



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 JULIO - 2020

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

Elaboró:

ALEXANDRA MURILLO RODRIGUEZ  
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.....	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	Red Cade.....	11
1.1.4	Canal de Atención Telefónico.....	11
1.1.5	Canal de Atención Virtual .....	13
1.1.5.1	Gestión correo novedades PAE .....	15
1.1.5.2	Gestión correo familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co .....	16
1.1.6	Tipificaciones .....	17
1.1.7	Gestión plan padrino.....	18
1.1.8	Satisfacción en los canales de atención.....	20
1.1.9	Seguimiento a la implementación de CRM .....	21
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.....	23

## 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 julio 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](mailto: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

Adicionalmente, en el mes de julio se realizaron cuarentenas focalizadas por localidades que se extienden hasta el mes de

agosto.

3) 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.

4) 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](mailto: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](mailto:contactenos@educacionbogota.gov.co) desde el mes de abril.

5) 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](https://www.educacionbogota.edu.co/portal_matriculas/proceso-de-matricula/solicita-cupo-escolar).

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

7) 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.

8) 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%.

9) 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.

10) 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.

11) 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.

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

13) En el mes de junio se fortalecen acuerdos de servicio con Fondo Prestacional, Certificaciones laborales y se realiza mesa de trabajo para actualización de acuerdo de servicios de cobertura.

14) En el mes de julio se realizó el ajuste de atención presencial, donde laboró NVC en su horario de 10 a.m. a 6 p.m. y la dirección local de Engativá los martes y miércoles de 10 a.m. a 3 p.m.

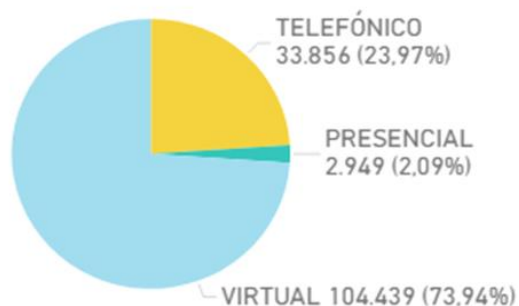
### 1.1.2 Análisis general

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

Para la operación del mes de julio se presentó un total de 141.244 atenciones, de las cuales el 73,94% corresponde a canal virtual compuesto por las solicitudes del chat institucional, del correo electrónico [contactenos@educacionbogota.gov.co](mailto:contactenos@educacionbogota.gov.co), así mismo, los correos electrónicos [novedadespae@educacionbogota.gov.co](mailto:novedadespae@educacionbogota.gov.co) (administrado por la Dirección de Bienestar Estudiantil DBE –Programa de Alimentación Escolar- PAE) y la cuenta

#### Participación porcentual

● TELEFÓNICO ● PRESENCIAL ● VIRTUAL



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

[familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co), [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co); adicional por aquellas solicitudes ingresadas por el Formulario Único de trámites de la página web, los requerimientos aproximados de Bogotá Te Escucha, aquello recibido a través del correo de [notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co](mailto:notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co), 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 julio se continuó con la atención en el canal presencial – nivel central, y algunas direcciones locales bajo previo agendamiento; y adicional, la Red Cade en Suba, Engativá la cantidad de atenciones generadas corresponde al 2.09%, 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

Al validar el comportamiento de los canales de atención en la línea del tiempo de los meses transcurridos en el

### Comportamiento mensual

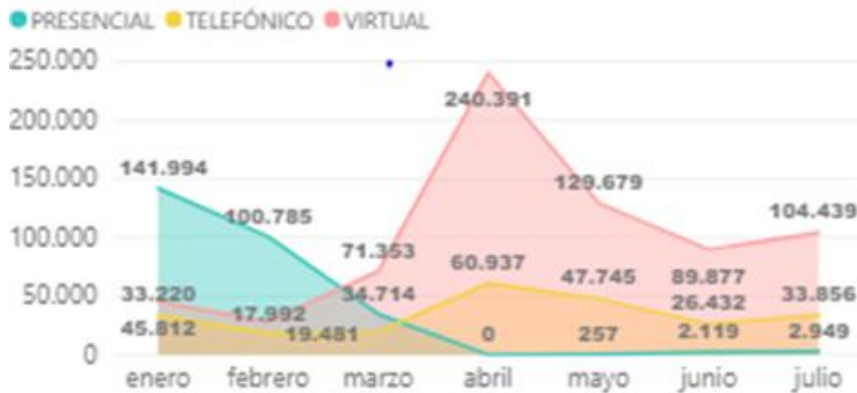


Gráfico 2 Histórico de cantidad de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

en el año 2020, se observa que, el canal presencial obtuvo el resultado esperado, frente a las medidas de bioseguridad que se implementan actualmente, dado que en todo el mes de atendieron 2.949 solicitudes, incluyendo plan de contingencia aplicado en el Super Cade de Suba y Engativá. El canal telefónico, con 33.856 interacciones, el mes de julio se ubica por encima de las solicitudes generadas durante el mes de enero pasando de 33.220 a 33.856. Y, por último, el canal virtual incrementó en un 16% frente al mes de junio.

### PARTICIPACIÓN PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

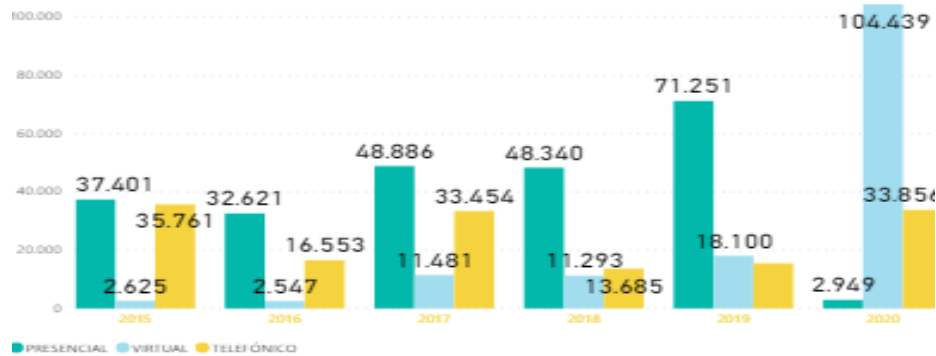


Gráfico 3 Volumen atenciones por canal durante los últimos seis años. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante el mes de julio la atención virtual y telefónica se encontró por encima del mismo mes desde el 2015. Con respecto al canal virtual, obtuvo un 477% de atenciones adicionales que el año 2019; en el canal telefónico incrementó un 255%, y en el canal presencial disminuyó un 95,98% al año inmediatamente anterior.

### 1.1.3 Canal presencial

Durante el mes de julio se continuó con atención bajo previo agendamiento en nivel central y en la Dirección Local de Engativá; 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 3:00 pm

#### 1.1.3.1 Nivel Central

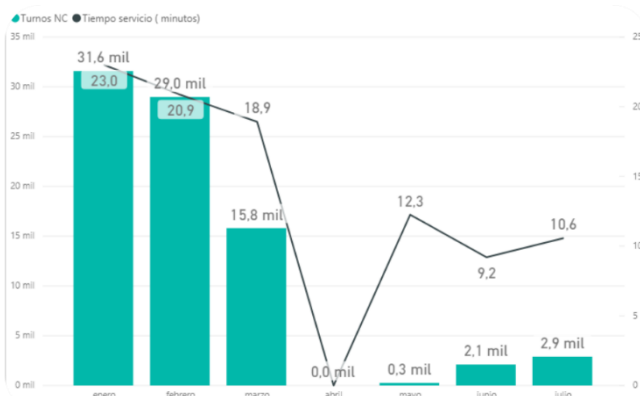


Gráfico 4 Atenciones en nivel central 2020. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

La atención en el nivel central continuó con la atención bajo solicitud de agendamiento en el mes de julio, 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 julio 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 mensajeros podían radicar el correo certificado sin turno; por ejemplo, el 1º de junio asistieron 30

ciudadanos, y cumplieron agendamiento 19.

Ahora bien, al realizar un análisis del año 2020, se encuentra que el tiempo de servicio, dadas las medidas de bioseguridad y el plan de contingencia implementado se encontró en 10,57 minutos, con los 2.893 turnos generados.

#### Participación porcentual

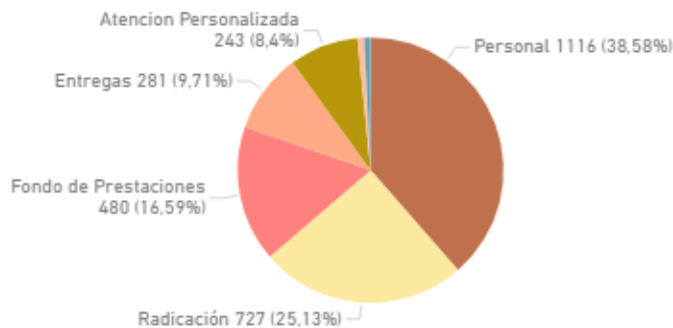


Gráfico 5 Participación por servicio en atención del nivel central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

De igual manera, al analizar por los servicios ofrecidos y demandados se encuentra que el 38,58% de las atenciones correspondieron a la atención de la ventanilla de Personal, seguido del 25,13% del servicio de radicación, el 16,51% que correspondió a Fondo de prestaciones, el 9,71% a Entregas, y el 8,4% correspondiente a Atención personalizada. Ahora bien, durante el mes de julio la Oficina de Control Disciplinario nos solicitó permitir atención a un funcionario de la dependencia para resolver inquietudes.



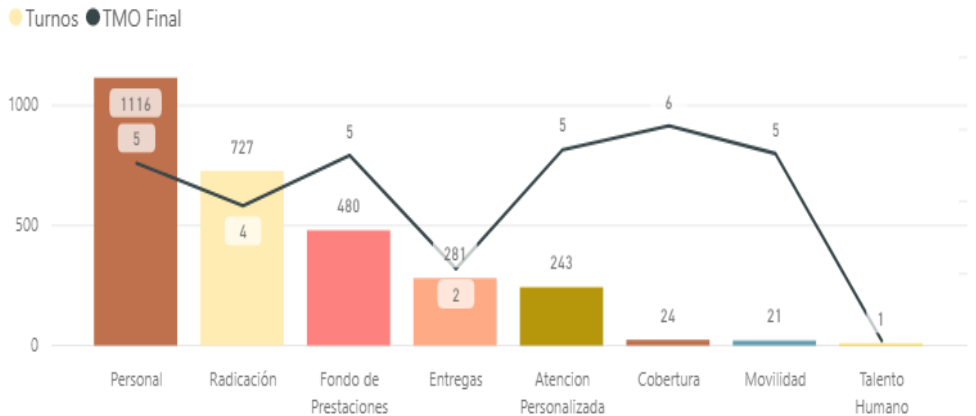
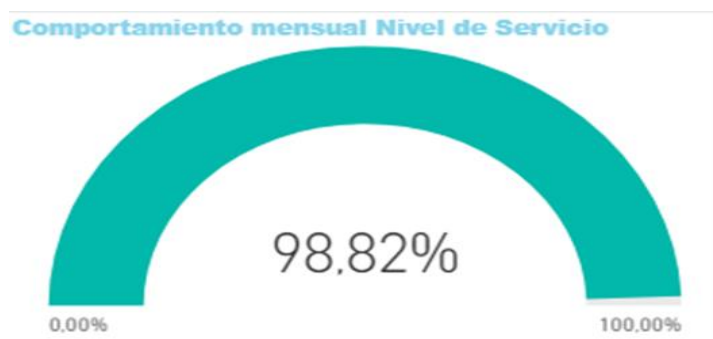


Gráfico 6 TMO por servicio Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Con el objetivo de profundizar 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 posesión de docentes, por inicio de labores, entre otros, seguido de Fondo de Prestaciones con la radicación de carpetas e información, labor que

igualmente puede ser realizado de manera virtual, luego del servicio de Entregas, que en oportunidades genera percance con la ciudadanía.

Con respecto al Tiempo Promedio de operación de Talento Humano se observa un tiempo de 1 minutos, seguido de personal con 5,52 minutos, donde vale la pena mencionar se debe revisar documentación y actualización de datos en los aplicativos de ser necesario. Ahora bien, respecto al mes anterior se encuentra que el servicio de radicación se mantuvo en 4 minutos y en general los servicios se encontraron dentro del valor esperado.



turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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 98,82%, cifra superior a la presentada en meses anteriores.

Gráfico 7 Nivel de efectividad Nivel Central. Fuente: Histórico de

### 1.1.3.2 Nivel Local

En el nivel local se tuvo operación en la Dirección Local de Engativá. 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 6,20 minutos, y los servicios solicitados fueron de radicación, y cobertura.

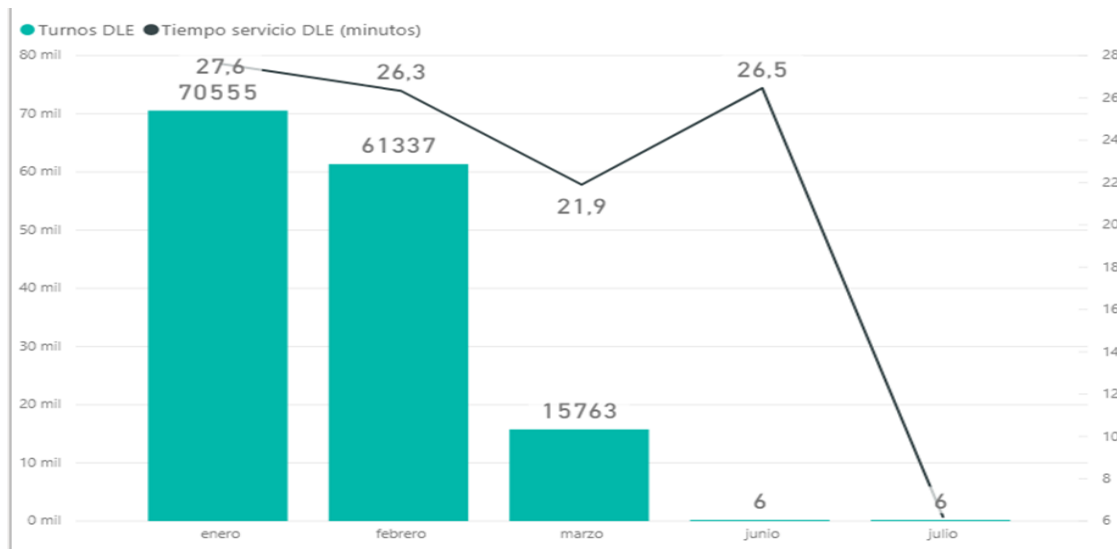


Gráfico 8 Tiempo de servicio año 2020, Nivel Local. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

A continuación, se dan a conocer los horarios y servicios que en el mes de julio estuvieron disponibles. Es importante mencionar que realizaron apoyo para el servicio de radicación en la Dirección Local de Engativá y se realizó apoyo para el servicio de Movilidad.

Dirección Local	Servicio	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Dirección Local De Educación Engativá	Servicio al Ciudadano		10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.		
	Américas BPS (Cobertura)		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.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.		

### 1.1.3.3 Red Cade

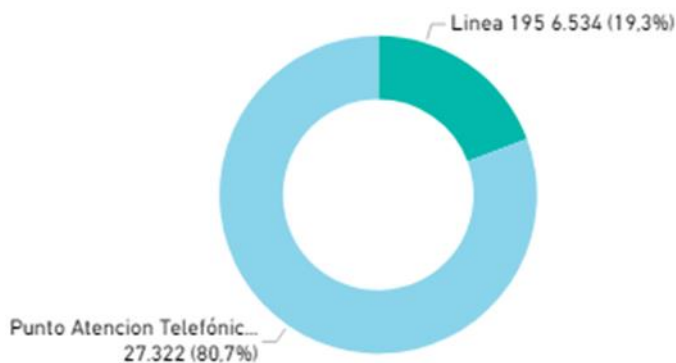


Gráfico 9 Atención por servicio Supercade. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En la Red Cade se se presentó apoyo en el SuperCade de Subay se generaron 59 atenciones en plan de contingencia para servicios de cobertura, atención personalizada y movilidad

### 1.1.4 Canal de Atención Telefónico

#### Participación porcentual



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 realizó consultas por transferencias a las dependencias, sobre todo los docentes buscando las áreas misionales de la entidad.

El canal telefónico tuvo un total de 33.856 solicitudes, de las cuales el 19,3% 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, Américas Business Process Service que obtuvo un 80,7% del total de la participación; respecto al mes anterior, ha perdido participación la línea 195 en aproximadamente 2 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.

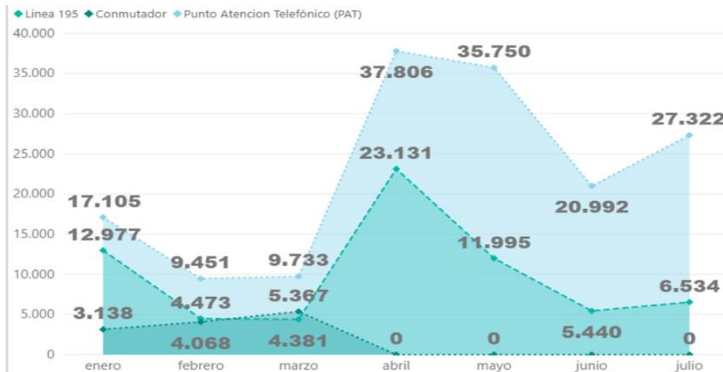


Gráfico 11 Canal telefónico en el año 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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%, y para el mes de junio el decrecimiento fue

de un 41,28% respecto al mes anterior. Durante el mes de julio el canal presentó un repunte con relación al mes anterior del 28,08%

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%, presentando para el mes de julio un crecimiento del 20,11% frente al mes anterior

### Nivel de servicio Punto de Atención telefonico

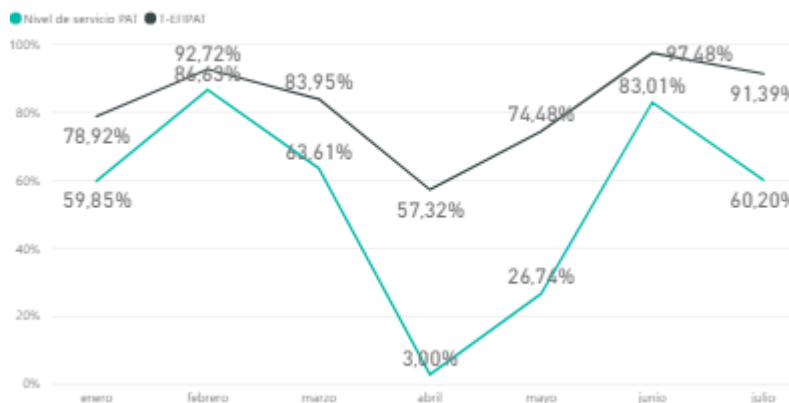


Gráfico 13 Nivel de servicio PAT 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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%, 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%, presentando en el mes de julio un decrecimiento 22,81 puntos porcentuales debido al incremento en el tráfico.

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 91,39%.

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

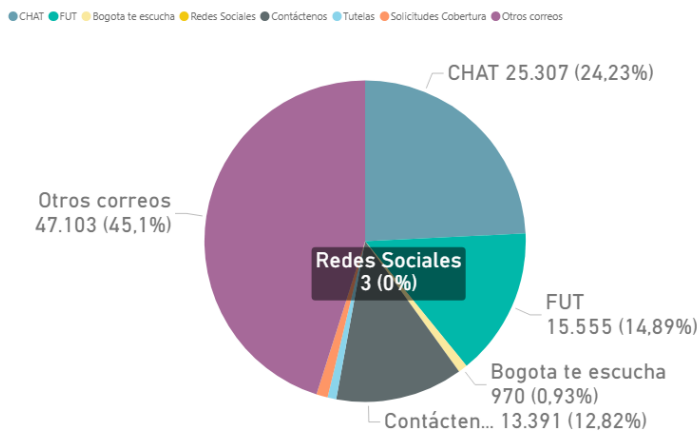


Gráfico 14 Discriminado por fuente canal virtual junio 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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. El total de interacciones recibidas por este medio correspondió a 104.439, presentando un incremento del 16% con relación al mes inmediatamente anterior, el mayor volumen correspondió a la gestión de otros correos, teniendo en cuenta que la alta demanda de solicitudes para refrigerios, da permanencia a la implementación de 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](mailto:familiaeduprivados@educacionbogota.gov.co) con el objetivo de validar las novedades presentadas con los colegios privados desde el momento del confinamiento preventivo obligatorio.

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](mailto: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 32%, respecto al mes inmediatamente anterior que generó 11.771 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](mailto: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, presentó un incremento respecto al mes de junio del 50.16% pasando de 16.853 interacciones a 25.307 en el mes de julio, con relación al mes de mayo incrementó un 8.51%; así mismo su porcentaje de abandono correspondió al 0,34%, debido a días y horas específicas de alto tráfico en el transcurso del mes.

El aplicativo de la Alcaldía, Bogotá Te Escucha, funcionó en todas las franjas y presentó un incremento de 33 peticiones con relación al mes anterior.

En promedio, el correo electrónico *contáctenos* 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*.

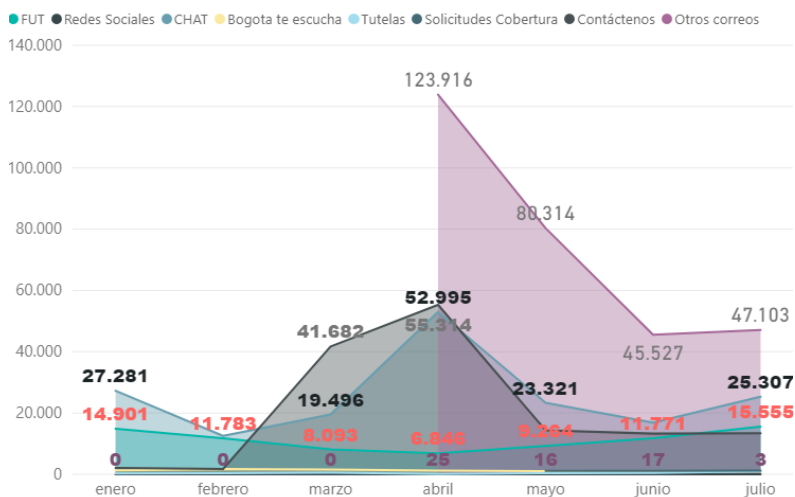


Gráfico 15 Comportamiento canal virtual 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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.

**1.1.5.1 Gestión correo novedades PAE**

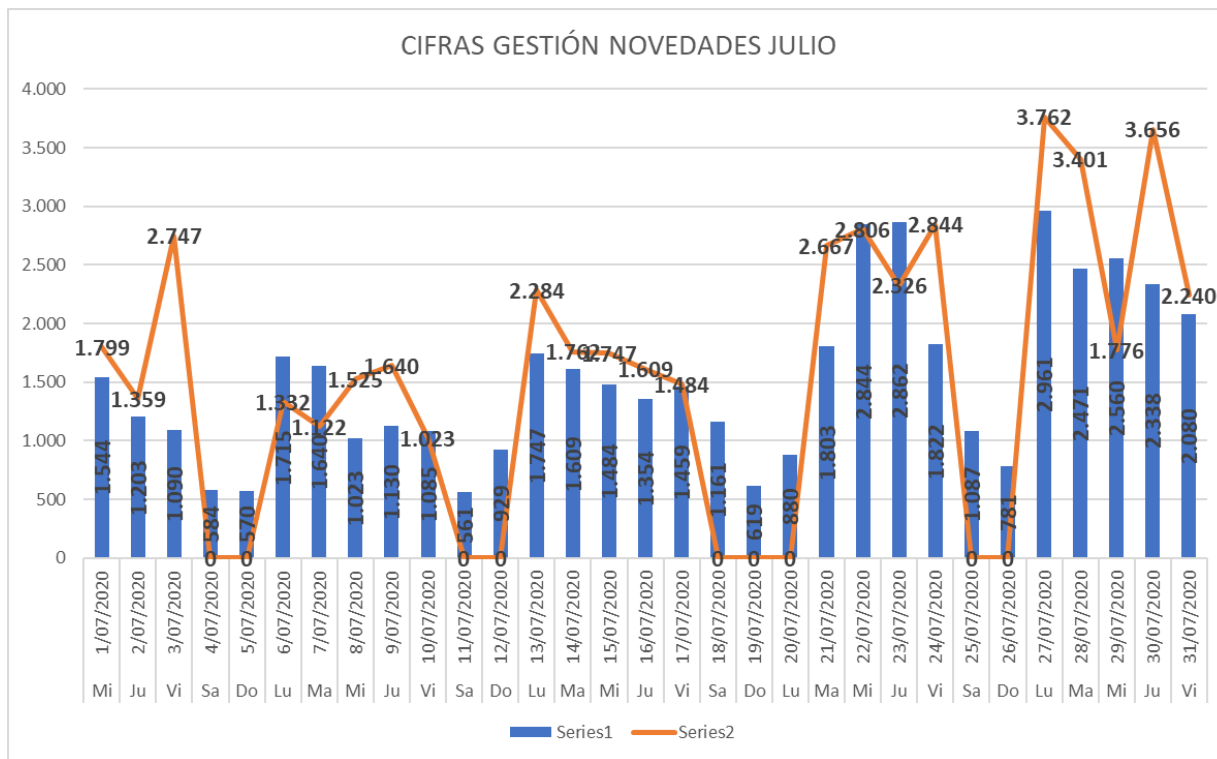
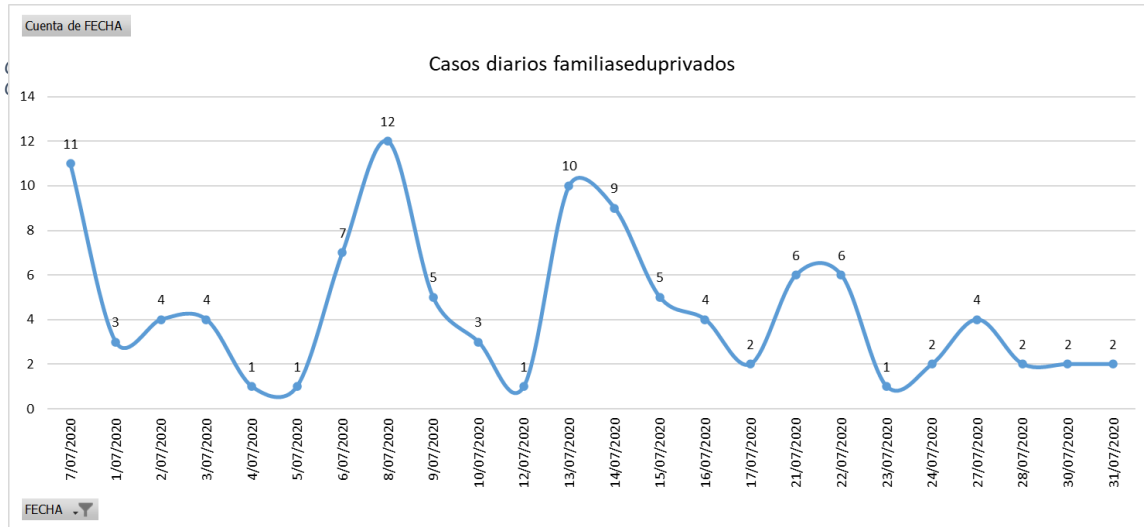


Gráfico 16 Ingreso correos diario novedadespae. Fuente: Cifras de novedadespae. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

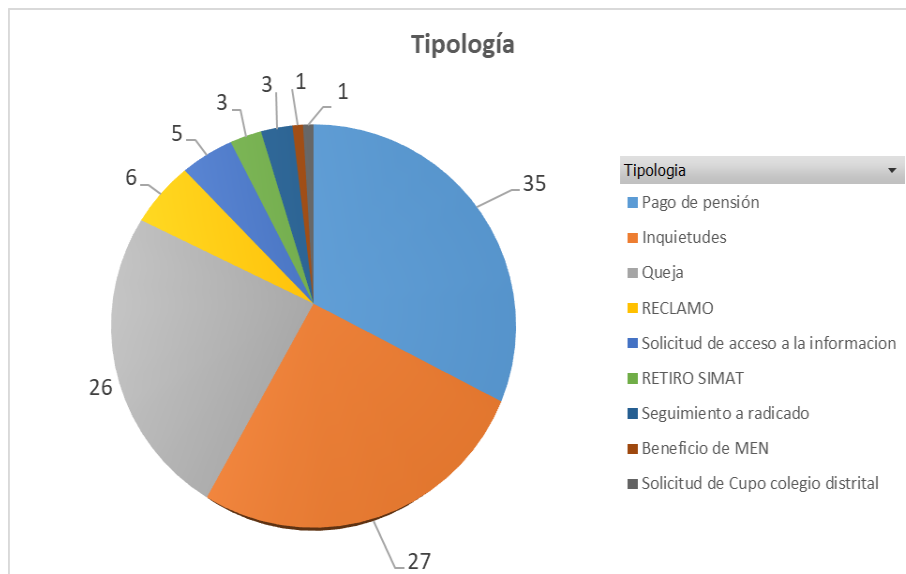
La gestión del proceso del Plan Alimentación Escolar – PAE consiste en la inscripción a través del formulario web, el procesamiento de la información por parte de la SED y el proveedor, el agendamiento a través de mensaje de texto y la redención por parte del acudiente en el supermercado asignado, de 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 46.996 peticiones de las cuales se tramitaron el 99,82%, 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 para las dos últimas semanas a partir del 21 de julio el promedio de solicitudes diarias correspondió a 2.283.
- 4) Para el manejo del correo se generaron plantillas de acuerdo con las solicitudes del ciudadano.

1.1.5.2 Gestión correo [familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co)



Ahora bien, la gestión del correo [familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:familiaseduprivados@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.



Durante el periodo se recibieron a este buzón 107 correos, de los cuales el 32.71% correspondió al pago de pensión, el 25.22 % a inquietudes sobre las clases, 24.30% a quejas y el 17.76% temas varios

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.



### 1.1.6 Tipificaciones

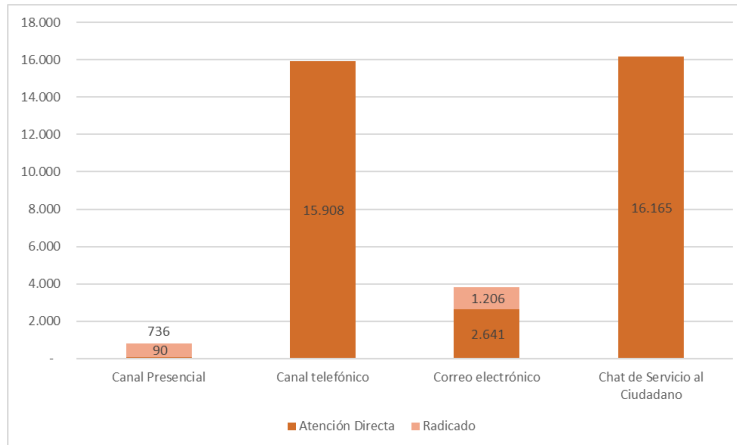


Gráfico 19 Radicación en canales de atención 2020. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Los diferentes canales tuvieron el siguiente comportamiento durante el mes de julio. En el canal presencial el 89.10% de las atenciones corresponden al servicio de radicación, dentro de los canales el de mayor participación es el chat institucional con un 44%, seguido por la línea telefónica con un 43%, en tercer lugar, el correo electrónico que es el medio más rápido y ágil de radicación, por último, está el canal presencial donde su foco fue el tema de personal y fondo prestacional.

Para el mes de julio el canal virtual a través del chat institucional generó 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 34.804 atenciones analizadas de atención directa se encuentra que el 80,96% 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 43.29%, seguido de un 43.99% en la atención del chat institucional, y un 10,47% en el correo electrónico, lo cual genera nulidad para el canal presencial.

Seguidamente, el 11,59% está representado por asuntos de matriculas escolares y movilidad escolar con un 3.53%, que se atienden por los diferentes canales.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

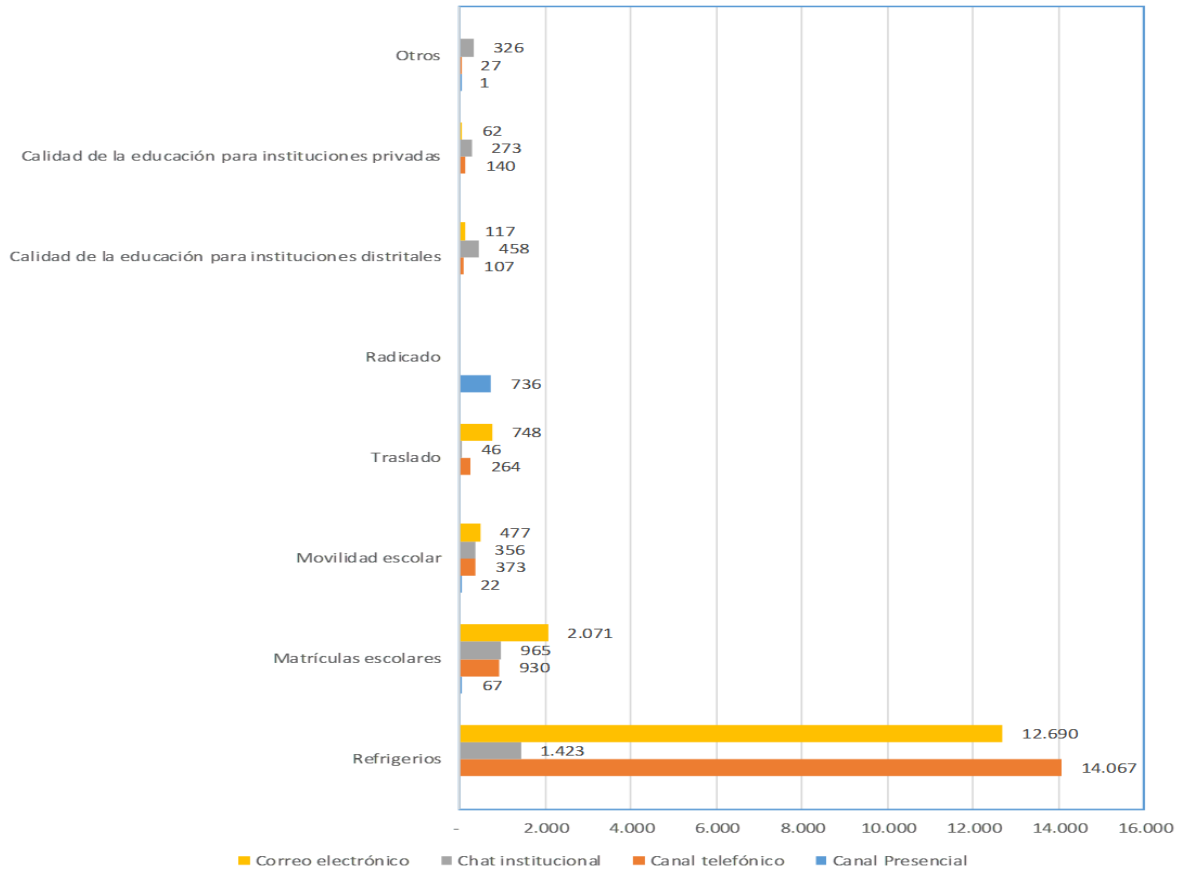


Gráfico 20 Temas por canales atención directa julio 2020. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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 julio se encontró el acompañamiento en los siguientes temas:

- Capacitación en el proceso de respuesta electrónica
- 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.
- Seguimiento de la digitalización de salidas e internos

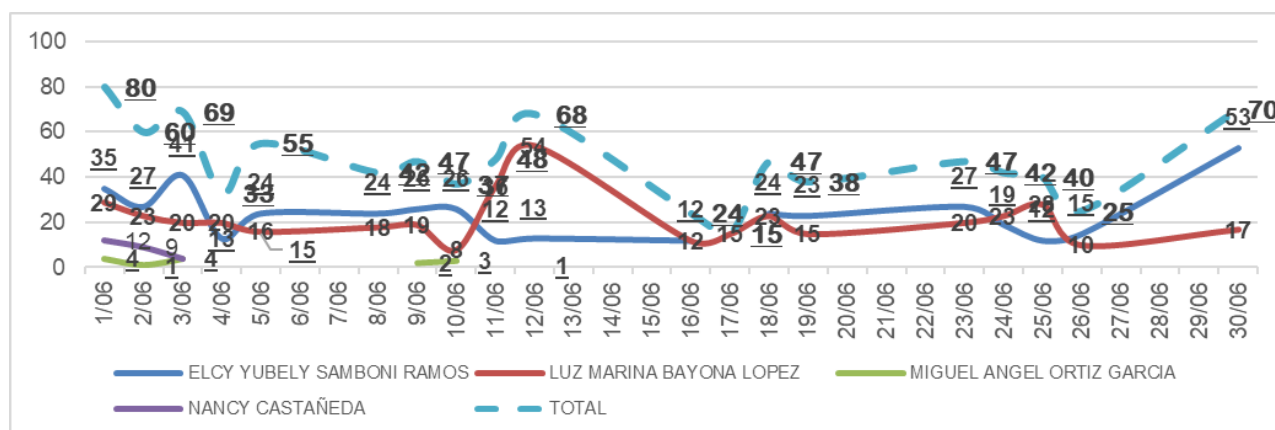


Gráfico 20 Gestión plan padrino mayo 2020. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

### 1.1.8 Satisfacción en los canales de atención

El proceso de Gestión Integral de Servicio a la Ciudadanía de la 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 mes de Julio los resultados de cuantificación son: Canal Telefónico 70.56%; Correo electrónico 64.5%; Chat Institucional 71.95%; Canal presencial 87.42%

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, adicional se están enviando por correo; 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	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNUNDIXSFZKOUlwUII5RkiLTDVHVE1VUjExSy4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNUNDIXSFZKOUlwUII5RkiLTDVHVE1VUjExSy4u</a>
Correo electrónico	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNURVJWU09LWU81SUFVtktBVzBGOE5DNkiYSy4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNURVJWU09LWU81SUFVtktBVzBGOE5DNkiYSy4u</a>

Formulario	Diligenciamiento del ciudadano
Canal Presencial	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVdYOVhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVdYOVhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u</a>
Canal telefónico	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUQU9SVUU1MkgwNzY5MjJSM0Y2R01NMVpEQy4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUQU9SVUU1MkgwNzY5MjJSM0Y2R01NMVpEQy4u</a>

Ahora bien, al profundizar los resultados se encuentra que en general durante el mes la percepción de los ciudadanos fue positiva frente a la atención de la entidad, frente a las inconformidades de mayor incidencia, en los canales virtuales se encontraron demoras en los tiempos de atención; la demora en la respuesta de radicados por parte de las áreas misionales; los trámites de pensiones, cesantías fuera de tiempos. Adicional de algunas inconformidades con las respuestas que no dan plena satisfacción al ciudadano.

### 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 16,23% 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	7.019	13.391	52,42%
Plan Padrino	1.277	1.277	100,00%
Presencial	2.697	2.893	93,23%
Telefónico	-	24.969	0,00%
Chat Institucional	-	25.222	0,00%
<b>Total General</b>	<b>10.993</b>	<b>67.752</b>	<b>16,23%</b>

### 1.2 Gestión de riesgos

Durante el mes de julio no se presentaron inconsistencias.

### 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
01/07/2020	Teams - IED Colegio El Uval	Seguimiento Nivel de Oportunidad		3



## INFORME DE GESTIÓN

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
01/07/2020	Teams - IED Colegio Acacia II	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos IEDS	3
01/07/2020	Teams - IED Colegio Antonio García	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos IEDS	3
01/07/2020	Teams - IED Colegio Gonzalo Arango	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos IEDS	3
02/07/2020	Teams OSC - Colegios	Capacitación SIGA y SDQS	Administrativos IEDS	9
13/07/2020	Teams OSC - Colegios	Capacitación SIGA	Administrativos IEDS y SED	8
14/07/2020	Teams - IED Colegio Tabora	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos IEDS	3
15/07/2020	Teams	Lenguaje claro	Administrativos IEDS y SED	125
15/07/2020	Teams OSC	Capacitación Respuesta electrónica	Funcionarios Direcciones Locales	20
10/07/2020	Teams - IED COLEGIO TUBABUYES UNIVERSAL	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos SED	3
16/07/2020	Teams OSC	Código Disciplinario	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	21
17/07/2020	Teams OSC	Código Disciplinario	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	16
24/06/2020	Teams - IED COLEGIO REINO DE HOLANDA	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos IEDS	3
24/07/2020	Teams	Protocolos de atención	Administrativos IEDS y SED	329
27/07/2020	Teams	Siga	Administrativos IEDS	9
30/07/2020	Teams	Código de Integridad	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	68
21/07/2020	Teams	Respuesta Electrónica	Funcionario de Archivo	8
27/07/2020	Teams	Respuesta Electrónica	Funcionarios Dile Antonio Nariño	10
27/07/2020	Teams	Respuesta Electrónica	Funcionarios Dile Bosa	15
21/07/2020	Teams	Respuesta Electrónica	Dirección de Bienestar	7
21/07/2020	Teams	Fondo Prestacional	Funcionarias nuevos	2
22/07/2020	Teams	Capacitación Fondo Prestacional nuevo personal ventanilla	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	7

#### 1.4 Logros alcanzados con la realización de las actividades

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, convocatorias de educación superior.

#### 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 las caídas de internet, falta de luz, entre otras cosas.

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:/r/sites/SC/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B6BF3201E-65EE-4220-B2B3-9696F139CFB6%7D&file=PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20-%20OSC.xlsx&action=default&mobileredirect=true](https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B6BF3201E-65EE-4220-B2B3-9696F139CFB6%7D&file=PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20-%20OSC.xlsx&action=default&mobileredirect=true)

#### 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	<a href="https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/">https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/</a>
Sistema distrital de quejas y soluciones SDQS		Sistema de Información	<a href="https://bogota.gov.co/sdqs/">https://bogota.gov.co/sdqs/</a>
Actas Comité de operaciones	31/07/2020	Reunión Teams - Actas	Archivo OSC
Informe diario de gestión del proveedor Américas BPS	31/07/2020	Documento informe mensual	<a href="https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Contratos/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FContratos%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;newTargetListUrl=">https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Contratos/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FContratos%2FForms%2FAllItems%2Easpx&amp;newTargetListUrl=</a>



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

## INFORME DE GESTIÓN

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
			%2Fsites%2FSC%2FContratos&viewid=72b19277%2D24e7%2D4256%2D8b98%2Ddc5b5439a6b5&id=%2Fsites%2FSC%2FContratos%2FDocuments%2FContratos%20y%20Operaciones%2F2020%2F6%20Mayo
Tablero de Indicadores OSC	31/07/2020	Documento consolidado Excel	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2020
Mapa de riesgos	31/07/2020	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	31/07/2020	Informe mensual operaciones	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2020%2F05%2DMAYO
Cualificación del servicio	31/07/2020		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	31/07/2020	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%20OPERACIONES%20OSC.xlsx&action=default&mobiledirect=true
Análisis tipificación	31/07/2020	Consolidado	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2020%2FBASES%20CANALES%20DE%20ATENCIÓN%20C3%93N