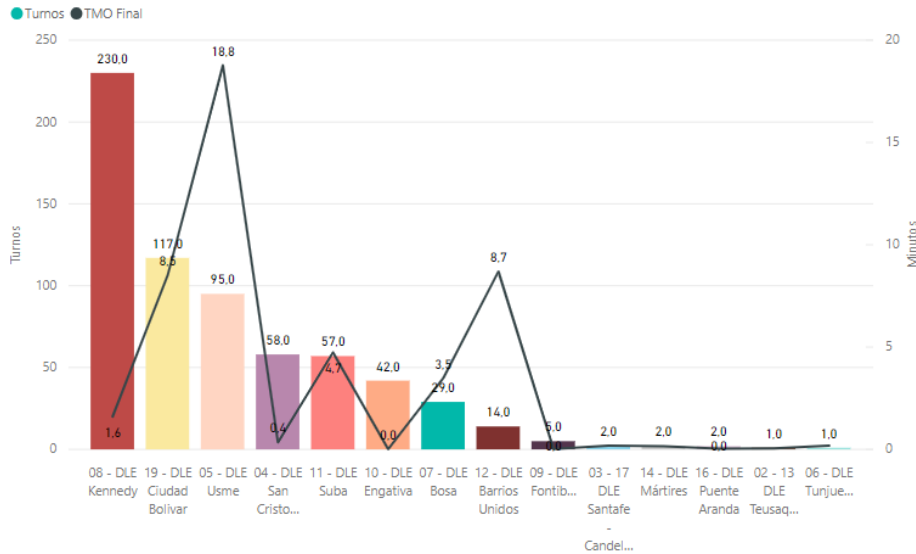
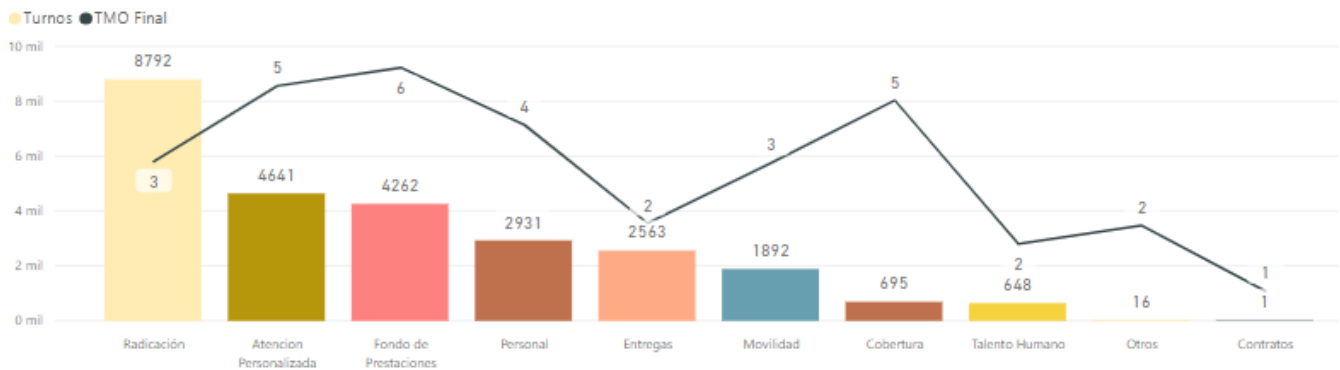


Gráfico 11. Comportamiento servicio talento humano en Direcciones Locales. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración propia

### I.1.2.2 Nivel Central

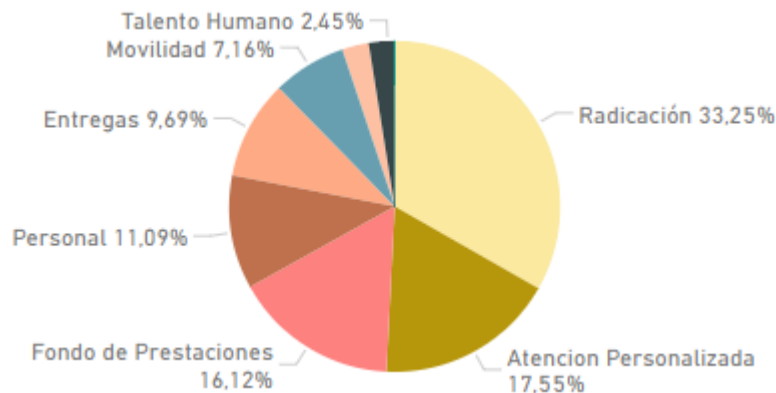


Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano

Se puede observar que en el mes de septiembre el promedio de turnos atendidos aumenta pasando de 21.363 a 26.441

El tiempo general de atención en septiembre no presenta variaciones significativas, sin embargo, se observa que los servicios con el promedio más alto son Fondo Prestacional, Atención Personalizada y Cobertura

### Participación por servicio



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano

En Nivel Central el 33% de las solicitudes corresponden a radicaciones generales realizadas en las 22 ventanillas, seguida de los turnos atendidos en las ventanillas de Atención Personalizada,

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

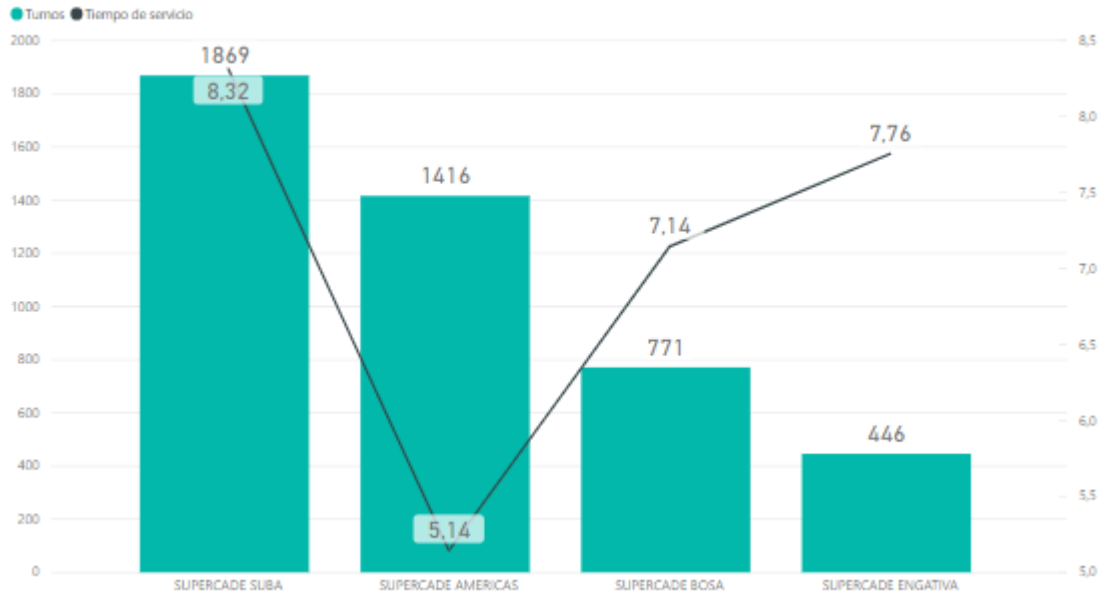
En el mes de septiembre continúa aumentando la demanda de atención en los Supercades en un 10% en comparación a los ciudadanos atendidos en el mes de agosto. En septiembre el Supercade Suba presenta el volumen más alto de ciudadanos atendidos con 1.869 atenciones, seguido por el Supercade Américas, tuvo un total de 1.416 turnos atendidos con tiempo promedio de atención más bajo 00:05:14 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

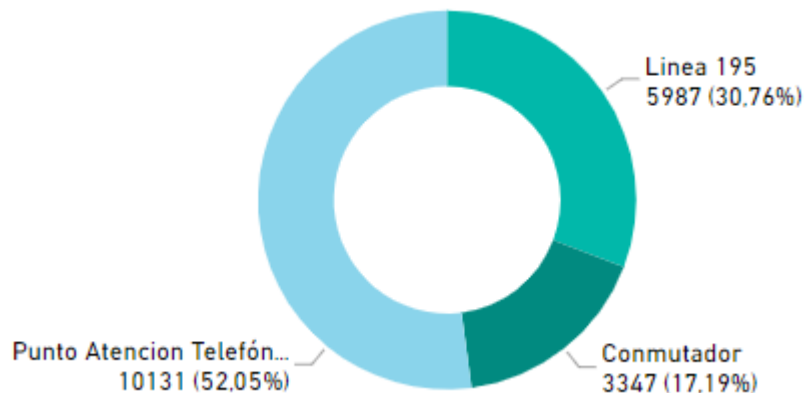
Secretaría de Educación

## 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 10.131 llamadas con un nivel de abandono del 8,27% de las cuales se transfirieron al Nivel Central 3.347, con un nivel de abandono del 34%. el porcentaje de atenciones en el Centro de Contacto es del 91,73% con un nivel de servicio del 84,88%.

La línea 195 en el mes de agosto recibió 5.987 llamadas, lo que le da un porcentaje de participación del 30.76%. Los temas más consultados en la línea 3241000 corresponden a Proceso de Matriculas / traslado de estudiantes antiguos, beneficio de transporte escolar - ruta o subsidio, Copias de actos administrativos documentos o expedientes, Convocatoria docentes provisionales, Nómina - descuentos y pagos. A continuación, se presenta una descripción numérica de los temas más consultados por grupos de interés:

#### Padres de Familia

| Motivo Llamadas                                 | Cantidad |
|---|----------|
| BENEFICIO DE TRANSPORTE ESCOLAR RUTA O SUBSIDIO | 1.901    |
| TRASLADO DE ESTUDIANTES ANTIGUOS                | 1.683    |
| ACLARACIÓN PAGO MOVILIDAD                       | 1.008    |

#### Docentes

| Motivo Llamadas                             | Cantidad |
|---|----------|
| CIUDADANO SOLICITA TRANSFERENCIA SIN MOTIVO | 796      |
| CONVOCATORIAS DOCENTES PROVISIONALES        | 609      |
| INFORMACIÓN DE COMO REALIZAR TRÁMITES       | 255      |

#### Administrativos

| Motivo Llamadas                             | Cantidad |
|---|----------|
| CIUDADANO SOLICITA TRANSFERENCIA SIN MOTIVO | 796      |
| INFORMACIÓN DE COMO REALIZAR TRÁMITES       | 22       |
| NÓMINA DESCUENTOS Y PAGOS                   | 13       |

#### Empresas Bancos y Entidades

| Motivo Llamadas | Cantidad |
|-----------------|----------|
|-----------------|----------|



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

## INFORME DE GESTIÓN

|  |     |
|--|-----|
| CIUDADANO SOLICITA TRANSFERENCIA SIN MOTIVO        | 188 |
| VERIFICACIÓN DE DATOS CERTIFICACIONES FUNCIONARIOS | 132 |
| INFORMACIÓN DE COLEGIOS ABIERTOS                   | 98  |

### Instituciones

| Motivo Llamadas                             | Cantidad |
|---|----------|
| CIUDADANO SOLICITA TRANSFERENCIA SIN MOTIVO | 258      |
| USUARIO Y CONTRASEÑA SIMAT                  | 55       |
| INFORMACIÓN DE COMO REALIZAR TRÁMITES       | 46       |

### Estudiantes

| Motivo Llamadas                          | Cantidad |
|--|----------|
| INFORMACION RESPCTO DE BECAS             | 116      |
| INFORMACIÓN DE COMO REALIZAR TRÁMITES    | 100      |
| CERTIFICACIONES OLEGIO ABIERTO / CERRADO | 65       |

Punto de Atención del Canal Telefónico



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

| MES          | Conmutador   | Atención COM | Punto Atención Telefónico (PAT) | Línea 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         |
| Septiembre   | 3347         | 2209         | 10131                           | 5987         |
| <b>Total</b> | <b>38484</b> | <b>26089</b> | <b>93289</b>                    | <b>29079</b> |

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 primer contacto.

### Nivel de Servicio

| MES          | Abandono Conmutador | Abandono PAT   | Abandono 195  | Nivel de servicio PAT |
|--------------|---------------------|----------------|---------------|-----------------------|
| Enero        | 37,14 %             | 19,47 %        | 4,35 %        | 80,53 %               |
| Febrero      | 33,59 %             | 12,59 %        | 3,56 %        | 77,25 %               |
| Marzo        | 29,82 %             | 8,57 %         | 3,22 %        | 84,92 %               |
| Abril        | 30,29 %             | 10,03 %        | 1,04 %        | 89,97 %               |
| Mayo         | 22,95 %             | 7,57 %         | 2,05 %        | 86,60 %               |
| Junio        | 37,57 %             | 10,68 %        | 1,53 %        | 80,59 %               |
| Julio        | 27,21 %             | 8,24 %         | 1,87 %        | 85,73 %               |
| Agosto       | 41,49 %             | 9,67 %         | 1,41 %        | 82,22 %               |
| Septiembre   | 34,00 %             | 8,27 %         | 1,57 %        | 84,88 %               |
| <b>Total</b> | <b>32,67 %</b>      | <b>10,57 %</b> | <b>2,29 %</b> | <b>83,63 %</b>        |

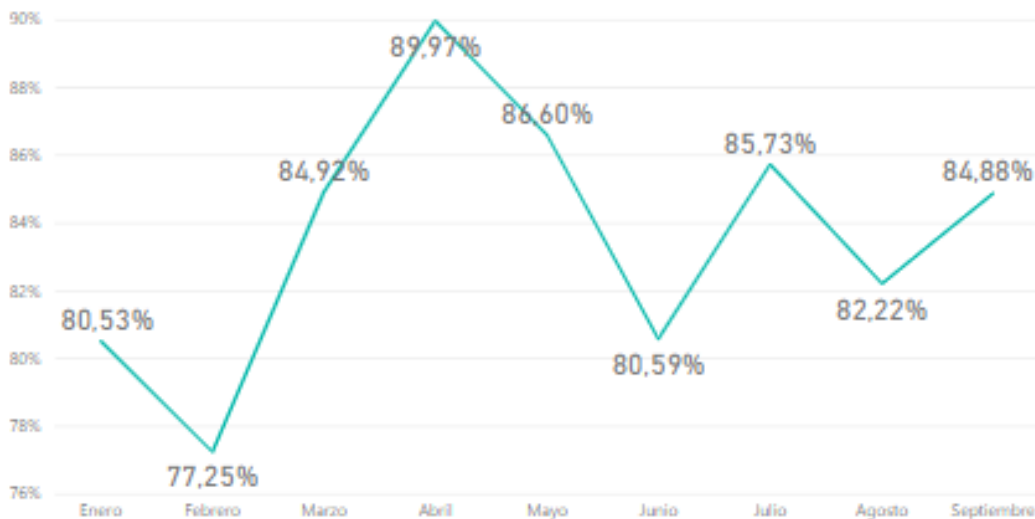




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

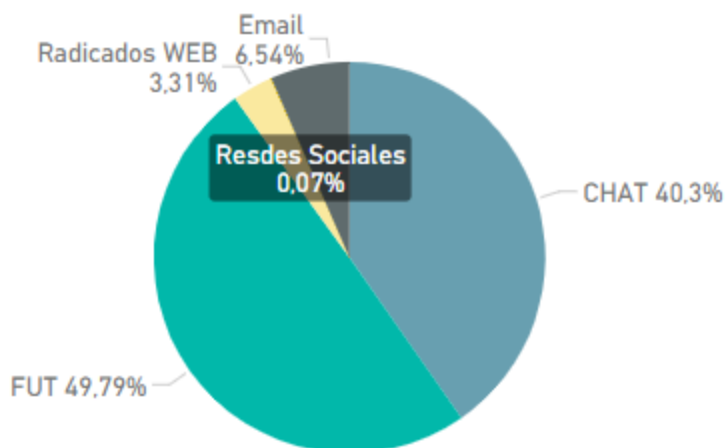
## INFORME DE GESTIÓN



En la gráfica 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 29.141 atenciones de las cuales el 49.79% corresponde a solicitudes a través del aplicativo de Formulario Único de Trámites (FUT) el 40.3% al Chat institucional que alcanzó 15.298 interacciones, 3.102 interacciones más en relación con el mes de agosto, lo que equivale a un incremento del 20.27%, lo anterior



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

evidencia la fuerza e importancia que ha tomado este canal durante los últimos meses, el correo electrónico con 1.431 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 – traslado de estudiantes antiguos y asignación de beneficios de movilidad escolar.

En cuanto a redes sociales su participación en la atención no es representativa ya que equivale a un 0.07%.

## I.2 Gestión de riesgos

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 septiembre se presentó una falla con el sistema eléctrico en la Dirección Local de Kennedy:

| Fecha      | Punto de atención          | Duración Horas | Plan utilizado         | Turnos atendidos | Implementación PC | Perdida servicio horas | Efectividad PC |
|------------|----------------------------|----------------|------------------------|------------------|-------------------|------------------------|----------------|
| 10/09/2019 | Dirección Local de Kennedy | 9              | Planilla de asistencia | 88               | 100%              | 0                      | 100%           |

En el mes de septiembre el riesgo de mayor impacto para el Centro de Contacto es la falta de conexión del Chat institucional y la caída del SIGA, 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 |
|------------|-------------------|----------------|--|---|---|-----------------------------|
| 02/09/2019 | CC CHAT           | Intermitente   | 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. | Se encuentra intermitente lo cual no permite ofrecer un servicio óptimo a la ciudadanía | 80%                         |
| 02/09/2019 | CC                | Intermitente   | Se estableció que la novedad es inconveniente  | El Centro de Contacto luego de  | Transcurrió todo el día sin el  | 70%                         |



## INFORME DE GESTIÓN

|  |      |  |   |   |                           |   |
|--|------|--|---|---|---------------------------|---|
|  | SIGA |  | <p>proviene de la directamente de la SED.</p> <p>La SED dispone del personal de Redp para el restablecimiento de los aplicativos.</p> | <p>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</p> | restablecimiento del SIGA | <p>La acción adoptada por la Oficina administrativa de REDP tuvo una efectividad del 70% ya que el servicio estuvo intermitente durante este día.</p> |
|--|------|--|---|---|---------------------------|---|

### I.3 Cualificación del servicio

| Fecha      | Lugar              | Tema   | Asistentes |              |             |
|------------|--------------------|--|------------|--------------|-------------|
|            |                    |  | Planta     | Contratistas | Outsourcing |
| 13/09/2019 | Nivel Central      | Capacitación Escalafón Docente                       |            |              | 10          |
| 27/09/2019 | Nivel Central      | Capacitación de SDQS - SIGA                          |            |              | 10          |
| 20/09/2019 | Nivel local        | Seguridad y salud en el trabajo – Riesgos laborales. |            |              | 23          |
| 24/09/2019 | Nivel local        | Taller de trabajo en equipo                          |            |              | 15          |
| 26/09/2019 | Nivel local        | Taller de trabajo en equipo                          |            |              | 15          |
| 27/09/2019 | Centro de Contacto | Taller adaptación al cambio                          |            |              | 11          |
| 30/09/2019 | Centro de Contacto | Taller adaptación al cambio                          |            |              | 11          |



|            |                    |   |  |  |    |
|------------|--------------------|---|--|--|----|
|            |                    |   |  |  |    |
| 24/09/2019 | Centro de Contacto | Taller de trabajo en equipo                         |  |  | 15 |
| 26/09/2019 | Centro de Contacto | Taller de trabajo en equipo                         |  |  | 15 |
| 20/09/2019 | Centro de Contacto | Seguridad y salud en el trabajo – Riesgos laborales |  |  | 23 |
| 12/09/2019 | OSC                | Capacitación Escalafón Docente                      |  |  | 20 |
| 26/09/2019 | OSC                | Pólizas escolares                                   |  |  | 15 |
| 27/09/2019 | OSC                | clientes difíciles                                  |  |  | 15 |

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

- Mejorar el tiempo promedio de atención en Nivel Central y en las Direcciones Locales.
- Jornada de inscripciones y traslados 2019 - 2020 sin quejas por parte de los Directores Locales o Ciudadanos, con la implementación de sobre agendamiento los últimos tres días de la jornada (18 al 20 de septiembre).
- Envío y correcciones para la actualización del acuerdo de servicios de cobertura.
- Envío del acuerdo y memorando interno con los lineamientos de atención en las Direcciones Locales de Educación..
- Apoyo de los funcionarios en las Direcciones Locales, que tienen el rol de atención al ciudadano en el proceso de matrículas.
- Mejora en el uso del Digiturno en el servicio de supervisión en la Dirección Local de Usme y Bosa.

## 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 proceso de radicación de Cesantías por parte de la Fiduprevisora.
- Alta demanda de atención en Direcciones Locales para el servicio de cobertura.

- El día viernes 20 de septiembre, la Directora Local de Ciudad Bolívar, da la instrucción de atender sin agendamiento en las instalaciones.
- 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

#### 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 envío del cronograma, manual operativo versión 3 de cobertura, a todos los niveles de atención.
- Se envía apoyo para atención en la Dirección Local de Ciudad Bolívar por apertura de atención sin agendamiento. Adicionalmente, se solicita a la Directora Local, apoyo de los administrativos de la Dirección Local para cubrir la necesidad de la demanda.
- 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 funcionarias que se encuentran con más documentos pendientes por tramitar
- Se realiza el levantamiento del inventario y se socializa con los funcionarios.
- Se dejan 2 equipos en perfecto estado para ser utilizados en calidad de préstamo a las direcciones locales por la temporada de matrícula.
- Se crea una base con los datos de las entidades que normalmente radican en las ventanillas de la SED y se confirma el número de NIT
- Se realiza retroalimentación a los funcionarios que tienen el indicador de tiempo de llegada inferior al 80%

#### 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 Información de | <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 Información de | <a href="http://172.16.15.56/WebSigacse/">http://172.16.15.56/WebSigacse/</a>   |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

|   |            |   |   |
|---|------------|---|---|
| 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                | 30/09/2019 | Documento informe mensual                   | Archivo OSC   |
| Actas Comité de operaciones                   | 30/09/2019 | Actas                                       | Archivo OSC   |
| Informe de gestión del proveedor IQ           | 30/09/2019 | Documento informe mensual                   | Archivo OSC   |
| Tablero de Indicadores OSC                    | 30/09/2019 | Archivo Tablero de indicadores              | Archivo OSC   |
| Informe mensual de operaciones                | 30/09/2019 | Informe mensual operaciones                 | Intranet  |
| Plan de mejoramiento                          | 30/09/2019 | Documento Plan de mejoramiento de las DILES | Archivo OSC   |
| Análisis comportamiento agendamiento          | 30/09/2019 | Archivo correspondiente a Enero 2019        | Archivo OSC   |