



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 MAYO - 2020

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

Elaboró:

PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZÁLEZ
Contratista

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GÓMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Tabla de contenido

1.	ACTIVIDADES Y AVANCES CANALES DE ATENCIÓN	3
1.1	Estadísticas de la operación	3
1.1.1	Antecedentes	3
1.1.2	Análisis general.....	5
1.1.3	Canal presencial	7
1.1.3.1	Nivel Central	7
1.1.3.2	Nivel Local y RedCade	9
1.1.4	Canal de Atención Telefónico.....	9
1.1.5	Canal de Atención Virtual	11
1.1.5.1	Gestión correo novedades PAE	13
1.1.5.2	Gestión correo familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co	15
1.1.6	Tipificaciones	16
1.1.7	Gestión plan padrino.....	19
1.2	Gestión de riesgos	21
1.3	Cualificación del servicio	21
1.4	Logros alcanzados con la realización de las actividades	23
1.5	Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad	23
1.6	Fuente de verificación.....	24

PLAN DE DESARROLLO BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

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

1. ACTIVIDADES Y AVANCES CANALES DE ATENCIÓN

1.1 Estadísticas de la operación

1.1.1 Antecedentes

Se presenta informe correspondiente al mes de mayo del año 2020, mes que continuó con situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, y se siguieron tomando medidas para el fortalecimiento de la atención virtual; así mismo, dada la disminución en las restricciones se inicia operación en el Canal Presencial – Nivel Central a partir del 26 de mayo. A continuación, se presentan los acontecimientos, y la línea de tiempo respectiva:

1) Partiendo de que, El 13 de marzo la Secretaría de Educación del Distrito, teniendo en cuenta las medidas preventivas que ha tomado la Alcaldía Mayor de Bogotá para enfrentar el COVID-19, y en concordancia con lo señalado en la Circular Conjunta No. 11 expedida por el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio de Salud y Protección Social, así como a la Circular Externa No. 0018 de 2020, emitida por los Ministerios de Trabajo, Salud, y Protección Social y el director del Departamento Administrativo de la Función Pública; Circular No.002 del 11 de marzo del 2020 de la Secretaría de Educación del Distrito; Decreto No. 084 de la Alcaldía Mayor de Bogotá; Circular No. 024 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Resolución anteriormente mencionadas, se establecieron indicaciones para funcionamiento a partir del 17 de marzo, en las que frente a servicio se establecía:

“La atención a la ciudadanía en el Nivel Central, y en Direcciones Locales se adelantará en todos los servicios prestados, mediante el sistema de agendamiento disponible en el siguiente link [http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/...](http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/)” así mismo, se enfatizó en el uso de los canales no presenciales “Con el fin de optimizar la atención de trámites y servicios a la ciudadanía, se recomienda el uso del canal virtual a través del chat institucional, Formulario Único de Trámites y correo electrónico contactenos@educacionbogota.edu.co”

2) A nivel Nacional mediante el Decreto 457 del 23 de marzo se realiza Aislamiento Preventivo Obligatorio desde las cero horas del 25 de marzo hasta las cero horas el 13 de abril. Dada lo anterior, no se volvió a ir a las instalaciones de la Secretaría de Educación desde el 19 de marzo del 2020. La entidad emitió la circular 8 del 25 de marzo del 2020, en la cual instó a la ciudadanía a utilizar los canales no presenciales, y a todos los funcionarios y contratistas a laborar desde sus casas. Adicionalmente, se emitieron los decretos 531 del 8 de abril del 2020 que extendía la cuarentena preventiva obligatoria al 27 de abril, y a su vez el 593 del 24 de abril del 2020, realiza la respectiva ampliación hasta el 11 de mayo. Así mismo, el 6 de mayo se expidió el decreto 636 de 2020 en la cual se da ampliación hasta el 25 de mayo y adicional en el numeral 13, se contempla la apertura para “Las actividades de los servidores públicos y contratistas del Estado que sean estrictamente necesarias para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del coronavirus covid-19, y garantizar el funcionamiento de los servicios indispensables del Estado.”

3) Dado el numeral 13 del Decreto 636, y las disposiciones Gubernamentales de ingresar entre el 20% y 30% de los funcionarios y contratistas de cada entidad pública quienes no estuviesen cobijados por alguna restricción, se iniciaron visitas en conjunto con la Dirección de Talento Humano, equipo con el cual se acompañaron 10 inspecciones (Direcciones Locales de San Cristóbal, Sumapaz, Fontibón, Usme, Bosa, Ciudad Bolívar, Tunjuelito, Engativá, Barrios Unidos, y Puente Aranda), se excluyeron las Direcciones Locales de Kennedy, Suba, y Rafael Uribe Uribe dada su condición de Alerta Naranja por la pandemia, y no se logró acompañamiento presencial a las Direcciones Locales de Chapinero – Teusaquillo, Santafé – Candelaria, Usaquén, Antonio Nariño, y Los Mártires.

En dichas inspecciones se validó que el distanciamiento entre funcionarios fuera de dos metros de distancia, así mismo que se cumpliera esa misma regla entre funcionarios en cada oficina (atención al ciudadano, supervisión, talento humano, Dirección). Así mismo, se demarcaron las zonas y lugares donde se podían ubicar ciudadanos y funcionarios.

Dado lo anterior, también se generó la Circular No. 17 del 13 de mayo de 2020 "Lineamientos frente a la implementación de protocolos para la reincorporación gradual a las instalaciones físicas del Nivel central y local de la SED, para el desempeño presencial de funciones y obligaciones bajo medidas de seguridad, protección y prevención de contagio Covid-19."

4) El canal presencial a través del Nivel Central inició operación el día 26 de mayo del 2020 dando apertura de agendamiento el domingo 24 de mayo para los servicios de radicación, fondo prestacional, movilidad escolar, matrículas, y docentes provisionales, en un horario de 7:00 am a 03:00 pm, con la tercera parte de su personal, ya que el restante continuó brindando soporte a los canales no presenciales. La asistencia ha sido de un 70% aproximadamente. Respecto a las Direcciones Locales de Educación, se espera apertura para el 1ro de junio.

5) Teniendo en cuenta las medidas, el Programa de Alimentación Escolar de la Dirección de Bienestar Estudiantil – Subsecretaría de Acceso y Permanencia, continúa proceso de inscripción para los estudiantes del Distrito de todas sus jornadas y así obtener el complemento alimentario para la estrategia Aprende en Casa. Dicha inscripción, se siguió realizando a través del formulario implementado por la Dirección de Bienestar Estudiantil <http://encuestased.educacionbogota.edu.co/index.php/646798?newtest=Y&lang=es>, el cual se encuentra relacionado con la base de datos de SIMAT para tener el registro de sólo los estudiantes matriculados en el Distrito, y periódicamente los lunes de cada semana se actualiza, dada la continuidad de formalización de matrícula en las IED's.

Es importante mencionar que, se continúa proceso de agendamiento para los beneficiarios del complemento alimentario, el cual consiste en un bono de \$50.000, el cual es asignado a una cadena de supermercados específica, y es informado al acudiente a través de un mensaje de texto enviado a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano. Dicho mensaje, es previa validación y autorización de la Subsecretaría de Acceso y Permanencia con la dependencia encargada la Dirección de Bienestar Estudiantil.

Ahora bien, de los bonos faltantes por redimir en abril, se esperó a la redención del bono de mayo, para luego generar otra agenda a través de mensaje de texto.

6) Dado el proceso del Programa de Alimentación Escolar (PAE), hubo alta demanda en todos los canales de atención con aproximadamente el 65% de la participación en cada uno de ellos, generando tipificaciones para un reporte más acertado de la gestión. Así mismo, como estrategia de descongestión y priorización a los demás temas de la Secretaría de Educación, se implementó la estrategia del manejo de la cuenta novedadespae@educacionbogota.gov.co por parte del PAE, quienes realizaron un empalme con el equipo de Servicio al Ciudadano al frente del correo electrónico contactenos@educacionbogota.gov.co.

7) El 05 de mayo del 2020 se genera la Resolución 0753 “por la cual se modifica el artículo 39 de la Resolución 1760 de 2019 “Por la cual se establece el proceso de gestión de la cobertura 2019-2020 en el Sistema Educativo Oficial de Bogotá”. En dicha resolución se menciona que los traslados por novedad y la publicación de los resultados de éstos que se realizarían vía web para todos los grados se realizarán una vez los estudiantes retornen clases de manera presencial, de acuerdo con las estrategias que la Dirección de Cobertura determine.

8) En el mes de mayo se realizó un envío de mensajes de texto para formalización del beneficio de subsidio de transporte escolar.

9) Desde la Subsecretaría de Acceso y Permanencia se genera un repositorio de información en el cual se encuentran los estudiantes inscritos, y el estado en el cual se encuentra: Asignado, agendado o en revisión.

10) Se realizó seguimiento continuo al nivel de atención del canal telefónico, con el objetivo de incrementar la cantidad de ciudadanos atendidos.

11) Con el objetivo de promocionar el Formulario Único de Trámites, se realizó estrategia de comunicación en el cual se daba a conocer la utilidad de éste.

12) Desde los distintos grupos de trabajo de la Oficina de Servicio al Ciudadano se analizó el escenario del retorno parcial a la atención presencial y se establecieron lineamientos básicos de atención.

1.1.2 Análisis general

A continuación, se dan a conocer las estadísticas por los diferentes canales y niveles de atención:

Participación por canal de atención

Para la operación del mes de mayo se presentó un total de 176.496 atenciones, del cual el 72,8% corresponde a canal virtual compuesto por las solicitudes del chat institucional, del correo electrónico contactenos@educacionbogota.gov.co, así mismo, los correos electrónicos novedadespae@educacionbogota.gov.co (administrado por la Dirección de Bienestar Estudiantil DBE –Programa de Alimentación Escolar-PAE) y la cuenta familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co, lo ingresado por el Formulario Único de trámites por la página web, los requerimientos aproximados de Bogotá Te Escucha, y aquello recibido a través del correo de tutelas. Teniendo en cuenta, que a partir del 26 de mayo se dio inicio parcial a la operación en el canal presencial – nivel central bajo previo agendamiento la cantidad de atenciones generadas corresponde al 0,13%, teniendo aún mayor incidencia los canales no presenciales mediante los cuales la ciudadanía, generó consultas acerca de refrigerios, nómina, pagos de movilidad escolar, entre otras cosas.

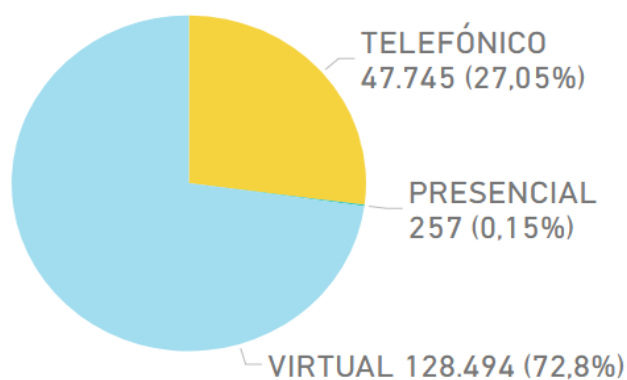


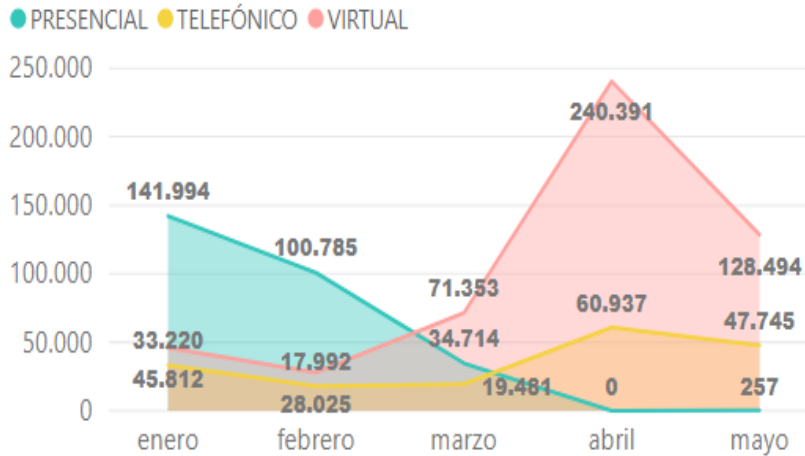
Gráfico 1 Volumen y participación de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN



Realizando una comparación en la línea del tiempo de los meses transcurridos en el año 2020, se observa que, el canal presencial obtuvo su comportamiento mas bajo en la historia de los canales en la Secretaría de Educación al contar con cuatro (4) días de gestión. El canal telefónico, con 47.745 interacciones, el mes de mayo se posiciona como el segundo mes con mayor volumen en el año 2020 con el 78,35% de la cantidad generada en el mes de abril. Y el canal virtual disminuyó un 46,54% respecto al mes inmediatamente anterior.

Gráfico 2 Histórico de cantidad de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Atención histórica 2012/2020 durante el mes de mayo

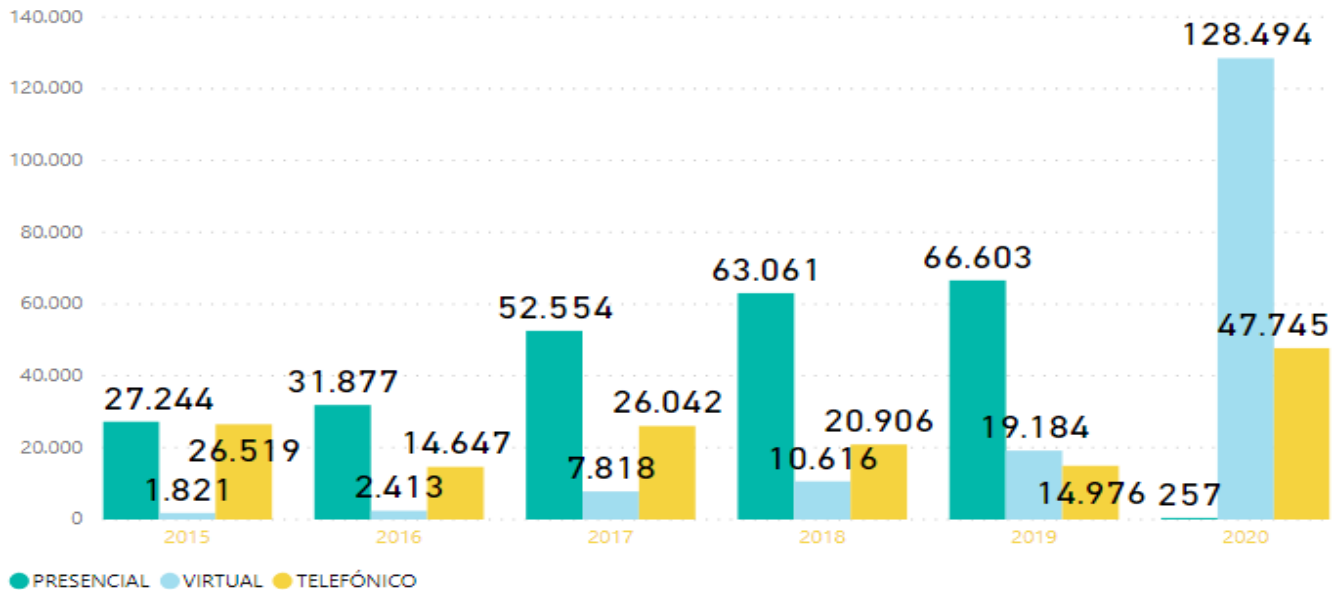


Gráfico 3 Volumen atenciones por canal durante los últimos seis años. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

A pesar de que no permanece el mismo volumen total de 301.232 del mes de abril, se continúa con una alta demanda de atención a través de los diferentes canales de atención. En el gráfico 3, se puede validar que el comportamiento del canal presencial del mes en análisis no tiene comparación; al realizar una comparación entre el mismo mes en el año 2015, la cifra obtenida en el mes de mayo 2020, es aproximadamente 105 veces inferior. Igualmente, el canal virtual sigue teniendo un comportamiento de alta demanda, como el canal telefónico. Con respecto al mismo mes en el año 2019 el canal virtual es un 86% inferior al año 2020, y el canal telefónico es 72% inferior en el año 2019 al año 2020.

1.1.3 Canal presencial

El 26 de mayo se inició la operación en nivel central con agendamiento para cada servicio que requería la ciudadanía, bajo la idea de seguir gestionando la mayor cantidad de solicitudes a través del canal virtual y telefónico. A continuación, se dará un breve resumen de los servicios:

1.1.3.1 Nivel Central

La atención en el nivel central dio inicio con la apertura del agendamiento a partir del 24 de mayo, donde la ciudadanía pudo realizar la solicitud de su cita según su necesidad a través del aplicativo web <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/>. El día 26 de mayo a pesar de las 102 citas solicitadas tan sólo hubo atención para un 70,6%, para el 27 se disminuyó en 10.81 puntos porcentuales de asistencia, y al promediar los cuatro días de atención se obtuvo un 67,4%.

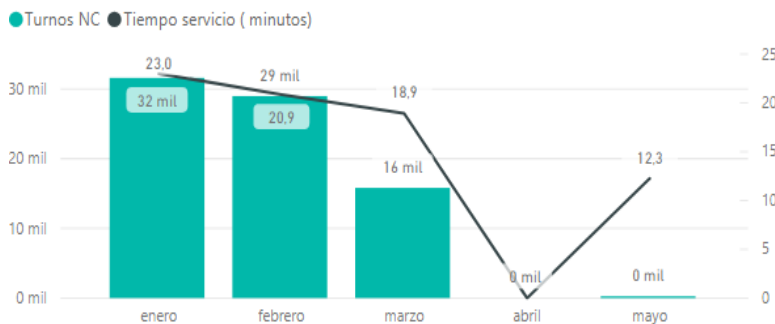


Gráfico 4 Atenciones en nivel central 2020. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Ahora bien, al realizar un análisis del año 2020, se encuentra que el tiempo de servicio total fue directamente proporcional a la cantidad de turnos generados. En el mes de marzo, en el cual hubo servicio hasta el día 19 se obtuvieron alrededor de 16.000 turnos con un tiempo de servicio de 18,9 minutos, para este mes con 257 turno el nivel de servicio promedio fue de 12,3 minutos.

De igual manera, al analizar por los servicios ofrecidos y demandados se encuentra que el 32,3% de las atenciones correspondieron al servicio de Radicación, seguido del 19,07% a Entregas, el 13,23% que correspondió a Personal, el 11,67% a Fondo de prestaciones, y el 9,34% correspondiente a Atención personalizada. De manera análoga, se resalta el plan de contingencia con un 13,23%, implementado el día 28 de mayo dada la falla técnica en el centro de gestión que afectó los sistemas de información.

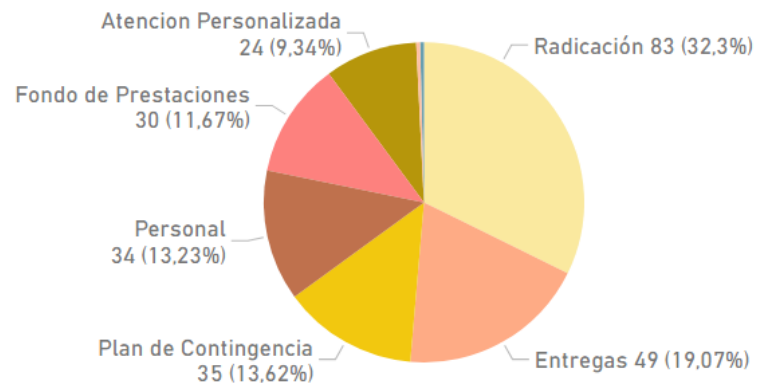


Gráfico 5 Participación por servicio en atención del nivel central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Con el objetivo de ahondar en la cantidad de citas solicitadas según cada servicio, es importante analizar si los ciudadanos que se están acercando a radicar, es necesario hacerlo; así mismo, que es relevante la cantidad de

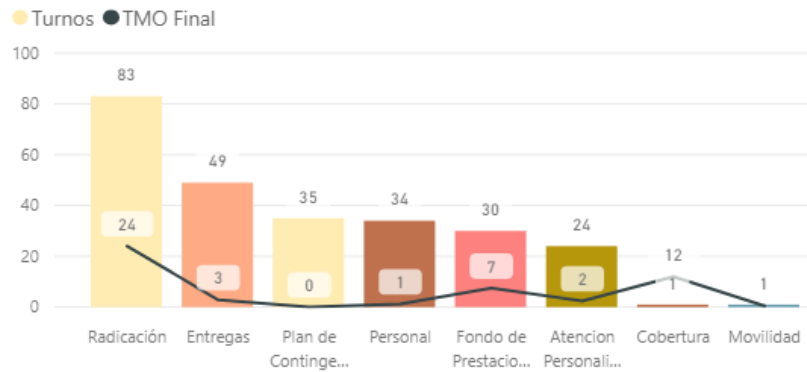


Gráfico 6 TMO por servicio Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

citadas para entregas, lo que da a conocer la oportunidad de mejora en las áreas para dominar un repositorio con los documentos gestionados, de tal manera que sea de fácil acceso el envío de esta información si se presentara una contingencia como la actual; por otra parte, la gestión con talento humano, dado que era necesaria la atención presencial para algunos procesos. No obstante, es aunado la preferencia de la ciudadanía de realizar sus trámites de manera presencial.

Con respecto al Tiempo Promedio de operación de radicación se observa un tiempo de 24 minutos, seguido de fondo de prestaciones con 7 minutos, donde vale la pena mencionar que dentro del inicio de la operación se generaron algunos inconvenientes con los sistemas de información, por ejemplo, SIGA, o digiturno, lo cual pudo dejar el turno en atención mientras ya estaba finalizado.

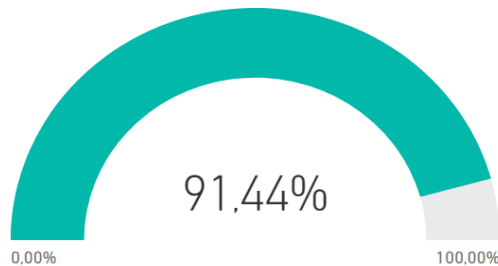


Gráfico 7 Nivel de efectividad Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Mientras que el tiempo de servicio y la cantidad de atenciones eran directamente proporcional, el nivel de servicio (Atenciones/ Total de transacciones generadas) disminuyó respecto a marzo, mes que obtuvo un total de 15.800 atenciones con un 96% de efectividad del servicio, opuesto a este mes que con 257 atenciones el nivel de servicio fue del 91,4%. No obstante, las cifras comparadas no tienen equivalencia, por lo cual la ley de los grandes números no es aplicable.

1.1.3.2 Nivel Local y RedCade

El nivel local y la RedCade aun no inician operación. Por su parte, el nivel local se encuentra a la expectativa del cual se iniciará operación, ya contando con los protocolos necesarios para la apertura gradual, y un trabajo en conjunto con los directores locales con el fin de definir la estrategia a implementar según la necesidad del servicio. A la fecha, por declaración de zona de alerta Naranja no sería posible la reapertura de las Direcciones Locales de Rafael Uribe Uribe, Suba, Kennedy y Antonio Nariño.

1.1.4 Canal de Atención Telefónico

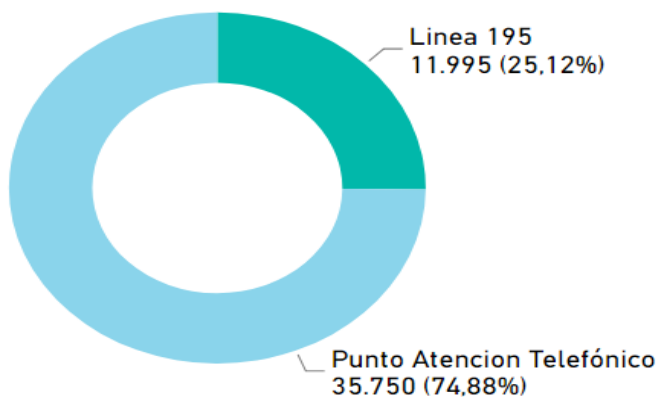


Gráfico 8 Participación Punto de Atención Telefónico. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

El canal telefónico usualmente se subdivide en Línea 195, Punto Atención Telefónico (PAT), y conmutador. En esta oportunidad, al igual que el mes anterior, el conmutador no tiene incidencia dado que, al no asistir a las instalaciones de la SED, no existe posibilidad de trasladar las llamadas a las dependencias, y por tanto se debe dar una respuesta en el primer nivel. Sin embargo, desde el día 26 de mayo, en el canal telefónico la ciudadanía inició consultas por transferencias a las dependencias.

El canal telefónico tuvo un total de 47.745 solicitudes, de las cuales el 25,12% perteneció a la línea 195, la cual es atendida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, la línea 3241000 la cual es atendida por

el outsourcing de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Americas Business Process Service que obtuvo un 74,88% del total de la participación. Teniendo en cuenta la contingencia, y la oportunidad de mejora en el nivel de servicio, la cantidad de asesores en este canal fue dinámica, sin embargo, osciló entre 20 a 24 personas, según la necesidad del servicio.

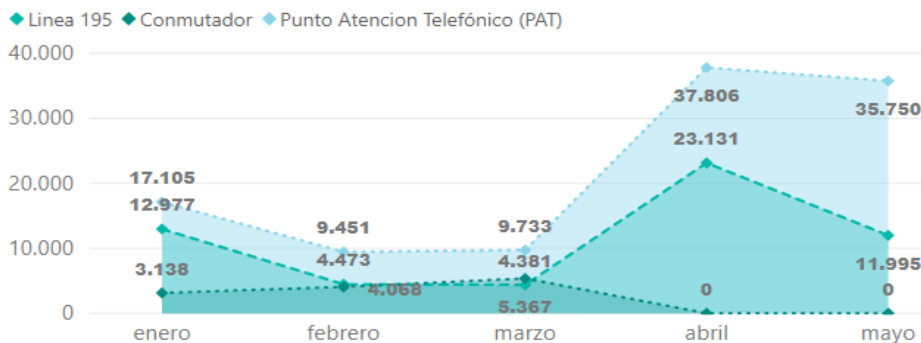


Gráfico 9 Canal telefónico en el año 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Es importante mencionar que, el canal telefónico ha perdido participación, y ha incrementado el uso del chat institucional, ahora, dada la contingencia se transitó de una línea de pendiente negativa, a un incremento exponencial en el uso del canal desde finales del mes de marzo que inició el aislamiento. En el mes de enero, el PAT recibió 17.105

llamadas, en febrero las llamadas correspondieron a un 55,25% de este total, y en marzo, hubo un leve crecimiento del 1%, dado el aislamiento preventivo obligatorio a partir del 20 de marzo, lo que también causó que en abril se generara un 288% de incremento en las interacciones, pero en mayo hubo un decrecimiento del 5,4%.

¿A qué se debió este decrecimiento? Dado que el 76% de las interacciones correspondían al Programa de Alimentación Escolar el 13 de mayo se realizó la implementación de un IVR que obtuvo un resultado positivo, porque permitió mitigar las interacciones por preguntas frecuentes de la ciudadanía. Al inicio su volumen fue de 1.878 solicitudes, y luego tuvo un comportamiento con pendiente negativa al cerrar el 29 de mayo con 958; las solicitudes mayor relevancia fueron “Información del proceso de canje, redención o entrega de bono de alimentación escolar para el mes de Mayo” y “Cómo reportar novedades presentadas en el registro o canje del bono” que obtuvieron en promedio 26,8% de participación cada uno en un total de 16,440 transacciones.

OPCIÓN	13/05	14/05	15/05	18/05	19/05	20/05	21/05	22/05	26/05	27/05	28/05	29/05	%
Requisitos para ser beneficiado por el bono de alimentación escolar	314	314	272	252	224	233	210	199	214	166	148	143	16,4%
Valor y tiempo de cobertura del bono de alimentación escolar	205	223	185	171	185	170	135	136	155	123	109	112	11,6%
Información del proceso de canje, redención o entrega de bono de alimentación escolar para el mes de Mayo	508	470	421	436	373	350	354	325	370	279	254	257	26,7%
Proceso de notificación a los beneficiarios sobre condiciones para el agendamiento	299	244	213	231	220	187	186	164	175	157	120	123	14,1%
Documentos necesarios para el canje del bono	71	67	60	74	69	57	63	38	69	59	43	41	4,3%
Cómo reportar novedades presentadas en el registro o canje del bono	481	455	386	479	399	349	341	273	415	296	259	282	26,9%
Total	1.878	1.773	1.537	1.643	1.470	1.346	1.289	1.135	1.398	1.080	933	958	100,0%

Por su parte, la línea 195 en el mes de enero obtuvo 12.977 interacciones, en febrero decreció un 190%, en marzo decreció un 2% con respecto al mes anterior, en abril hubo un crecimiento en 427%, sin embargo a mayo disminuyó 5.131 atenciones proyectado.

Un indicador de gran importancia dentro una operación de inbound y outbound es su nivel de servicio, el cual es determinado por la cantidad de llamadas contestadas dentro del umbral, y ha sido afectado dado la volumetría de llamadas por hora, que ha logrado alcanzar la cifra de 240; al ingresar las llamadas al mismo tiempo, no permite que se contesten en menos de lo establecido. Es así, como se observa que, en el mes de enero por motivo de matrículas, donde el volumen de llamadas era de 17.105 para el PAT con 12 personas aproximadamente, el nivel de servicio se encontró en 59,85%, incrementando en febrero a un 86,63%, en marzo a un 63,61%, en abril 3%, y para el mes de mayo hubo un incremento de 23,74 puntos porcentuales.

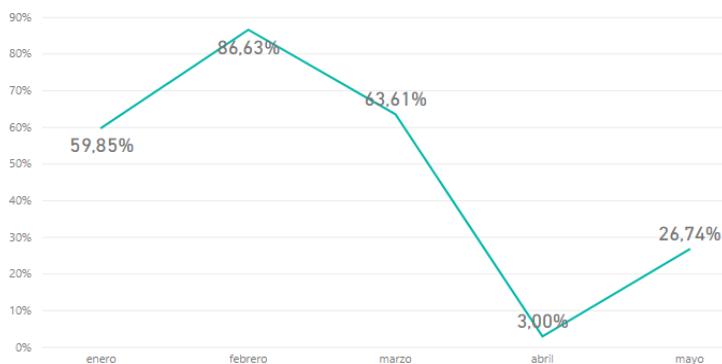


Gráfico 10 Nivel de servicio PAT 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Adicionalmente, otro indicador que es de mucha importancia es el nivel de atención el cual inició en un 56%, y finalizó en un 93,58%.

Se debe recordar que, dadas las restricciones para los Centros de contacto, se optó por implementar una estrategia con un aplicativo propio del proveedor para la transferencia de llamadas a los asesores, y así mismo tener un control de ello.

1.1.5 Canal de Atención Virtual

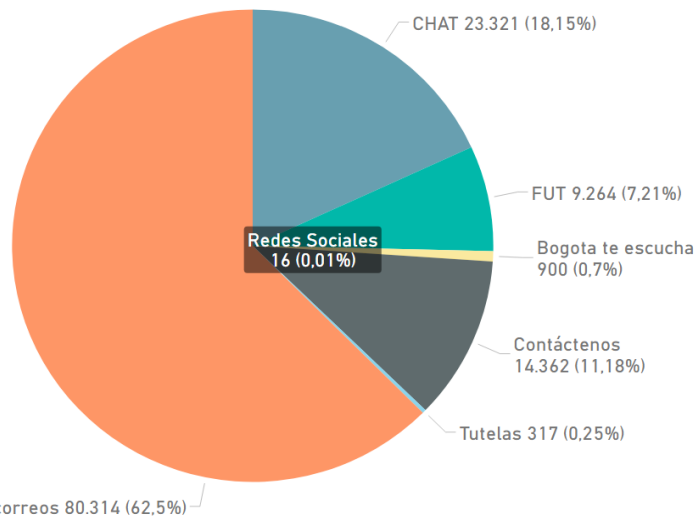


Gráfico 11 Discriminado por fuente canal virtual mayo 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Como bien se ha mencionaba en el informe anterior, el canal virtual presentó un crecimiento exponencial en abril del 2020, sin embargo, para el mes de mayo decreció un 40,23% aproximadamente. En total obtuvo 128.494 atenciones, de las cuales el 62,5% de las solicitudes correspondieron a la gestión de otros correos, teniendo en cuenta que la alta demanda de solicitudes para refrigerios, generó la estrategia de descongestión entre la Dirección de Bienestar Estudiantil y la Oficina de Servicio al Ciudadano con el uso de un correo alternativo exclusivamente para esta temática a partir del mes de abril; así mismo, la Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado estableció como

mecanismo de comunicación con la ciudadanía la implementación del correo familiaeduprivados@educacionbogota.gov.co con el objetivo de validar las novedades presentadas con los colegios privados desde el momento del confinamiento preventivo obligatorio.

En este punto, es importante mencionar que el manejo del correo de novedades PAE fue de importante descongestión en atención a ciudadano, dado que obtuvo 10.93 puntos porcentuales por encima al mes de abril (62,5% a 51,57%), sumando aquello que corresponde a colegios privados pero que suma un 0,1% aproximadamente, seguido se encuentra el Chat con un 18,15%, *contactenos* con un 11,18%, el FUT con un 7,21%, Bogotá Te Escucha con un 0,7%, el correo de tutelas con un 0,25%, y una participación irrisoria de redes sociales con 16 gestiones realizadas (0,01%).

En la gestión de los diferentes canales de atención hubo algunos hitos que permitieron mejorar la atención en los canales:

- 1) En el correo electrónico se estableció un grupo de trabajo de líderes que permiten tener dominio de la información y tareas específicas.
- 2) Las gestiones de correo electrónico llevan registro en forms donde se puede dejar evidencia del trámite realizado a la petición, bien sea respuesta, o radicado (con su respectivo consecutivo).
- 3) Para un seguimiento mas claro del correo electrónico ahora se generaron tres variables que afectan la cantidad real de correos ingresados: Spam, informativos y duplicado. Este último es de gran participación dentro de la gestión.

- 4) Dada la disminución del volumen en el correo electrónico, se realizó un apoyo en los demás canales con el objetivo de tener un equilibrio en la operación.
- 5) En el canal telefónico se incrementó el equipo a 24 personas.
- 6) En el chat institucional se maneja un equipo que se rota, y no permite que las horas pico pierdan gestión.

Por otro lado, el Formulario Único de Trámites, tuvo una promoción desde el área de cualificación de la Oficina de Servicio al Ciudadano en conjunto con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, que permitió incrementar su demanda un 35,31%, respecto al mes inmediatamente anterior que generó 6.846 solicitudes; lo anterior, teniendo en cuenta que es un canal a través del cual la ciudadanía puede realizar sus peticiones y adjuntar los documentos sin necesidad de enviar correo a contactenos@educacionbogota.edu.co, sin embargo, debe ser analizado con mayor precaución dado que se debe realizar el direccionamiento correcto a cada dependencia.

El chat institucional, tuvo una disminución respecto al mes de abril del 56% pasando de 52.995 solicitudes a 23.321; así mismo su porcentaje de abandono se encontró cerca al 1% (20 puntos porcentuales menor al mes de abril). El tiempo promedio de respuesta se encontró en 43 minutos, y el tiempo promedio de atención en 9 minutos, 31 segundos, 31 segundos por encima del indicador óptimo para esta variable.

El aplicativo de la Alcaldía, Bogotá Te Escucha, funcionó en todas las franjas y presentó disminución respecto al mes anterior, en 200 peticiones proyectado.

En promedio el 43% tenían relación con el Plan de Alimentación Escolar, teniendo en cuenta que los ciudadanos tienen claro que el medio de comunicación con la Secretaría de Educación es el correo de *contáctenos*.

Para realizar la atención pertinente a la demanda se realizó distribución del personal del outsourcing, funcionarios de planta de la entidad, y contratistas, dejando para el chat un promedio de 13 personas, y para el correo electrónico un promedio de 18.

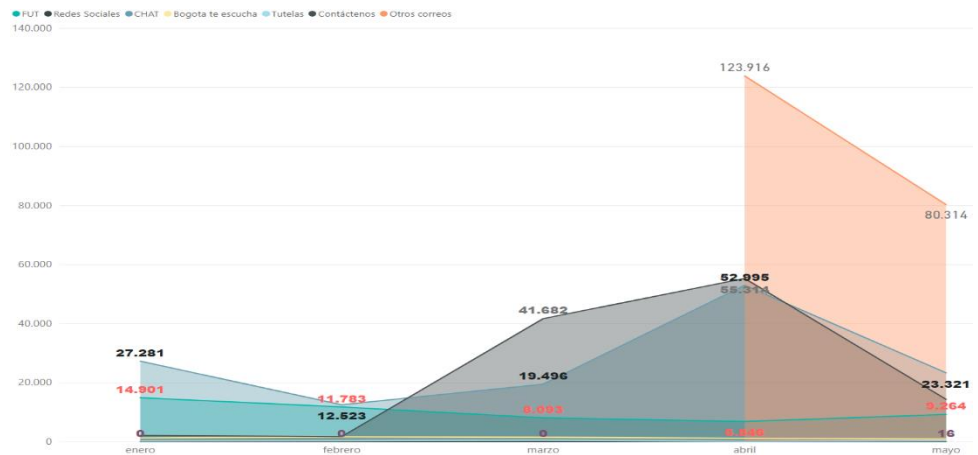


Gráfico 12 Comportamiento canal virtual 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.1.5.1 Gestión correo novedades PAE

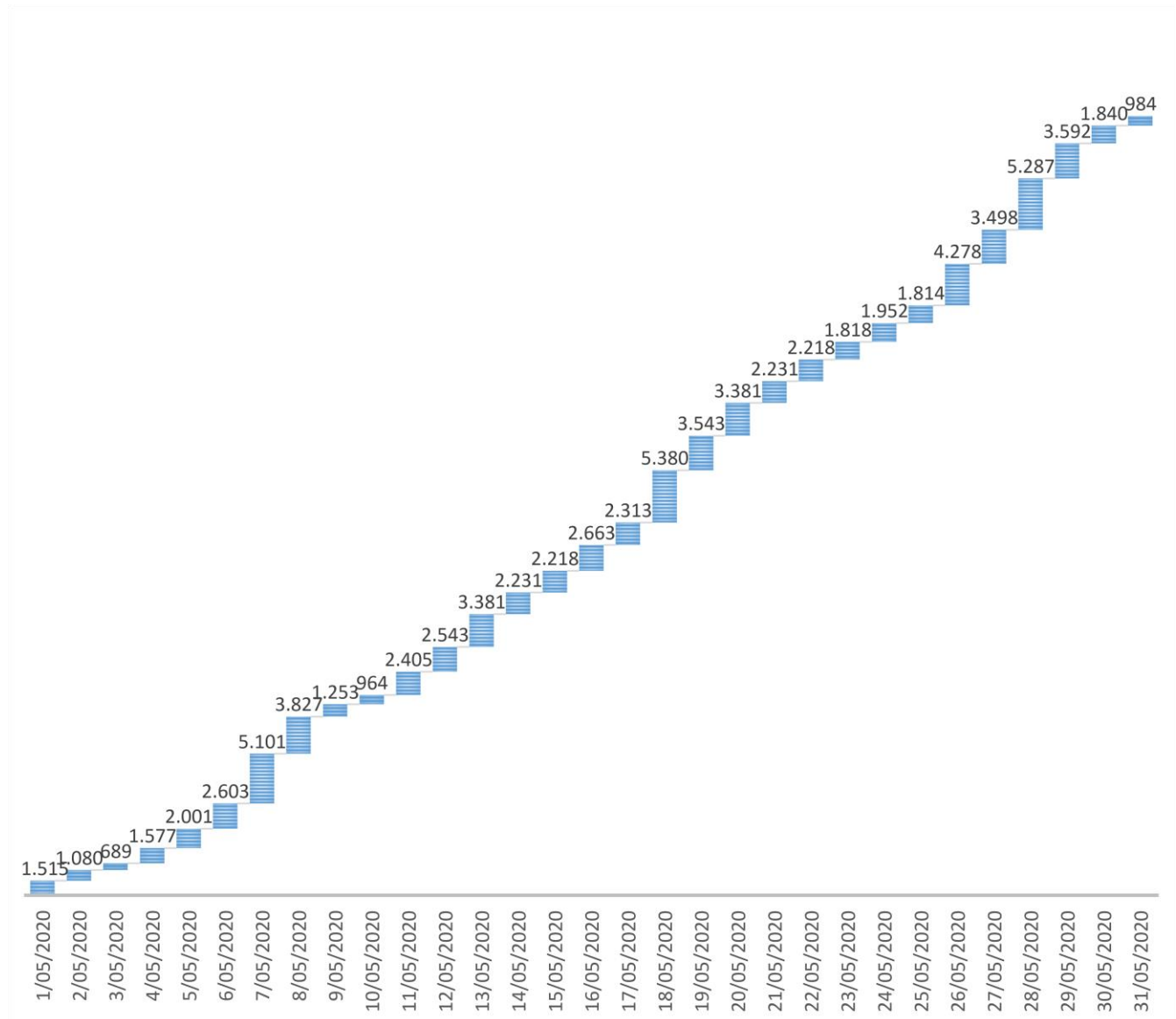


Gráfico 13 Ingreso correos diario novedadespae. Fuente: Cifras de novedadespae. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

La gestión del proceso del Plan Alimentación Escolar – PAE consiste en la inscripción a través del formulario web, el procesamiento de la información por parte de la SED y el proveedor, el agendamiento a través de mensaje de texto y la redención por parte del acudiente en el supermercado asignado, de un bono de \$50.000 para alimentos. Por otra parte, al realizar énfasis en la gestión de correo electrónico y discriminar el correo de novedadespae@educacionbogota.gov.co, se obtuvo el siguiente resultado:

- 1) En total ingresaron 80.180 peticiones de las cuales se tramitaron el 100%, con un promedio de 30 profesionales gestionando el correo.
- 2) La mecánica del correo consiste en distribuir los correos, y dar la gestión con una arandela adicional: gestionar en un aplicativo la novedad a implementar, como lo son, el cambio de número registrado, el cambio del documento del acudiente dado que si no presentan el registrado no es posible la redención del bono, información para inscripción, entre otras cosas.
- 3) Se observa que los días 7,18, 26 y 28 superaron las 4.000 solicitudes; siendo el primero y el último, día jueves.
- 4) El total de correos gestionados en el mes de mayo fue de 81.183 correos, dado que se tenía un rezago del mes de abril.
- 5) Para el manejo del correo se generaron plantillas de acuerdo con las solicitudes del ciudadano.
- 6) En el mes de mayo se generaron cuentas hijas del correo novedadespae@educacionbogota.gov.co que permitieron el manejo del correo de forma más ágil dado que presentaba fallas al ingresar tantos funcionarios a gestionar.

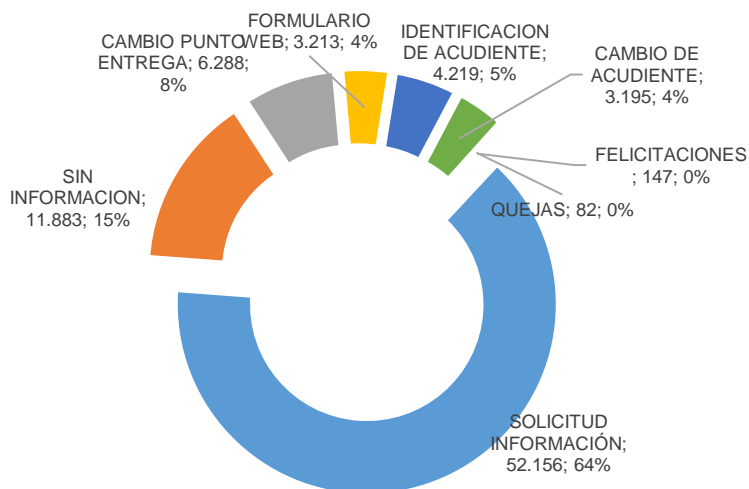


Gráfico 14 Distribución tipo de correo novedadespae. Fuente: Cifras de novedadespae. Elaboración Dirección de Bienestar Estudiantil - Plan de Alimentación Escolar

7) Entretanto, los tipos de peticiones que manejaban en este correo, contenía un 64% solicitud de información acerca del programa, fechas de agendamiento, entre otras cosas; un 15% sin información, dado que no era clara la petición del correo para validar la solicitud y dar el trámite pertinente; el 8% para cambio de punto de entrega, y para lo cual en el momento se informó que en las grandes superficies como Justo y Bueno, Olímpica, Éxito, Surtimax, y Zapatoca, se podía reclamar en cualquier punto, sin embargo CENCOSUD con Metro y Jumbo se debe reclamar en el punto asignado; el 4% correspondió a solicitud para poder diligenciar el formulario web y

para el cual se dispuso de profesionales; el 5% para cambio de identificación de acudiente; el 4% para cambio de acudiente, y el restante para quejas y felicitaciones.

1.1.5.2 Gestión correo familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co

Ahora bien, la gestión del correo familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co surgió de conversaciones con

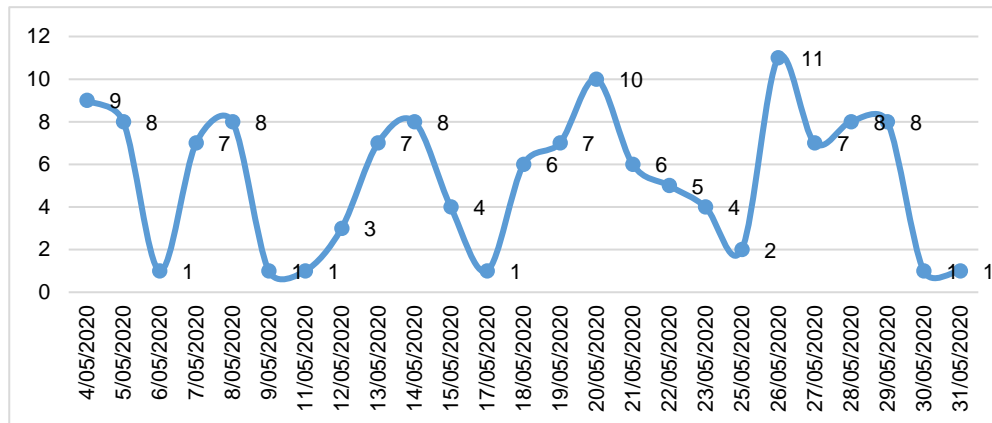


Gráfico 15 Comportamiento diario correo colegios privados. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

La Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado en el mes de abril, dado que se generó este canal de comunicación para aquellos padres de familia y/o acudientes que tienen a los niños inscritos en colegios privados, que pagan una pensión, una alimentación y un transporte, y a quienes se les han presentado dificultades con el pago

de pensión por la situación económica que se atraviesa actualmente dado el confinamiento obligatorio.

Dada su necesidad se recibieron 134 correos durante el mes de mayo, de los cuales el 48% correspondió al pago de pensión, el 22 % a la estrategia “Aprende en casa” implementada por la Secretaría de Educación, 9% corresponde a la intención de retiro de los niños por no permitir continuar con el estudio sin pago, o un acuerdo para esto, y el 21% restante por situaciones aisladas en la ciudadanía.

La gestión de este correo es importante a la hora de generar el informe de PQRSDF para la Dirección de Inspección y Vigilancia quien analiza las peticiones según su causalidad.

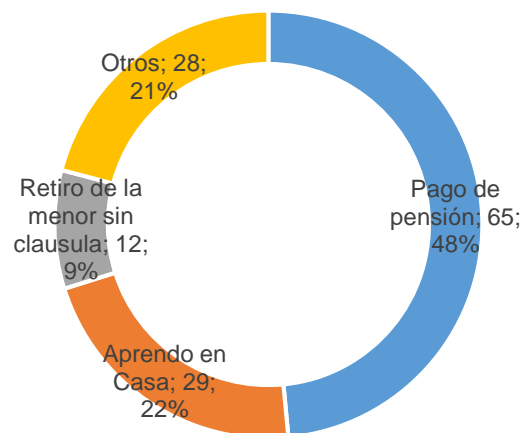


Gráfico 16 Solicitudes correo colegios privados. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.1.6 Tipificaciones

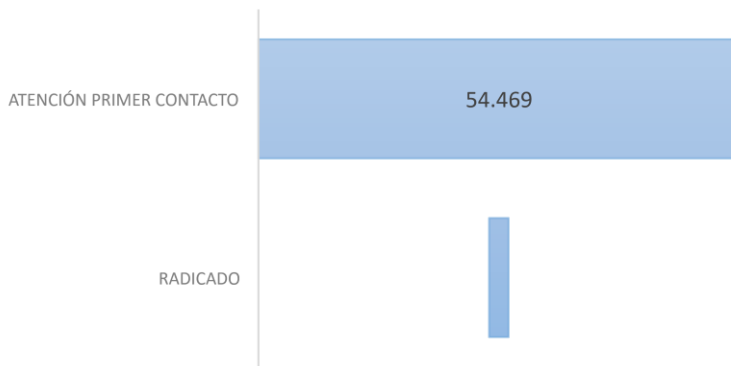


Gráfico 17 Radicación en canales de atención 2020. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Dentro de las acciones de mejora implementadas a partir del mes de abril, se contempló la necesidad de generar un árbol de tipificaciones que permitiera unificar la información de todos los sistemas de información (SIGA, Bogotá Te Escucha, Digiturno, SAT, y los demás que se manejen en el centro de contacto), y de esta manera generar visiones y perspectivas que permitieran implementar mejoras en la Oficina de Servicio al Ciudadano.

La dinámica consiste en analizar cada petición y establecer una categoría general, un tema, un subtema y un detalle; teniendo en cuenta que las

gestiones en los canales de atención son concisas y abstractas, se debe establecer con criterio la asignación de estas tipificaciones, sin embargo, desde el 13 de mayo se solicitó al outsourcing el análisis e implementación de dicho árbol.

De las 56.680 atenciones analizadas se encuentra que el 96,1% corresponde a atenciones resueltas en primer contacto, y el restante a radicaciones: 112 en el canal presencial y 2.099 en correo electrónico.

Al profundizar las categorías se encuentra que el 66% del total se encontró enfocado en Refrigerios, y Movilidad Escolar; el primero teniendo en cuenta la gestión de bonos para el mes de mayo y las diferentes novedades que se presentan frente a esta, y el segundo dado el envío de un mensaje de texto que adelantó la Dirección de Bienestar Estudiantil a través del Programa de Movilidad Escolar en el cual se informaba al acudiente la habilitación para la formalización, lo cual generó expectativa en el abono del primer ciclo. Seguido de las gestiones de Talento Humano con un 9% que reflejan inquietudes e información de trámites de pensión y cesantías, convocatorias, certificaciones para docentes, dudas sobre el obsequio del día del maestro, y escalafón docente.

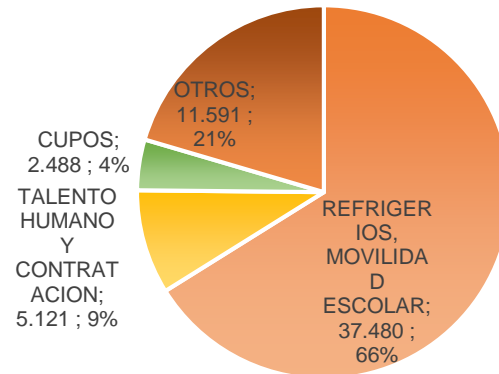


Gráfico 18 Tipificación gestión canales abril 2020. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En tercer lugar, se encuentra la solicitud de cupos, con un 4%, lo cual es generado por la apertura del aplicativo web a través del cual se puede realizar la solicitud de cupo y realizarse el siguiente proceso:

- a. *Ingresar a la página web www.educacionbogota.edu.co en la sección “DE TU INTERES” seleccione la opción “MATRICÚLATE AQUÍ” y en “ESTUDIANTES NUEVOS” ubica el formulario de solicitud de cupo, para que ingrese los datos requeridos.*
- b. *De forma previa al diligenciamiento del formulario, debe consultar los colegios con cupos disponibles en las diferentes localidades y elegir dos opciones de colegios, para registrarlas en el formulario (listado publicado en www.educacionbogota.edu.co).*
- c. *Diligenciar el formulario, con los datos requeridos y verificar que la información registrada sea la correcta antes de enviar el formulario.*
- d. *Una vez diligenciado el formulario de solicitud de cupo, debe estar pendiente del celular y correo electrónico registrados.*
- e. *Tenga presente que la inscripción realizada no significa que el cupo le haya sido asignado, porque ello depende de la disponibilidad de cupos existentes.*
- f. *Una de las instituciones educativas que el padre o acudiente eligió en el formulario, le contactará al celular o correo electrónico registrado para gestionar la formalización de la matrícula*
- g. *La institución educativa realizará el registro de matrícula en el Sistema Integrado de Matrículas – SIMAT - dejando a los estudiantes en estado “matriculado”.*
- h. *Si no hay disponibilidad de cupo en las I.E.D seleccionadas en el formulario, La Dirección Local de Educación se contactará con el padre o acudiente informando los colegios con disponibilidad de cupo para el grado requerido y procederá a realizar la asignación.*
- i. *Una vez realizada la formalización virtual de la matrícula, el colegio informará al Coordinador Académico o responsable de la institución sobre el ingreso del estudiante, para que se establezca el proceso académico del niño, niña o adolescente en el marco de la estrategia “Aprende en Casa”.*
- j. *Una vez finalice este periodo de contingencia y retornen los estudiantes a los colegios, los estudiantes que realizaron su matrícula de forma virtual, deberán presentarse y entregar la documentación requerida para la formalización física del proceso. Es importante presentar la certificación del último grado aprobado.*

Dirección de Cobertura (2020)

Por último, se encuentra con un 21% la categoría de Otros que resume todos aquellos que se encuentran por debajo de 1.000 solicitudes como Calidad de la Educación con Aprende en Casa, Legalización de documentos par el exterior, Legalización del servicio educativo, gestión financiera con nómina y solicitudes de desprendibles, Facturación tarifas o cobros que incluye solicitud de información acerca de pensión en Colegios privados.



INFORME DE GESTIÓN

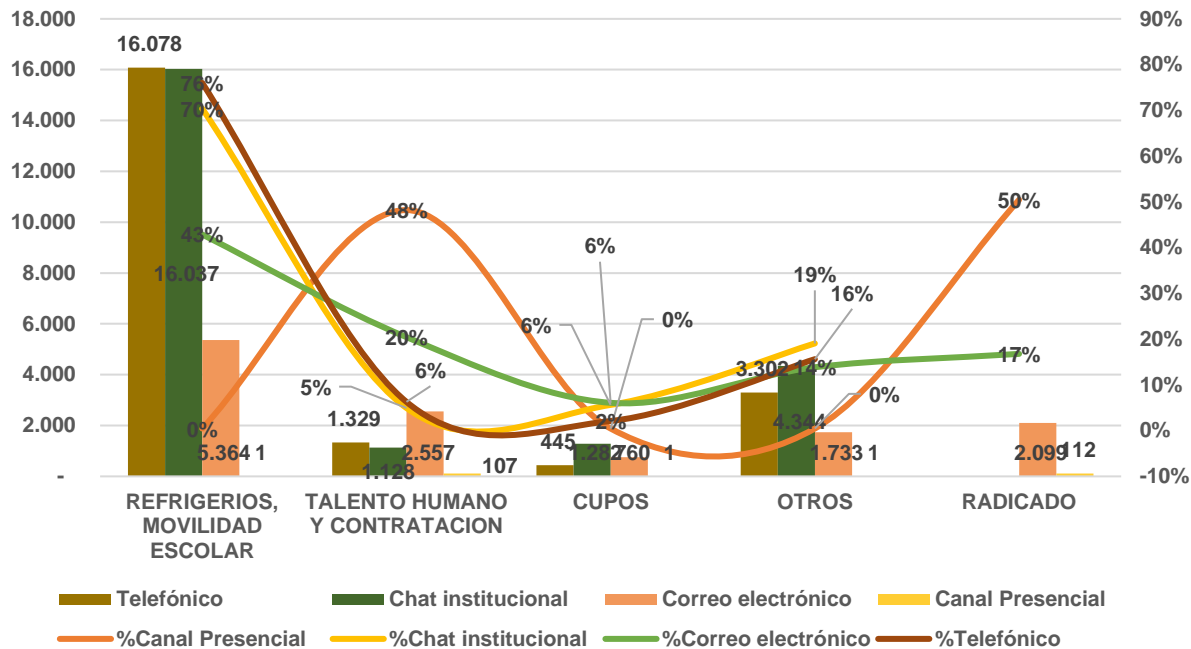


Gráfico 19 Tipificación gestión canales abril 2020. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Teniendo en cuenta las grandes categorías que representan la mayor participación, se encuentra que en el canal presencial el 50% correspondió a radicación y el 48% a Talento Humano y Contratación entre Certificaciones, convocatorias e inicio de labores; en el chat institucional el 70% correspondió a refrigerios (el 93,1 al bono de refrigerio, y de esto el 93,5 al agendamiento), el 19% a otros (con mayor participación de inquietudes acerca de constancias y/o certificaciones de estudio, y horarios de atención), el 6% a cupos, y el 5% a Talento Humano y Contratación (Cesantías y convocatorias son los temas de mayor solicitud); en el correo electrónico el 43% corresponde a refrigerios, el 20% a Talento Humano, el 14% a otros, y el 6% a cupos; y, por último, en el canal telefónico el 76% corresponde a refrigerios, el 16% a otros, el 6% a Talento Humano y el 2% a Cupos.

1.1.7 Gestión plan padrino

Dentro de la gestión llevada a cabo a partir del 20 de marzo, se estableció un equipo de cinco personas que acompañan a las diferentes áreas de la entidad en todo lo que respecta a la Oficina de Servicio al Ciudadano, distribuido de la siguiente manera:

Miguel Ángel Ortiz

• **DESPACHO**

- Oficina Asesora de Planeación
- Oficina de Control Interno
- Oficina Asesora de Jurídica
- Oficina de Control Disciplinario
- Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

Luz Marina Bayona

• **SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL**

- Dirección General de Educación y Colegios Distritales
- Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales
- Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado
- Dirección de Inspección y Vigilancia
- Dirección De Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo

• **SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y PERTINENCIA**

- Dirección de Educación Preescolar y Básica
- Dirección de Educación Media
- Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos
- Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones
- Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas
- Dirección de Evaluación de la Educación

• **SUBSECRETARÍA DE ACCESO Y PERMANENCIA**

- Dirección de Cobertura
- Dirección de Bienestar Estudiantil
- Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos
- Dirección de Dotaciones Escolares



**Nancy
Castañeda**

• **SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**

- Dirección De Talento Humano
- Dirección De Talento Humano – Prestaciones
- Oficina De Personal
- Grupo De Certificados Laborales
- Grupo Nombramientos Provisionales
- Oficina De Escalafón Docente
- Oficina De Nomina
- Dirección De Contratación
- Oficina De Apoyo Precontractual
- Oficina De Contratos
- Oficina De Contratos - Archivo Rosa Zarate
- Dirección De Servicios Administrativos
- Archivo Sed
- Oficina De Servicio Al Ciudadano
- Oficina Administrativa De Redp
- Dirección Financiera
- Oficina De Presupuesto
- Oficina De Tesorería Y Contabilidad

Elcy Samboni

- Instituciones Educativas Distritales de todas las localidades.

**Paola
Cristancho**

- Direcciones Locales de Educación.

Dentro de las labores realizadas para el mes de mayo se encontró el acompañamiento en la digitalización de documentos tanto internos como salidas, el enlace con la operación de los diferentes canales para dudas e inquietudes, la gestión de información y de conocimiento en general, el plan retorno a partir del 26 de mayo.

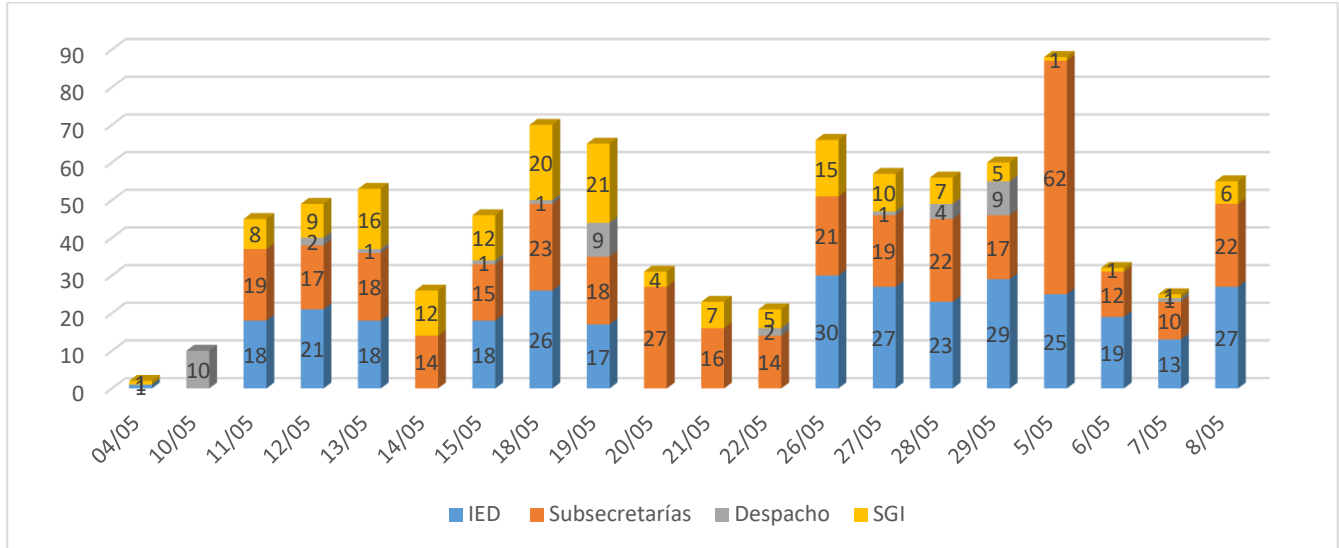


Gráfico 20 Gestión plan padrino mayo 2020. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.2 Gestión de riesgos

El día 26 de mayo se inició la operación en el canal presencial (Nivel central), sin embargo, los canales de atención de mayor participación son chat institucional, canal telefónico y correo electrónico los cuales son tomados como contingencia frente a la situación actual. Durante el mes de mayo se presentaron las siguientes contingencias:

Fecha	Punto de atención	Duración Horas	Plan utilizado	Atenciones solicitadas	Atenciones atendidas	Implementación PC	Perdida servicio o horas	Efectividad PC
28/05/20	Nivel Central	8	Planilla de contingencia	35	35	100%	0	100%

1.3 Cualificación del servicio

A continuación, se presentan 38 socializaciones realizadas a distintos grupos de interés de la SED, en las cuales participaron 243 colaboradores entre administrativos, outsourcing, y contratistas:

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
04/05/2020	Teams OSC	Capacitación CRM	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	6
04/05/2020	Teams OSC	Capacitación CRM	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	5
04/05/2020	Colegio Rafael Uribe Uribe - Teams	Aplicativo SIGA	Administrativos IEDS	3



INFORME DE GESTIÓN

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
05/05/2020	Teams OSC	Capacitación CRM	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	10
05/05/2020	Teams OSC	Capacitación CRM	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	7
06/05/2020	Teams OSC	Capacitación Prestaciones sociales	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	10
07/05/2020	Colegio Sierra Morena - Teams	Capacitación SIGA y SDQS	Administrativos IEDS	3
07/05/2020	Teams OSC	Capacitación Prestaciones sociales	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	9
11/05/2020	Teams OSC	Inducción Call Center - Centro de Contacto	Centro de Contacto - Américas	5
11/05/2020	Teams OSC	Capacitación Prestaciones sociales y Protocolos de servicio	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	9
11/05/2020	Colegio María Cano - Teams	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos IEDS	3
12/05/2020	Teams OSC	Capacitación Prestaciones sociales	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	9
12/05/2020	IED José Antonio Galán - Teams	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos IEDS	3
12/05/2020	Colegio Carlos Arango Velez - Teams	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos IEDS	3
13/05/2020	Meet - Veeduría Distrital	Taller de lenguaje Claro - Grupo 1	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	24
13/05/2020	Meet - Veeduría Distrital	Taller de lenguaje Claro - Grupo 2	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	12
13/05/2020	Teams OSC	Capacitación Prestaciones sociales y Protocolos de servicio	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	13
13/05/2020	Colegio Tabora - Teams	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos IEDS	1
13/05/2020	Colegio Garcés Navas - Teams	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos IEDS	1
13/05/2020	Colegio Carlos Arturo Torres - Teams	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos IEDS	6
13/05/2020	Colegio Integrado de Fontibón IBEP - Teams	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos IEDS	3
14/05/2020	IED José Antonio Galán - Teams	Aplicativo SIGA	Administrativos IEDS	3
14/05/2020	Colegio Fabio Lozano Simonelli - Teams	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos IEDS	2
15/05/2020	Colegio Rodrigo de Triana - Teams	Aplicativo SIGA	Administrativos IEDS	5
15/05/2020	Dirección de Bienestar Estudiantil - Teams	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos SED	2
15/05/2020	Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos - Teams	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos SED	2
15/05/2020	Grupo de Nombramientos Provisionales - Teams	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos SED	2
18/05/2020	Colegio Escuela Nacional de Comercio - Teams	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos IEDS	5
18/05/2020	Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones - Teams	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos SED	4
18/05/2020	Grupo de Archivo - Teams	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos SED	4

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
18/05/2020	Colegio Laureano Gómez - Teams	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos IEDS	6
19/05/2020	Teams OSC	Capacitación CRM	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	7
20/05/2020	Teams OSC	Capacitación SIGA y SDQS	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	10
22/05/2020	Colegio General Gustavo Rojas Pinilla - Teams	Capacitación SIGA	Administrativos IEDS	3
26/05/2020	Teams OSC	Dirección General de Educación y Colegios Distritales	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	19
27/05/2020	Teams OSC	Subsecretaría de Acceso y Permanencia	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	12
28/05/2020	Oficina de Personal - Teams	Capacitación SIGA	Administrativos SED	4
28/05/2020	Teams OSC	Subsecretaría de Acceso y Permanencia	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	8

1.4 Logros alcanzados con la realización de las actividades

Incrementar 37,7 puntos porcentuales la atención en el canal telefónico al pasar de 55,89% a 93,58% en el nivel de atención.

Inicio de operación en el Canal Presencial – Nivel Central el 26 de mayo sin ningún percance, aplicando protocolos de bioseguridad según la Resolución No. 0809 del 22 de mayo de 2020: *“por el cual se adopta el protocolo de bioseguridad para hacer frente al COVID – 19 en los niveles central y local de la SED”*

Continuar con la dinámica en los canales no presenciales que permiten suplir la necesidad del servicio en cada uno de ellos: rotación de colaboradores según productividad y volumetría de cada canal.

Uso de agendamiento para todos los servicios en el canal presencial sin presentar aglomeraciones.

Acompañar el proceso del Plan de Alimentación Escolar a través de los diferentes canales de atención, envío de mensajes de texto, implementación de IVR informativo en la línea 3241000 a partir del 13 de mayo en el cual se aclaran inquietudes generales a la ciudadanía.

Lograr acuerdos con las áreas para mitigar impactos de procesos, a través de estrategias de comunicación, por ejemplo, solicitud de cupos, formalización del beneficio de movilidad escolar y bancarización.

1.5 Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad

La mayor dificultad se ha presentado en el momento del inicio de la cuarentena preventiva obligatoria, dado que se ha logrado prestar servicio, sin embargo, los funcionarios (Contratistas, Planta y Outsourcing) han presentado percances para la realización de actividades por la ausencia de internet, falta de equipos, entre otras cosas. Así mismo, con la declaración de Alerta Naranja en la localidad de Kennedy y otras zonas de la ciudad, algunas personas no han podido asistir al canal presencial.

Falla en los sistemas de información teniendo en cuenta falla eléctrica en el centro de gestión el 28 de mayo, lo cual afectó los aplicativos, incidiendo en la prestación del servicio del canal presencial (digiturno, agendamiento, SIGA) y correo electrónico (SIGA).

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

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

[/EUy26jT-0iBPmYSJxJmi8noBD6Tti3y3yf2nyTTPcj_nJg?rtime=6MdQEwkn10g](https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/s/EUy26jT-0iBPmYSJxJmi8noBD6Tti3y3yf2nyTTPcj_nJg?rtime=6MdQEwkn10g)

1.6 Fuente de verificación

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

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
Sistema de gestión documental SIGA		Sistema de Información	https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/
Sistema distrital de quejas y soluciones SDQS		Sistema de Información	https://bogota.gov.co/sdqs/
Actas Comité de operaciones	31/05/2020	Reunión Teams - Actas	Archivo OSC
Informe diario de gestión del proveedor IQ	31/05/2020	Documento informe mensual	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Contratos/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FContratos%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FContratos&viewid=72b19277%2D24e7%2D4256%2D8b98%2Ddc5b5439a6b5&id=%2Fsites%2FSC%2FContratos%2FDocuments%2FContratos%20y%20Operaciones%2F2020%2F6%20Mayo
Tablero de Indicadores OSC	31/05/2020	Documento consolidado Excel	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2020
Mapa de riesgos	31/05/2020	Documento seguimiento Mapa de riesgos	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2020%2FMAPA%20DE%20RIESGOS
Informe mensual de operaciones	31/05/2020	Informe mensual operaciones	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2020%2F05%2DMAYO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Cualificación del servicio	31/05/2020		https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/GestionConocimiento/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FGestionConocimiento%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FGestionConocimiento&viewid=4fc0d989%2Dbf4c%2D41ab%2D8a45%2D4bea54efeb9e&id=%2Fsites%2FSC%2FGestionConocimiento%2F2020
Plan de mejoramiento	31/05/2020	Archivo Plan de mejoramiento de los canales de atención.	https://educacionbogota.sharepoint.com/:x/s/OFICINADESERVICIOALCIUDADANO/EUy26iT-0iBPmYSJxJmi8noBD6Tti3y3yf2nyTTPcj_nJg?rttime=6MdQEwkn10g
Análisis tipificación	31/05/2020	Consolidado	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2020%2FBASES%20CANALES%20DE%20ATENCI%C3%93N