



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 JUNIO - 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



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.....	6
1.1.3	Canal presencial	8
1.1.3.1	Nivel Central	8
1.1.3.2	Nivel Local	10
1.1.3.3	RedCade.....	12
1.1.4	Canal de Atención Telefónico.....	12
1.1.5	Canal de Atención Virtual	15
1.1.5.1	Gestión correo novedades PAE	17
1.1.5.2	Gestión correo familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co	18
1.1.6	Tipificaciones	19
1.1.7	Gestión plan padrino.....	21
1.1.8	Satisfacción en los canales de atención.....	23
1.1.9	Seguimiento a la implementación de CRM	24
1.2	Gestión de riesgos	24
1.3	Cualificación del servicio	25
1.4	Logros alcanzados con la realización de las actividades	25
1.5	Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad	26
1.6	Fuente de verificación.....	26

PLAN DE DESARROLLO BOGOTA

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 junio 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, dadas las modificaciones y la disminución en las restricciones se continúa con operación en el Canal Presencial – Nivel Central en el horario de 10:00 am a 06:00 pm. 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”

Por lo anterior se utiliza el aplicativo para la solicitud de citas para el Nivel Central, los servicios de radicación, notificaciones, fondo prestacional, movilidad, entregas, cobertura, y para algunas Direcciones Locales los servicios de radicación, movilidad, cobertura, supervisión y talento humano.

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.”*

A partir del momento se realizan ampliaciones del aislamiento preventivo obligatorio, sin embargo, persiste el servicio en nivel central, y en algunos puntos de atención de la RedCade como Suba, Bosa y Américas a partir del 26 de junio, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad exigidos por el Gobierno Nacional.

Por su parte el Distrito Capital, ha establecido pico y cédula para poder realizar trámites de cualquier índole, informando que en las fechas impares pueden salir aquellos que finalizan en número par, y lo contrario para los días con fecha par. Asumiendo esta directriz para la solicitud de citas en el Nivel Central.



Ilustración 1 Implementación condiciones de bioseguridad. Elaboración de la OSC.

En el Distrito durante el mes de Junio se emitieron los Decretos 131 de 2020 *“Da continuidad al aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de Bogotá D.C., a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 1 de junio de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 16 de junio de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19. En aras de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en la ciudad de Bogotá D.C.”*, el Decreto 132 del 2020 que *“Limita totalmente la libre circulación de vehículos y personas en la localidad de Kennedy entre las cero horas (00:00 a.m.) del día lunes 01 de junio de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del lunes 15 de junio de 2020, exceptuando las personas y vehículos indispensables para la realización de las actividades ahí señaladas.”*, el Decreto 142 del 2020 que *“Limita totalmente la libre circulación de vehículos y personas en los sectores de las localidades de Bosa, Engativá, Suba, y Ciudad Bolívar entre las cero horas (00:00 a.m.) del día 16 de junio de 2020, hasta las horas (00:00 a.m.) del día 30 de junio de 2020.”*, y el Decreto 143 del 2020 donde *“Da continuidad al aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas en el territorio de Bogotá D.C., a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 16 de junio de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 01 de julio de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.”*

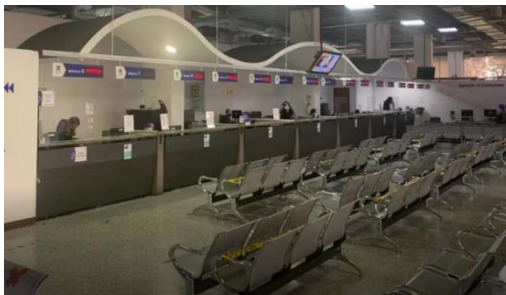


Ilustración 2 Implementación condiciones de bioseguridad sala OSC. Elaboración de la OSC

3) En el mes se realizaron visitas en las Direcciones Locales de Kennedy y Suba, en las cuales se evaluaron y establecieron las condiciones para el retorno gradual. Siendo así las cosas, se realizó retorno en la Dirección Local de Ciudad Bolívar con horario de 10:00 am a 2:00 pm, Engativá de 10:00 am 04:00 pm, Usaquén de 10:00 am 03:00 pm, Suba de 10:00 am 03:00 pm, Barrios Unidos de 10:00 am 03:00 pm, Kennedy de 10:00 am 04:00 pm, San Cristóbal de 10:00 am 04:00 pm, Mártires de 10:00 am 03:00 pm, Chapinero Teusaquillo de 10:00 a 01:00 pm¹; y apoyo por parte del outsourcing de la OSC en Suba los martes y viernes, Kennedy los miércoles, Usaquén los miércoles, Engativá los jueves, y Barrios Unidos y San Cristóbal los viernes

¹ Los horarios pueden ser días continuos, o días a la semana.

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) 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, para este mes se informaba a qué mes hacía referencia el bono, dado que algunos estudiantes no habían reclamado bonos de abril o mayo.

5) Dado el proceso del Programa de Alimentación Escolar (PAE), hubo alta demanda en todos los canales de atención con aproximadamente el 60% 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 desde el mes de abril.

6) Es importante recordar que el 05 de mayo del 2020 se generó 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". Por lo cual la directriz para la ciudadanía que se comunica por los canales de comunicación es que deben esperar a las clases presenciales.

La Dirección de Cobertura lleva a cabo un proceso de solicitud de cupo a través de un formulario publicado en la página web https://www.educacionbogota.edu.co/portal_matriculas/proceso-de-matricula/solicita-cupo-escolar.

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

8) 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, en revisión, o Integración S. Este último hace referencia a los niños de grado -2 (jardines infantiles) que no son de cobertura de

la SED sino de la Secretaría Distrital de Integración Social, y se están verificando para validar si se sigue entregando bono o no.

9) Se realizó seguimiento continuo al nivel de atención del canal telefónico, con el objetivo de incrementar el nivel de atención el cual se encuentra en el 97%.

10) 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.

11) 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.

12) Se continúa con el apoyo del equipo de Plan Padrino el cual se ha encontrado enfocado en el apoyo al área de correspondencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

13) Se inicia retroalimentación con la Dirección de Cobertura, para la generación de la Resolución de matrícula vigencia 2020 – 2021.

14) En el mes de junio se fortalecen acuerdos de servicio con Fondo Prestacional, Certificaciones laborales.

15) En el mes de junio se realiza entrega del plan de mejoramiento según la auditoría de la Oficina de Control Interno, en la cual se informan mejoras para el informe de Satisfacción.

1.1.2 Análisis general

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

Para la operación del mes de junio se presentó un total de 118.428 atenciones, del cual el 75,89% 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 familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co, adicional por aquellas solicitudes ingresada por el Formulario Único de trámites por la página web, los requerimientos aproximados de Bogotá Te Escucha, aquello recibido a través del correo de tutelas, y a partir de la fecha de las solicitudes de cupo a través del formulario dispuesto por la Dirección de Cobertura para este fin. Teniendo en cuenta, que en junio se continuó con la atención en el canal presencial – nivel central, y algunas direcciones locales bajo previo agendamiento; y adicional, la RedCade en Suba, Bosa y Kennedy la cantidad de atenciones generadas corresponde al 1.79%, teniendo aún mayor incidencia los canales no presenciales mediante los cuales la ciudadanía, generó consultas acerca de refrigerios, nómina, pagos de movilidad escolar, educación superior, cupos entre otras cosas.

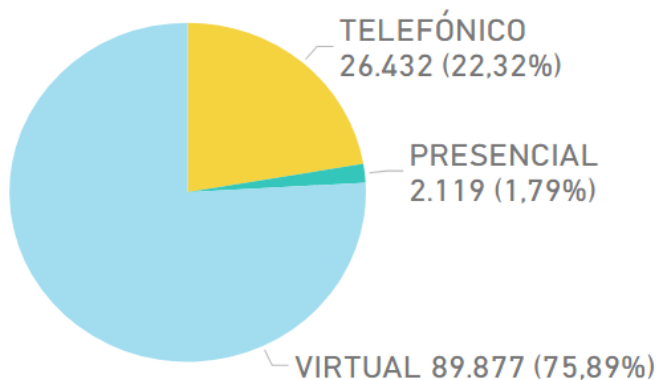


Gráfico 1 Volumen y participación de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano



INFORME DE GESTIÓN

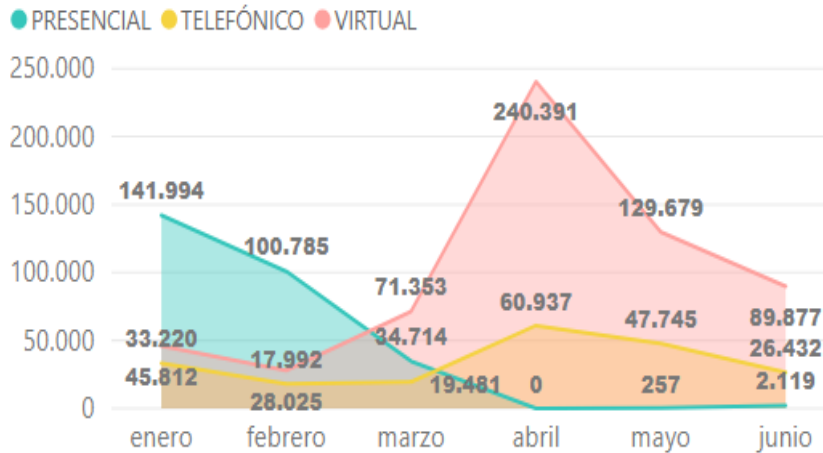


Gráfico 2 Histórico de cantidad de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Al validar el comportamiento de los canales de atención en la línea del tiempo de los meses transcurridos en el año 2020, se observa que, el canal presencial obtuvo un resultado esperado, frente a las medidas de bioseguridad que se implementan actualmente, dado que en todo el mes de atendieron 2.119 solicitudes, incluyendo plan de contingencia aplicado en el SuperCade de Suba. El canal telefónico, con 26.432 interacciones, el mes de junio se ubica por debajo de las solicitudes generadas durante el mes de enero pasando de 33.220 a 26.432. Y, por último, el canal virtual disminuyó 1,9 puntos porcentuales menos que de abril a mayo, al tener un valor de 44,54% menos.

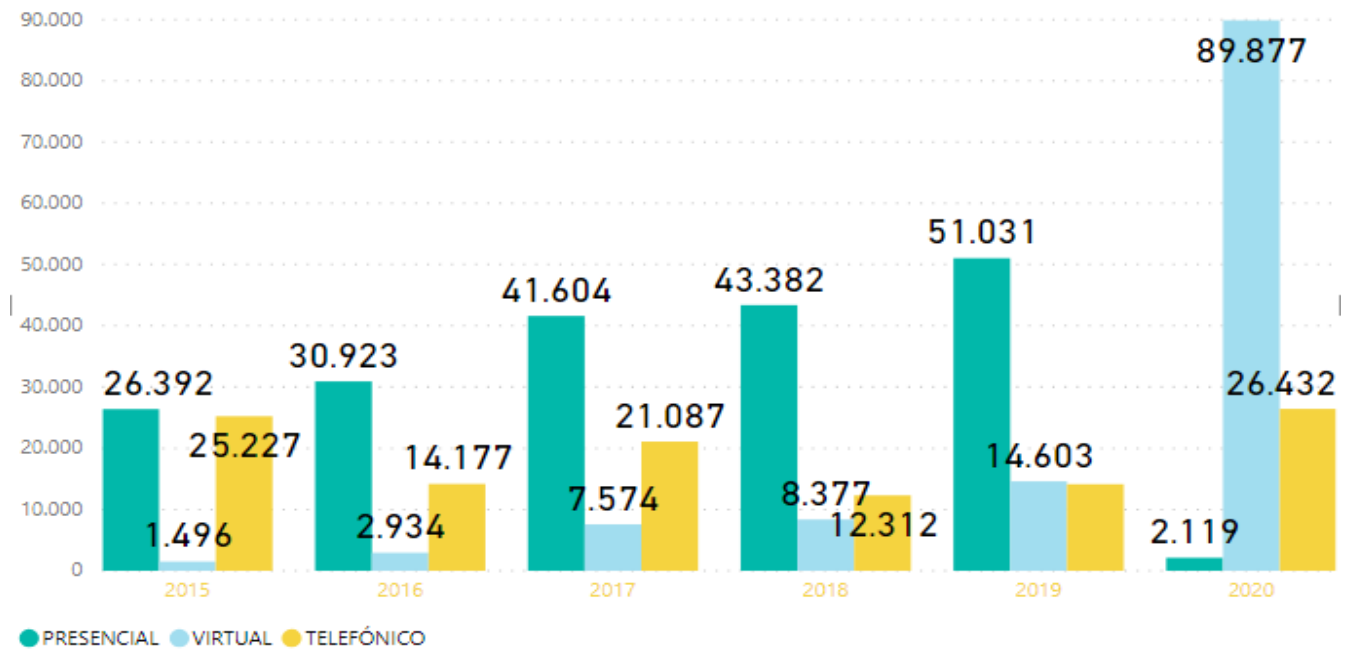


Gráfico 3 Volumen atenciones por canal durante los últimos seis años. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante el mes de junio la atención virtual y telefónica se encontró por encima del mismo mes desde el 2015. Con respecto al canal virtual, obtuvo un 515% de atenciones adicionales que el año 2019; en el canal telefónico incrementó un 81%, y en el canal presencial disminuyó un 95,8% al año inmediatamente anterior.

1.1.3 Canal presencial

Durante el mes de junio se continuó con atención bajo previo agendamiento en nivel central y en las Direcciones Locales de San Cristóbal, Suba, Kennedy, Ciudad Bolívar, Mártires, Chapinero – Teusaquillo, Usaquén, Engativá y Barrios Unidos; tan solo, que según el artículo 9 del decreto distrital 143 del 2020, la atención sería a partir de las 10:00 am. La hora de finalización de la jornada es hasta las 6:00 pm en el nivel central, y hasta las 2:00 pm, 3:00 pm, o 4:00 pm en el nivel local. Por su parte, la Red Cade

1.1.3.1 Nivel Central

La atención en el nivel central continuó con la atención bajo solicitud de agendamiento en el mes de junio, donde la ciudadanía pudo realizar la solicitud de su cita según su necesidad a través del aplicativo web <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/>. En el mes de junio el agendamiento tuvo un promedio de efectividad del agendamiento en un 65% con la solicitud de 96 agendas, siendo mínimo el 39,58% con 48 solicitudes el día 1º de junio, y el máximo el día 30 de junio con 90,9% con 66; no obstante, el máximo de agendamiento se encontró en 159 solicitudes el 17 de junio, de las cuales asistieron 109. En algunas ocasiones las atenciones eran superior al agendamiento dado que los mensajes podían radicar el correo certificado sin turno; por ejemplo, el 1º de junio asistieron 30 ciudadanos, y cumplieron agendamiento 19.

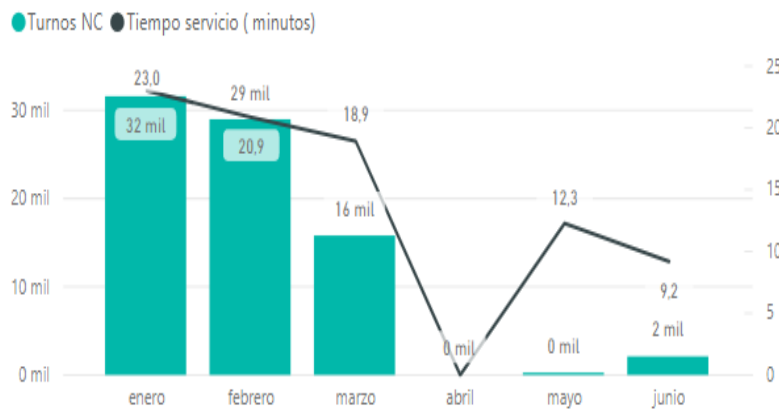


Gráfico 4 Atenciones en nivel central 2020. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

De igual manera, al analizar por los servicios ofrecidos y demandados se encuentra que el 30,58% de las atenciones correspondieron al servicio de Radicación, seguido del 21,83% a Personal, el 19,69% que correspondió a Fondo de prestaciones, el 14,79% a Entregas, y el 10,22% correspondiente a Atención personalizada. Ahora bien, durante el mes de junio la Oficina de Control Disciplinario nos solicitó permitir atención a un funcionario de la dependencia para resolver inquietudes.

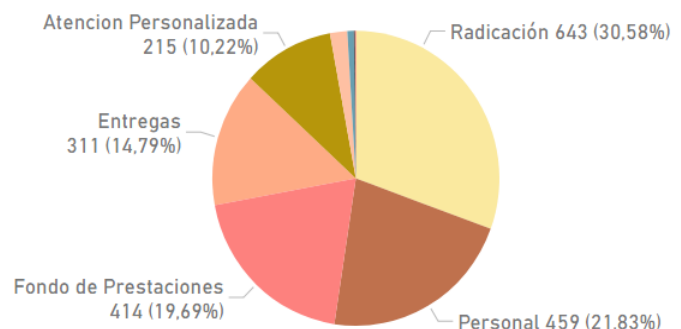


Gráfico 5 Participación por servicio en atención del nivel central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

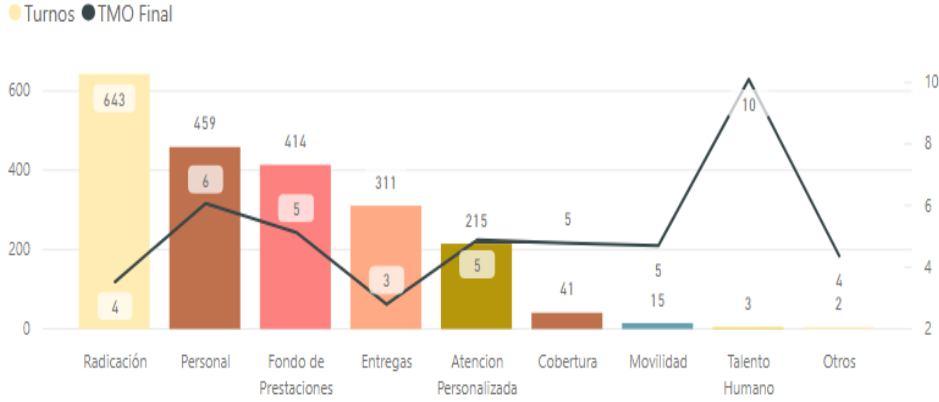
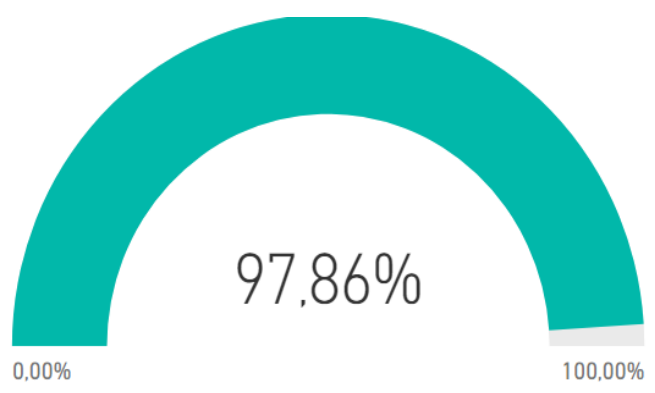


Gráfico 6 TMO por servicio Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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; por otra parte, se encuentra Personal, que ha realizado agendamiento para la entrega de resoluciones de docentes, inicio de labores, entre otros, seguido de Fondo de Prestaciones con la radicación de carpetas e información, que puede ser trabajado de manera

virtual, luego del servicio de Entregas, que en oportunidades genera perence con la ciudadanía

Con respecto al Tiempo Promedio de operación de Talento Humano se observa un tiempo de 10 minutos, seguido de personal con 6 minutos, donde vale la pena mencionar se debe revisar documentación. Ahora bien, respecto al mes anterior se encuentra que el servicio de radicación disminuyó 20 minutos, y en general los servicios se encontraron dentro del valor esperado.



Mientras se mejoran los indicadores de tiempo total de servicio y tiempo de atención, así como se aumentan las interacciones en el canal presencial, es directamente proporcional la efectividad del servicio que se encontró en un 97,86%, cifra superior a la presentada en meses anteriores.

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

1.1.3.2 Nivel Local

En el nivel local se inició operación parcial y paulatina en algunas Direcciones Locales de Educación. Encontrando el inicio en las Direcciones Locales de Suba, Kennedy, Ciudad Bolívar, Engativá, Barrios Unidos, Usaquén, Mártires, Chapinero – Teusaquillo, y San Cristóbal. Sin embargo, la ciudadanía no generó solicitud de agendamiento y el total de atenciones fue de 6 turnos, los cuales fueron reflejados en la Dirección Local de Ciudad Bolívar y Engativá. El tiempo de servicio se ubicó en 26,5 minutos, y los servicios solicitados fueron de radicación, y cobertura.

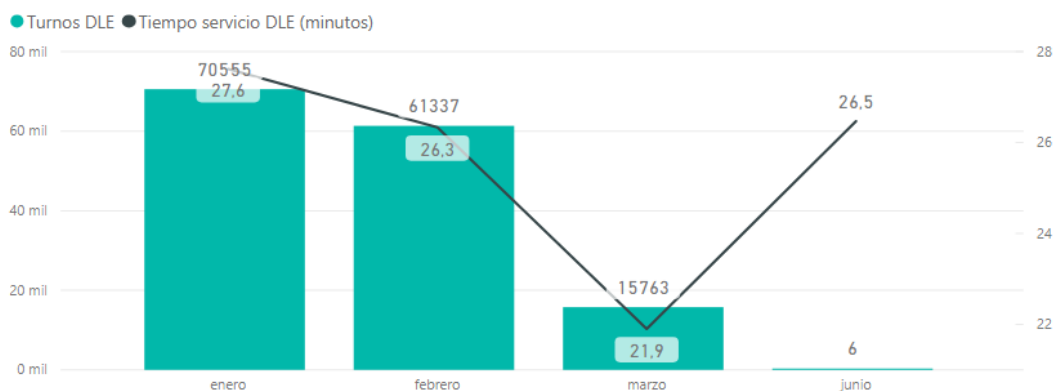


Gráfico 8 Tiempo de servicio año 2020, Nivel Local. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

A continuación, se dan a conocer los horarios y servicios que en el mes de junio estuvieron disponibles. Es importante mencionar que realizaron apoyo para el servicio de radicación en la Dirección Local de Suba, Kennedy, Engativá y Usaquén, así como para la Dirección Local de San Cristóbal se realizó apoyo para el servicio de Movilidad.

Dirección Local	Servicio	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Dirección Local De Educación Usaquén	Americas BPS (Cobertura)			10:00 a.m. a 3:00 p.m.		
	Movilidad			10 am - 2 pm		
Dirección Local De Educación Chapinero Teusaquillo	Servicio al Ciudadano		10:00 a.m. a 1:00 p.m.			10:00 a.m. a 1:00 p.m.
Dirección Local De Educación San Cristobal	Supervisión			10:00 A.M. A 4:00 P.M.	7:00 A.M. A 4:00 P.M.	
	Talento humano					10:00 a.m. a 1:00 p.m.
	Cobertura		10:00 A.M. A 4:00 P.M.		10:00 A.M. A 4:00 P.M.	
	Servicio al Ciudadano	10:00 A.M. A 4:00 P.M.	10:00 A.M. A 4:00 P.M.	10:00 A.M. A 4:00 P.M.	10:00 A.M. A 4:00 P.M.	10:00 a.m. a 1:00 p.m.
	Dirección				10:00 A.M. A 4:00 P.M.	
	Americas BPS (Movilidad)					10:00 A.M. A 4:00 P.M.
Dirección Local De Educación Kennedy	Talento humano	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.
	Cobertura	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Dirección Local	Servicio	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
	Dirección	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.
	Americas BPS (Servicio al ciudadano)		10:00 a.m. a 3:00 p.m.		10:00 a.m. a 3:00 p.m.	
Dirección Local De Educación Engativa	Servicio al Ciudadano		10:00 a.m. a 4:00 p.m.	10:00 a.m. a 4:00 p.m.	10:00 a.m. a 4:00 p.m.	
	Americas BPS (Cobertura)				10:00 a.m. a 4:00 p.m.	
	Movilidad			10:00 a.m. a 4:00 p.m.		
Dirección Local De Educación Suba	Supervisión			10:00 a.m. a 3:00 p.m.		
	Cobertura		10:00 a.m. a 3:00 p.m.		10:00 a.m. a 3:00 p.m.	
	Servicio al Ciudadano	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.
	Americas BPS (Radicación)		10:00 a.m. a 3:00 p.m.			10:00 a.m. a 3:00 p.m.
	Movilidad			10:00 a.m. a 3:00 p.m.		
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	Americas BPS (Cobertura)					10:00 a.m. a 3:00 p.m.
	Movilidad		10:00 a.m. a 3:00 p.m.			
Dirección Local De Educación Mártires	Servicio al Ciudadano		10:00 a.m. a 3:00 p.m.		10:00 a.m. a 3:00 p.m.	
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	Supervisión	10:00 a.m. a 2:00 p.m.	10:00 a.m. a 2:00 p.m.	10:00 a.m. a 2:00 p.m.	10:00 a.m. a 2:00 p.m.	10:00 a.m. a 2:00 p.m.
	Talento humano	10:00 a.m. a 2:00 p.m.	10:00 a.m. a 2:00 p.m.	10:00 a.m. a 2:00 p.m.	10:00 a.m. a 2:00 p.m.	10:00 a.m. a 2:00 p.m.
	Servicio al Ciudadano	10:00 a.m. a 2:00 p.m.	10:00 a.m. a 2:00 p.m.	10:00 a.m. a 2:00 p.m.	10:00 a.m. a 2:00 p.m.	10:00 a.m. a 2:00 p.m.
	Movilidad		10:00 a.m. a 2:00 p.m.			

1.1.3.3 RedCade

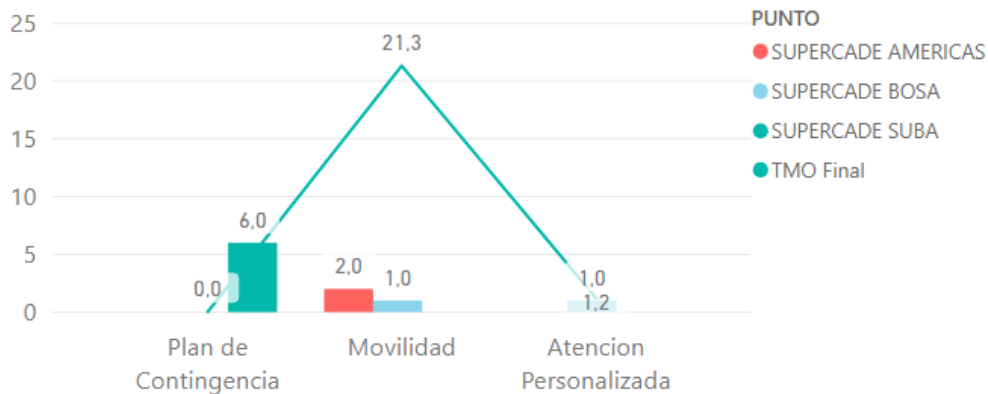


Gráfico 9 Atención por servicio Supercade. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En la Red Cade se inició operación el día 26 de junio, es decir, que solo se generaron dos días de atención en los SuperCade de Américas, Bosa y Suba. En el SuperCade de Suba, no se pudo utilizar el SAT dado que hubo inconvenientes de conectividad, y se generaron 6 atenciones en plan de contingencia para cupos y movilidad.

1.1.4 Canal de Atención Telefónico

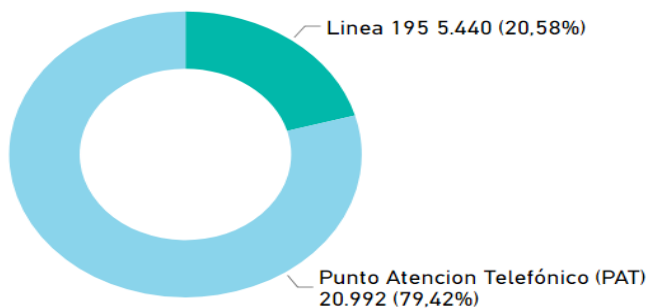


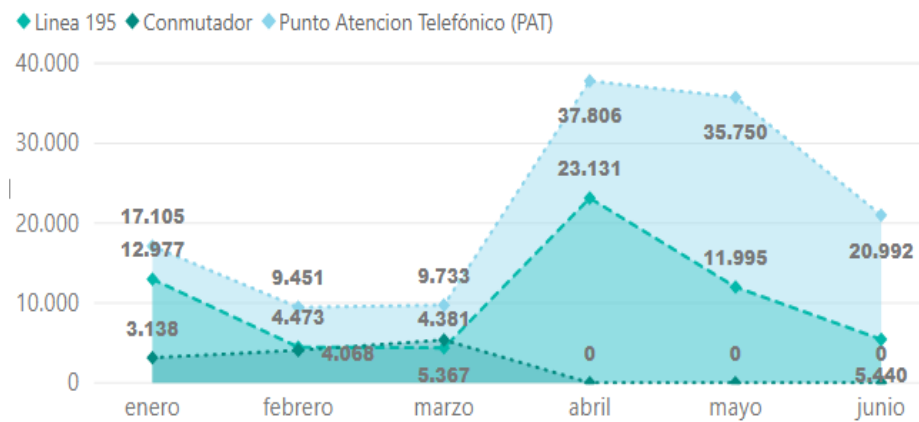
Gráfico 10 Participación Punto de Atención Telefónico. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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 permanentemente y con normalidad, no existe posibilidad de trasladar las llamadas a las dependencias, y por tanto se debe dar una respuesta en el primer nivel. Sin embargo, en el canal telefónico la ciudadanía inició consultas por transferencias a las dependencias.

3241000 la cual es atendida por el outsourcing de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Americas Business Process Service que obtuvo un 79,42% del total de la participación; respecto al mes anterior, ha perdido participación la línea 195 en aproximadamente 4 puntos porcentuales. 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.

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%, y para el mes de junio el decrecimiento fue de un 41,28% respecto al mes anterior.

Gráfico 11 Canal telefónico en el año 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

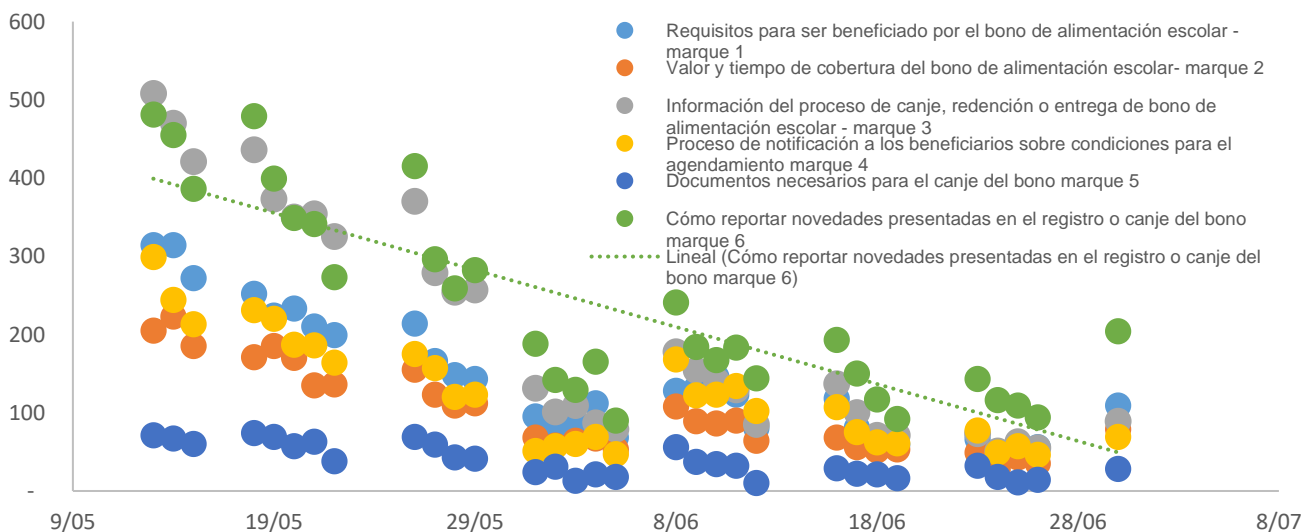


Gráfico 12 Comportamiento IVR PAE. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

¿A qué se debió la continuidad de este decrecimiento? Dado que más del 50% de las interacciones correspondían al Programa de Alimentación Escolar desde 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 mes de junio con un total de 578; las solicitudes mayor relevancia fueron “Información del proceso de canje, redención o entrega de bono de alimentación escolar” 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.

Lo anterior, también muestra una estabilidad dentro del proceso del PAE, y la transparencia de la información para los procesos que genera la Secretaría de Educación.

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 11.136 atenciones, y para el mes de junio decreció un 54,64%.

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, lo cual fue superado en el mes de junio al incrementar 56,27 puntos porcentuales y ubicarse en un 83,01%.

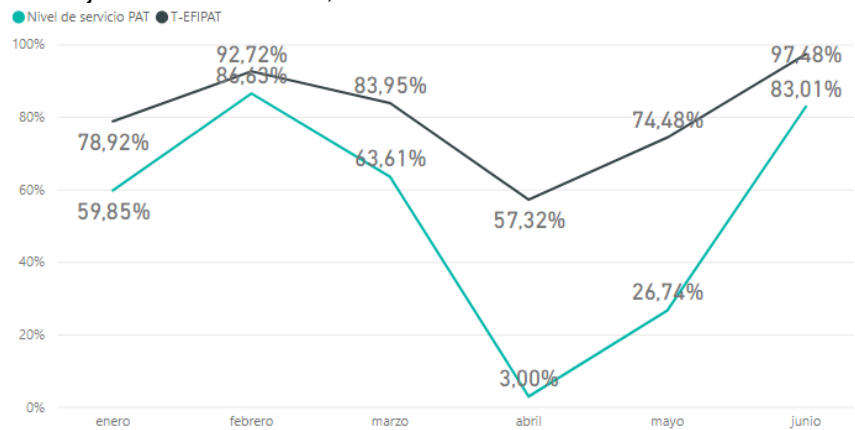


Gráfico 13 Nivel de servicio PAT 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Adicionalmente, otro indicador que es de mucha importancia es el nivel de atención el cual inició en un 56%, y actualmente se encuentra en un 97,48%.

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

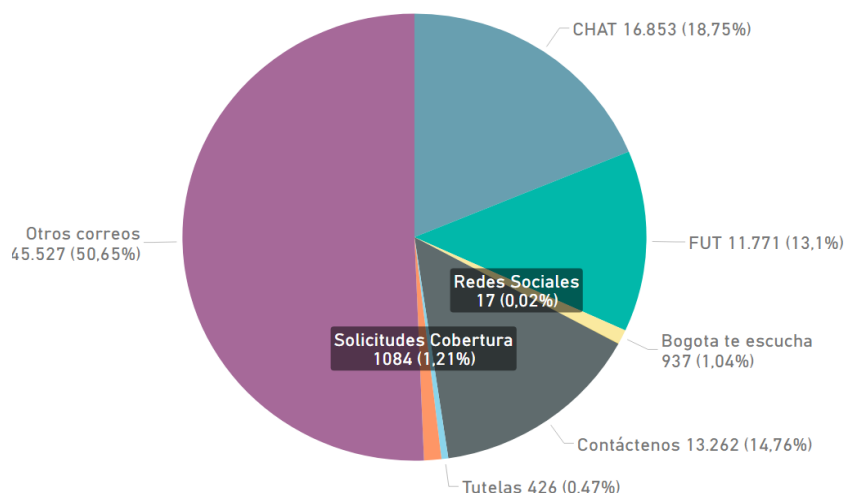


Gráfico 14 Discriminado por fuente canal virtual junio 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Como bien se ha mencionado en el informe anterior, el canal virtual presentó un crecimiento exponencial en abril del 2020, sin embargo, para el mes de junio decreció con respecto a mayo un 30,7% aproximadamente. En total obtuvo 89.877 atenciones, de las cuales el 50,65% (11,85 puntos porcentuales menos que el mes de mayo) 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, con una participación inferior al mes de mayo al pasar del 62,5% al 50,65%, sumando aquello que corresponde a colegios privados que durante el mes de junio incrementó 115% respecto al mes de mayo al pasar de 134 solicitudes a 288 pero que suma un 0,3% aproximadamente, seguido se encuentra el Chat con un 18,75%, *contactenos* con un 14,76%, el FUT con un 13, 1% (5,89 puntos porcentuales más que en el mes de mayo), Bogotá Te Escucha con un 1,04%, el correo de tutelas con un 0,47%, y una participación irrisoria de redes sociales con 17 gestiones realizadas (0,02%). Como incidencia adicional para el canal virtual, durante el mes de junio se incluyó la cantidad de solicitudes realizadas por la ciudadanía en el formulario de cupos escolares.

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

- 1) En el correo electrónico desde el mes de mayo 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). Aunque, el medio de registro oficial es el CRM.
- 3) Para un seguimiento más claro del correo electrónico desde mayo se generan 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) Se genera el correo de buzonentidades@educacionbogota.gov.co con el fin de tener control sobre las solicitudes de las entidades distritales y nacionales.

Por otro lado, el Formulario Único de Trámites, ha tenido 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 27%, respecto al mes inmediatamente anterior que generó 9.264 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 mayo del 27% pasando de 23.321 solicitudes a 16.853, y del mes de abril a junio disminuyó un 68,2%; así mismo su porcentaje de abandono fue nulo, lo cual es directamente proporcional al volumen de atención generado.

El aplicativo de la Alcaldía, Bogotá Te Escucha, funcionó en todas las franjas y presentó disminución respecto al mes anterior, en 64 peticiones.

En promedio, el correo electrónico contactenos tuvo el 10,18% de participación 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.

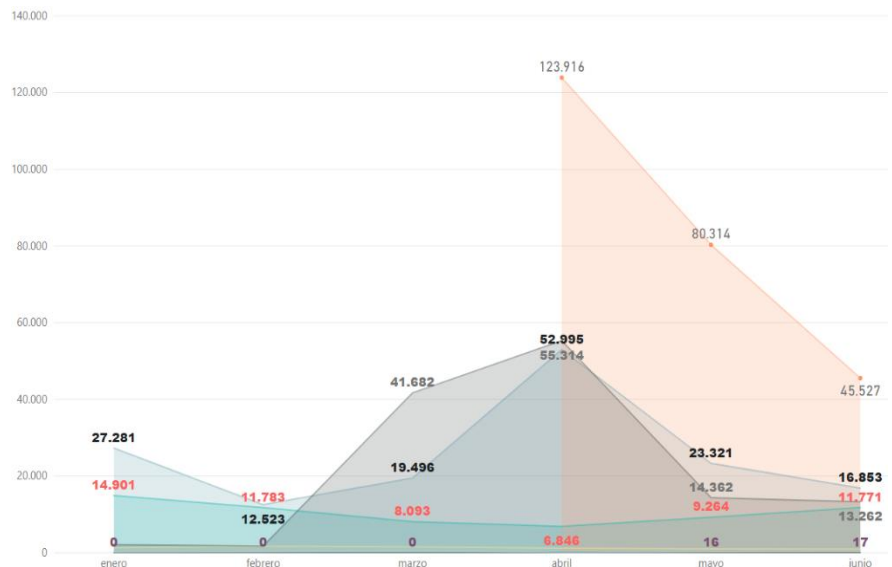


Gráfico 15 Comportamiento canal virtual 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Solicitudes web cupos

Por último, dada la circular 15 del 28 de abril del 2020, es importante mencionar la labor realizada desde la Dirección de Cobertura al implementar el formulario de solicitud de cupos que tiene como parámetro encontrarse fuera del Sistema Educativo. En total se recibieron 1.084 solicitudes, así como se realizó gestión de 1.410, al trabajar el rezago de mayo, y las pertenecientes al mes de junio. Es relevante, la participación del equipo de Profesionales de Sistemas de Información de cada una de las localidades quienes se encuentran en la gestión de análisis, contacto con el padre de familia y/o acudiente, y asignación de cupo de acuerdo con la disponibilidad de los colegios.

1.1.5.1 Gestión correo novedades PAE

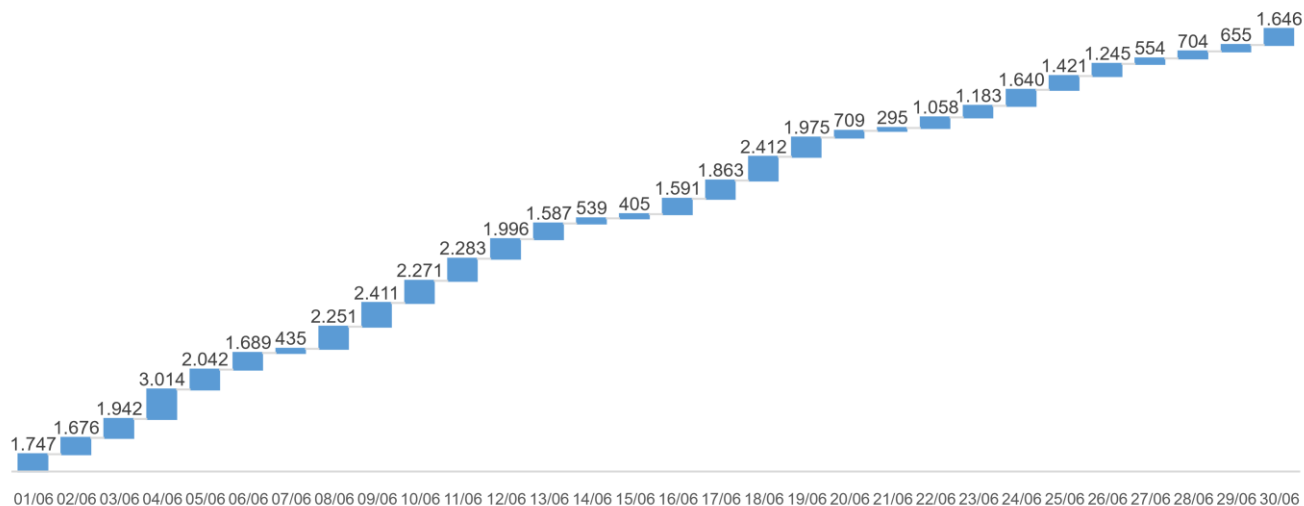


Gráfico 16 Ingreso correos diario novedadespae. Fuente: Cifras de novedadespae. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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 45.239 peticiones de las cuales se tramitaron el 100%, con un promedio de 25 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 la semana 2, desde el 4 hasta el 11 de junio superaron las 2.000 solicitudes.
- 4) El total de correos gestionados en el mes de junio fue de 51.716 correos, dado que se tenía un rezago del mes de mayo.
- 5) Para el manejo del correo se generaron plantillas de acuerdo con las solicitudes del ciudadano.
- 6) En el mes de junio se generaron 29.088 llamadas de las cuales el 33% correspondió a teléfono no válidos, y otro 29% a que no le había llegado el mensaje de texto.
- 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 familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co

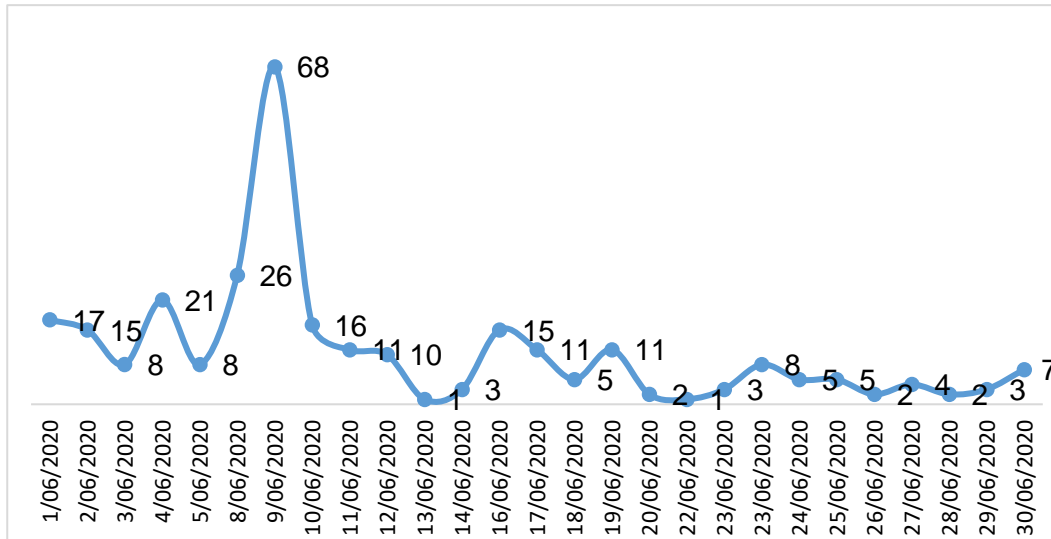


Gráfico 17 Comportamiento diario correo colegios privados. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Ahora bien, la gestión del correo familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co surgió de conversaciones con 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 288 correos durante el mes de junio, de los cuales el 48% correspondió al pago de pensión, el 13% a inquietudes sobre las clases, 12% a inquietudes sobre las ayudas del gobierno, y el 27% por aprender en casa, vacaciones, clausula retiro, o cobros adicionales.

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.

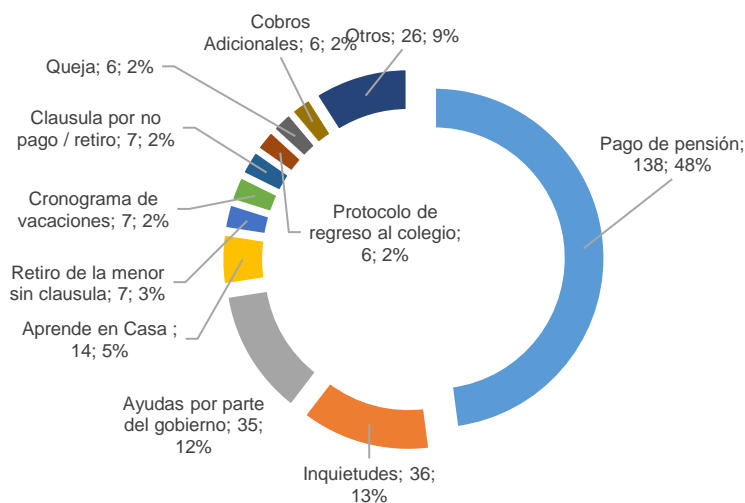


Gráfico 18 Solicitudes correo colegios privados. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.1.6 Tipificaciones

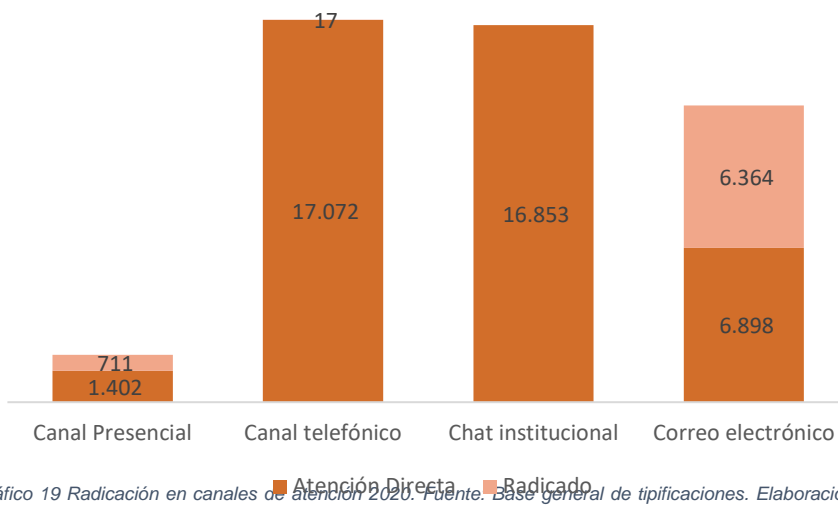


Gráfico 19 Radicación en canales de atención 2020. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Al realizar un análisis minucioso de las tipificaciones, se observa que el 14,38% de las atenciones, son para radicación: el de mayo participación es el canal de correo electrónico donde el 47,99% corresponde a radicación, seguido del canal presencial con un 33,65%, luego el canal telefónico con un 0,1% y la nulidad del chat institucional. Lo anterior, obedece a que el correo electrónico

contactenos@educacionbogota.edu.co, es un canal a través del cual la ciudadanía puede radicar sus solicitudes, así mismo, la apertura del canal presencial demuestra la confianza en el ciudadano para realizar sus trámites de manera presencial, y en el canal telefónico, se toman las quejas, solicitudes, o felicitaciones que generan los diferentes grupos de interés.

Para el mes de junio el canal telefónico y virtual a través del chat institucional generaron la homologación de las interacciones, al árbol de tipificaciones por la Oficina de Servicio al Ciudadano. Con respecto al correo electrónico, se realizó el análisis petición por petición para encontrar a cuál hacía referencia, buscando la homologación con las implementadas en Forms y las de CRM. 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.

De las 49.317 atenciones analizadas de atención directa se encuentra que el 49,1% corresponde a temas de Refrigerios, bien sea por el mensaje de agendamiento, por inconvenientes en la redención del bono, aún por inscripciones, y en menos proporción por la redención de un bono y tiene más hijos; el canal telefónico, tuvo una participación del 52,98%, seguido de un 40,27% en la atención del chat institucional, y un 6,73% en el correo electrónico, lo cual genera nulidad para el canal presencial.

Seguidamente, el 9,6% está representado por asuntos relacionados con Servicio a la Ciudadanía referentes a la disponibilidad del servicio, es decir, consultas sobre los horarios con un 93%, seguido de consulta de respuestas a los radicados con un 6,46%. Al realizar un análisis por canal, el 73,28% corresponde al chat institucional, el 19% al canal telefónico y el restante a correo electrónico. Es importante mencionar que el 100% de las solicitudes para respuestas a radicados es por correo electrónico.

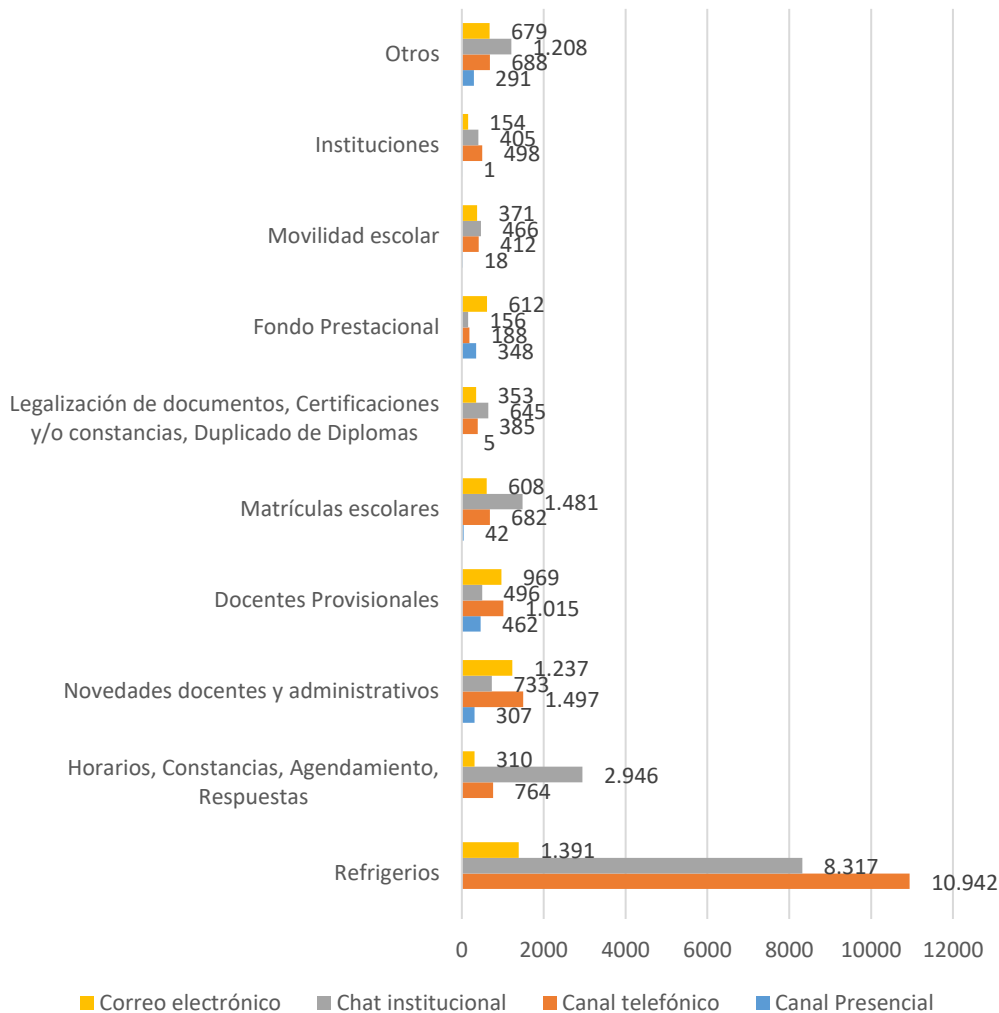


Gráfico 20 Temas por canales atención directa junio 2020. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Al profundizar el tema de Novedades docentes y administrativos que posee un 9% con 3.774 solicitudes del total, se encuentra que el 22,83% corresponde a Cesantías de docentes, las cuales han sido consultadas en su totalidad a través del correo electrónico; seguido de certificaciones de docentes con un 15,63% del cual el 43,55% corresponde al canal presencial, el 37,79% al canal telefónico y el 18,64% al correo electrónico; luego se encuentra Beneficios para docentes, donde el 51,1% nos consultaban acerca del bono del día del maestro; y en el cuarto lugar, se encuentra cesantías parciales para docentes donde el 100% se encuentra atendido en el canal telefónico.

Seguidamente se encuentran temas relacionados con docentes provisionales

con un 7%, que corresponde a 2.942 solicitudes en general. Allí se encuentran aspectos relacionados con Convocatorias, información de pago de nómina, inicio de labores, factores salariales, escalafón docente con solicitudes por encima de dos dígitos.

En quinto lugar, con 2.813 solicitudes de atención directa se encuentra la solicitud de cupos, con un 6,7%, 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 e 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)

El restante hace referencia a solicitudes por Legalización de documentos, Certificaciones y/o constancias, Duplicado de Diplomas (3,3%), Fondo Prestacional (3,1%), Movilidad escolar (3%), e Instituciones (2,5%); dentro de otros se encuentra el desbloqueo de aplicaciones, la notificación de actos administrativos con nombramientos, solicitudes de entes de control, educación superior, entre otros.

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:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

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 junio 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, la gestión para la recolección de documentos en custodia, los rechazos generados en el envío de la correspondencia.

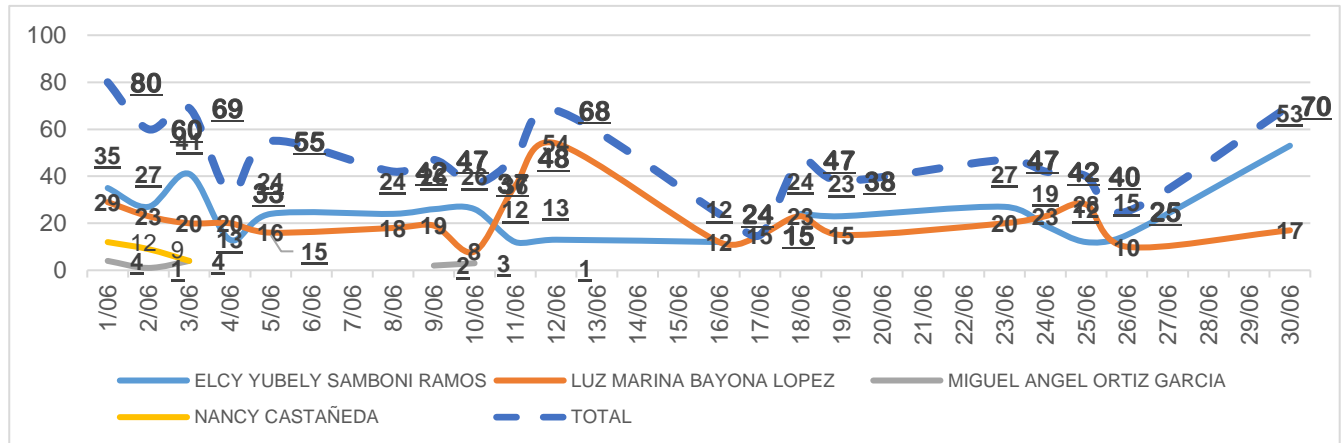


Gráfico 20 Gestión plan padrino mayo 2020. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.1.8 Satisfacción en los canales de atención

El proceso de Gestión Integral de Servicio a la Ciudadanía de la La Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para el segundo trimestre del año 2020, se encontró que la satisfacción del canal telefónico se encontró en un 65%, el canal virtual en un 57%, y el canal presencial en un 82%.

La aplicación de encuestas se realiza de manera virtual para los cuatro canales de atención; para el canal presencial y telefónico, se envía un correo electrónico invitando a la ciudadanía a calificar el servicio; para el chat institucional se invita al ciudadano a calificar la atención luego de terminada esta; y en el correo electrónico se envía el enlace con la respuesta frente a la inquietud del ciudadano. A continuación, se dan a conocer los enlaces de aplicación de las encuestas por canal:

Formulario	Diligenciamiento del ciudadano
Chat Institucional	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVvKOAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNUNDIXSFZKOUlwUll5RkILTDVHVE1VUjExSy4u
Correo electrónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVvKOAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNUQkdJSkQ5NIdSVU9WVjFCRVA3TFM0SkRaSi4u
Canal Presencial	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVvKOAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNURVdYOvhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u
Canal telefónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVvKOAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNUQU9SVUU1MkgwNzY5MjJSM0Y2R01NMVpEQy4u

Ahora bien, al ahondar los resultados se encuentra que, frente a las inconformidades de mayor incidencia, se encuentra en el canal presencial que no hay respuesta pronta a las solicitudes; por ejemplo, la respuesta al trámite de pensión, de solicitud de cupo, o respuestas a solicitudes varias. En el canal de chat se encuentra que no hay

respuesta a la encuesta del día del maestro en la cual los docentes escogían un detalle por su día, adicional de querrelas por solicitud de cupos o errores en el Sistema de Matrículas; y en el correo electrónico se encuentra como común denominador inconvenientes con la formalización de matrícula, o respuesta de las solicitudes por pensión, factores salariales, y tiempo de servicio.

Adicionalmente, se realiza un análisis de las inconformidades frente al servicio y se encuentra que en el canal presencial hubo reclamo por el tiempo de espera afuera de las instalaciones, así como por el tiempo de servicio total, igualmente por el desconocimiento de las solicitudes de citas para la atención, y adicional, por la calidad de la atención prestada solicitando cortesía por parte de los funcionarios; en el canal virtual de correo electrónico se solicita respuesta concreta respecto al correo enviado, así mismo, es un espacio donde solicitan que los trámites no se demoren el término legal que actualmente se posee, y por otra parte, se confunde el origen de la encuesta dado que el comentario hace respuesta a la respuesta del canal telefónico y chat institucional. Al hablar de los dos últimos canales, la indisposición es por el tiempo en espera, y por las respuestas no concretas de los asesores.

1.1.9 Seguimiento a la implementación de CRM

Teniendo en cuenta la implementación de un administrador de clientes, que en este caso son ciudadanos, se planea la implementación del 100% al final el año 2020. Actualmente se encuentra implementado en un 10,08% de la operación, teniendo en cuenta que se cuenta con 40 licencias, y es utilizado para el correo electrónico, la atención en nivel central y el plan padrino.

Canal	Cantidad CRM	Atenciones generadas	% Avance
Correo electrónico	3.105	13.262	23,41%
Plan Padrino	922	1.025	89,95%
Presencial	1.386	2.103	65,91%
Telefónico	-	20.464	0,00%
Chat Institucional	-	16.853	0,00%
Total General	5.413	53.707	10,08%

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
26/06/20	SuperCade Suba	8	Planilla de contingencia	3	3	100%	0	100%
30/06/20	SuperCade Suba	8	Planilla de contingencia	3	3	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
01/06/2020	Teams OSC	Inducción en aplicativos, protocolos, trámites y servicios	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	2
01/06/2020	Teams OSC	Dirección de Educación Superior	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	22
02/06/2020	Teams OSC	Dirección de Educación Superior	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	20
03/06/2020	Teams OSC	Dirección de Educación Superior	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	19
04/06/2020	Teams OSC	Dirección de Cobertura	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	41
08/06/2020	Teams OSC - Oficina de Personal	Capacitación SIGA	Administrativos SED	5
10/06/2020	Teams OSC	Capacitación Subsecretaría de Acceso - Quejas y Reclamos	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	6
16/06/2020	Teams OSC	Proceso De Gestión Documental Grupo No. 1 - Radicación	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	21
17/06/2020	Teams OSC	Proceso De Gestión Documental Grupo No. 2 - Gestión de Peticiones	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	20
18/06/2020	Teams OSC	Proceso De Gestión Documental Grupo No. 3 - Proceso de Correspondencia de Salida	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	21
19/06/2020	Teams OSC	Proceso De Gestión Documental Grupo No. 4 - Notificación	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	21
23/06/2020	Teams OSC	Capacitación CRM	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	13
25/06/2020	Teams - Direcciones Locales	Capacitación SIGA, SDQS y Digiturno	Administrativos Central, Local e Institucional	32
26/06/2020	Teams OSC	Capacitación SIGA y SDQS	Administrativos Central, Local e Institucional	27

1.4 Logros alcanzados con la realización de las actividades

Incrementar en dos meses 40,7 puntos porcentuales la atención en el canal telefónico al pasar de 57,32% a 97,48% en el nivel de atención.

Continuación de la atención presencial en el Nivel Central, y el inicio en algunas Direcciones Locales de Educación a partir del 1 de junio, así como en la RedCade a partir del 26 de junio, 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 asesores según productividad y volumetría en 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, continuación de la 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.

La cantidad de solicitudes en el correo electrónico ha producido que algunos correos no sean visualizados en el tiempo correspondiente.

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

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	30/06/2020	Reunión Teams - Actas	Archivo OSC
Informe diario de gestión del proveedor Américas BPS	30/06/2020	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	30/06/2020	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	30/06/2020	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%2FPlaneacion



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
			Estrategica&viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2020%2FMAPA%20DE%20RIESGOS
Informe mensual de operaciones	30/06/2020	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
Cualificación del servicio	30/06/2020		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	30/06/2020	Archivo Plan de mejoramiento de los canales de atención.	https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B9761BCDF-F1EF-4E9B-A46B-24DDF9B8668F%7D&file=PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20-%20OPERACIONES%20OSC.xlsx&action=default&mobiledirect=true
Análisis tipificación	30/06/2020	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