



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 AGOSTO - 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

Contenido

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.....	12
1.1.4. Canal de Atención Telefónico.....	12
1.1.5. Canal de Atención Virtual	14
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.....	19
1.1.8. Satisfacción en los canales de atención.....	21
1.1.9. Seguimiento a la implementación de CRM	22
1.2. Gestión de riesgos.....	22
1.3. Cualificación del servicio	22
1.4. Logros alcanzados con la realización de las actividades	23
1.5. Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad	23
1.6. Fuente de verificación.....	24

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.

ACTIVIDADES Y AVANCES CANALES DE ATENCIÓN

1.1. Estadísticas de la operación

1.1.1. Antecedentes

Se presenta informe correspondiente al mes de agosto del año 2020, mes en el cual aún se presentan situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, y se siguen tomando medidas para el fortalecimiento de la atención virtual, y se adoptan protocolos para la atención presencial; así mismo, dadas las modificaciones y la disminución en las restricciones se continua 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, entregas, docentes provisionales 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 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.

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.

6) 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. A estos últimos no se entrega beneficio.

7) 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 87,42%.

8) 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.

9) 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.

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

11) En el mes de agosto se finiquita acuerdo de servicio con la Dirección de cobertura, el cual se encuentra en aprobación.

12) El día 13 de julio inicio la época de cuarentena por sectores en Bogotá, con la siguiente programación: **Del 13 de julio al 26 de julio:** Chapinero, Mártires, San Cristóbal, Tunjuelito, Rafael Uribe, Ciudad Bolívar, Santa Fe y Usme; **Del 23 de julio al 6 de agosto:** Bosa, Antonio Nariño, Kennedy, Puente Aranda y Fontibón; **el 31 de julio al 14 de agosto:** Suba, Engativá y Barrios Unidos.

13) En el mes de agosto se generó una segunda jornada de cuarentena obligatoria por instrucción del gobierno distrital, que afectó la atención personalizada de la oficina de servicio al ciudadano de nivel central a partir del 16 hasta el 30 de agosto. Servicio de radicación y notificaciones que fue prestado en la dirección local de Fontibón durante ese periodo.

1.1.2. Análisis general

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

● TELEFÓNICO ● PRESENCIAL ● VIRTUAL

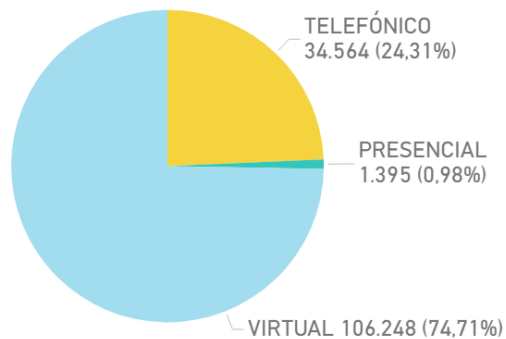


Gráfico 1 Volumen y participación de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Para la operación del mes de agosto se presentó un total de 142.207 atenciones, de las cuales el 74.71% 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, 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, 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 agosto se continuó con la atención en el canal presencial en nivel central, en las direcciones locales de educación de Mártires, Suba y Engativá y la Red Cade en Suba, la cantidad de atenciones generadas corresponde al 0.98%, teniendo aún mayor incidencia los canales no presenciales mediante los cuales la ciudadanía, generó consultas acerca de refrigerios, pagos de movilidad escolar, cupos escolares, educación superior, nómina, solicitudes de prestaciones (cesantías, pensión) entre otros temas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

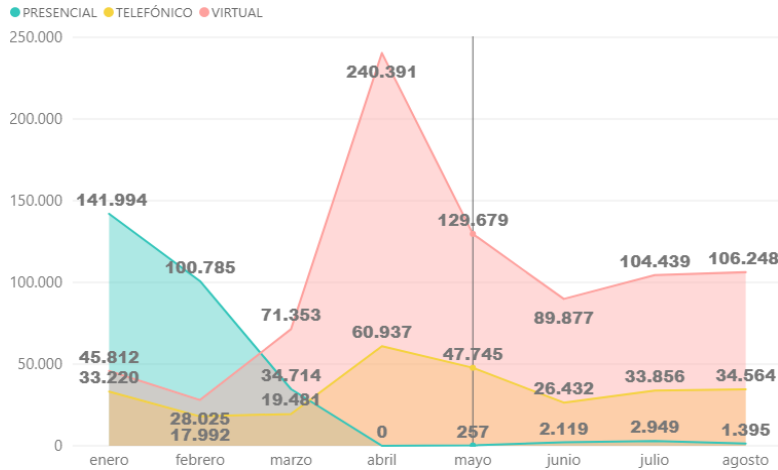


Gráfico 2 Histórico de cantidad de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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 el resultado esperado, frente a las medidas de bioseguridad que se implementan actualmente, dado que en todo el mes de agosto se atendieron 1.395 solicitudes, incluyendo plan de contingencia aplicado en el SuperCade de Suba. El canal telefónico, con 34.564 interacciones, el mes de agosto se ubica por encima de las solicitudes generadas durante el mes de enero pasando de 33.220 a 34.564, por último, el canal virtual incrementó en un 1.73% frente al mes de julio.

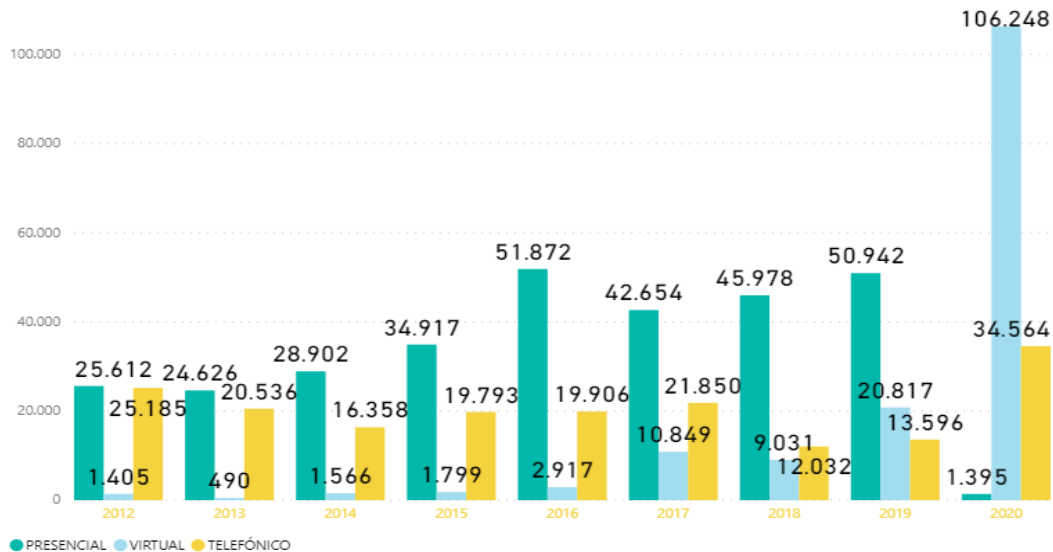


Gráfico 3 Volumen atenciones por canal durante los últimos seis años. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante el mes de agosto la atención virtual y telefónica se encontró por encima del mismo mes desde el 2015. Con respecto al canal virtual, obtuvo un 411% de atenciones adicionales que el año 2019; en el canal telefónico incrementó un 282%, y en el canal presencial disminuyó un 97% al año inmediatamente anterior.

1.1.3 Canal Presencial

Durante el mes de agosto se continuó con atención bajo previo agendamiento en nivel central, en las direcciones locales de educación de mártires, Suba y 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 o de acuerdo a las instrucciones de las localidades se ajustarán los horarios de cierre.

1.1.3.1 Nivel Central

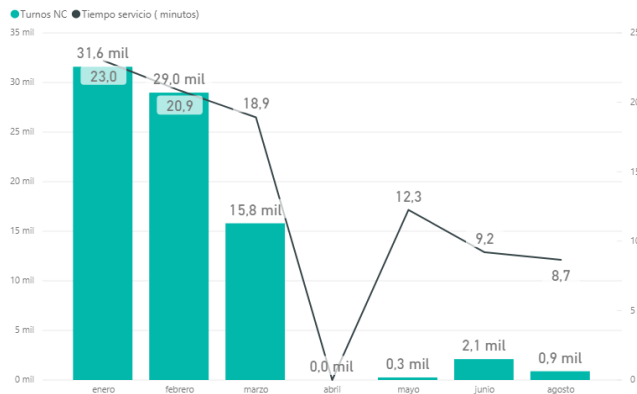


Gráfico 4 Atenciones en nivel central 2020. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

La atención en el nivel central continuó con la atención bajo solicitud de agendamiento en el mes de agosto, 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 agosto el agendamiento tuvo un promedio de efectividad del agendamiento en un 52,63% con la solicitud de 607 agendas durante el mes. El día de mayor cumplimiento del agendamiento correspondió al día 04 con un 64,29% y el de menor cumplimiento el día 14 con un 20,69%.

correo certificado sin turno.

En algunas ocasiones las atenciones son superiores al agendamiento dado que los mensajeros podían radicar el

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 09:05 minutos, con los 881 turnos generados.

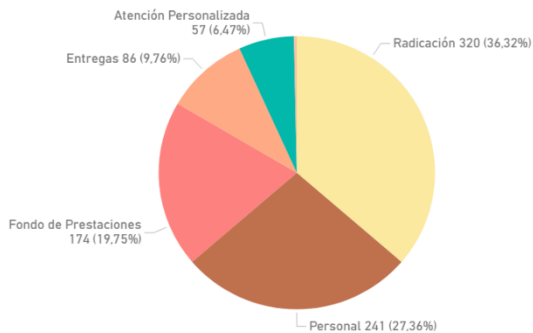


Gráfico 5 Participación por servicio en atención del nivel central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

De igual manera, al analizar por los servicios ofrecidos y demandados se encuentra que el 36.32% de las atenciones correspondieron a la ventanilla de radicación, seguido del 27.36% a la atención de la ventanilla de personal, el 19.75% correspondió a Fondo de prestaciones, el 9.76% a Entregas, y el 6.47% correspondiente a Atención personalizada.

Ahora bien, durante el mes de agosto la Oficina de Control Disciplinario solicitó permitir atención a un funcionario de la dependencia para resolver inquietudes.

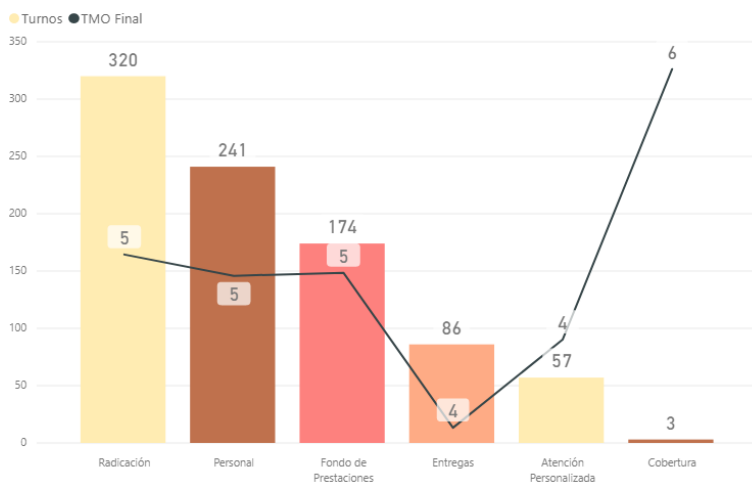


Gráfico 6 TMO por servicio Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Con el fin de hacer seguimiento al cumplimiento del agendamiento por servicio, se puede observar que para Radicación, algunos trámites se pueden realizar de manera virtual; por otra parte, se encuentra Personal, que agendo para posesión de docentes, por inicio de labores, entre otros, seguido de Fondo de Prestaciones donde el 98.85% de los agendamientos correspondieron a información seguido del servicio de Entregas con 86 requerimientos de los cuales aproximadamente se entregaron el 45% de los documentos, el excedente aún no se encuentra en la ventanilla generando contratiempos a los ciudadanos. Respecto al tiempo promedio de operación las atenciones del área de cobertura presentaron 18:50

minutos; seguidas de atención personalizada con 15:07 minutos, mientras se realizan consultas en los diferentes aplicativos para dar una orientación apropiada al ciudadano. Ahora bien, respecto al mes anterior se encuentra que el servicio de radicación se incrementó en 01:33 minutos.

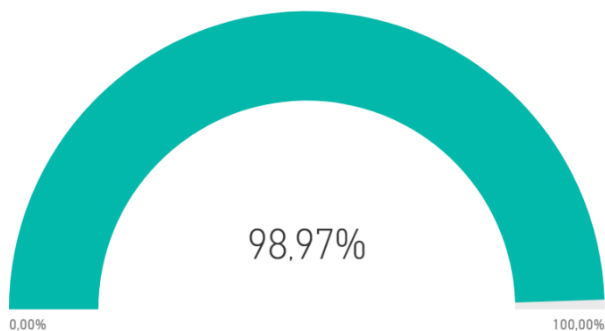


Gráfico 7 Nivel de efectividad Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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 98.97%, cifra superior a la presentada en meses anteriores, incrementando en un 0.15 punto porcentual frente al mes inmediatamente anterior.

1.1.3.2 Nivel Local

En el nivel local se tuvo operación en las direcciones locales de Fontibón, Suba, Mártires y Engativá. Sin embargo, se debe tener en cuenta que para las localidades de Mártires y Engativá la ciudadanía no generó solicitud de agendamiento; el total de atenciones fue de 436 turnos entre la dirección local de Suba y Fontibón. El tiempo de servicio se ubicó en 07:28 minutos, y los servicios solicitados fueron de radicación, notificaciones y cobertura.

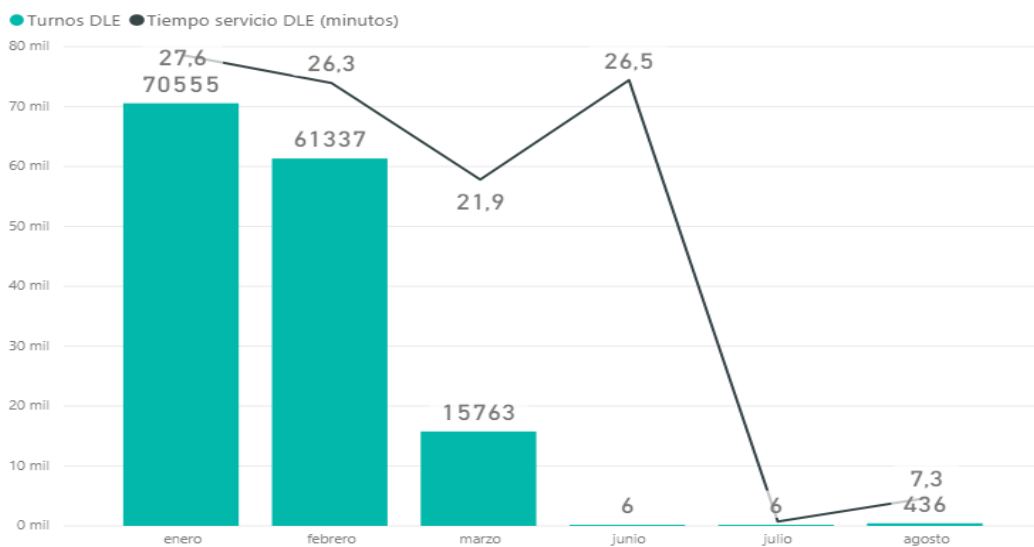


Gráfico 8 Tiempo de servicio año 2020, Nivel Local. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

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.		
Dirección Local De Educación Suba	Cobertura		10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.		
	Radicación		10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.		
Dirección Local De Educación Mártires	Radicación		10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.		
Dirección Local De Educación Fontibón	Movilidad	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	10:00 a.m. a 6:00 p.m.
	Cobertura	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	10:00 a.m. a 6:00 p.m.
	Radicación	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	10:00 a.m. a 6:00 p.m.
	Notificación	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	10:00 a.m. a 6:00 p.m.

1.1.3.3 Red Cade

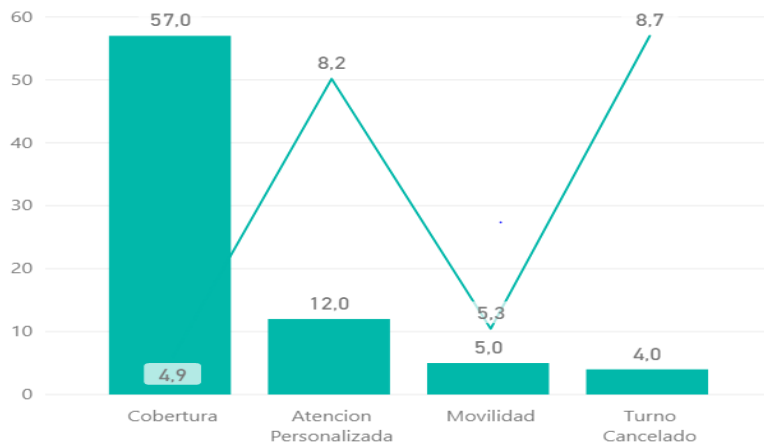


Gráfico 9 Atención por servicio Supercade. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En la Red Cade se presentó apoyo en el SuperCade de Suba, Mártires, Engativá, Fontibón y se generaron 78 atenciones en plan de contingencia para servicios de cobertura, atención personalizada y movilidad

1.1.4 Canal de Atención Telefónico

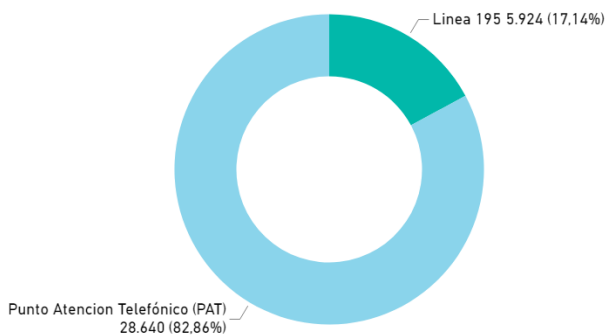


Gráfico 10 Participación Punto de Atención Telefónico. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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 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 34.564 solicitudes, de las cuales el 17.14% 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 82.86% del total de la participación; respecto al mes anterior, ha perdido participación la línea 195 en aproximadamente 10 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

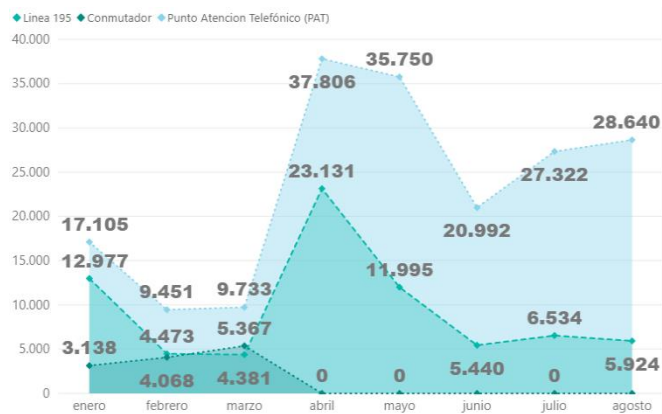


Gráfico 11 Canal telefónico en el año 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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, decreció durante el mes de agosto en un 9.33%.

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%, con respecto al mes de agosto el comportamiento se incrementó en un 4.82% frente al mes de julio.

Por su parte, la línea 195 en el mes de enero obtuvo 12.977 interacciones, en febrero decreció un 190%, en

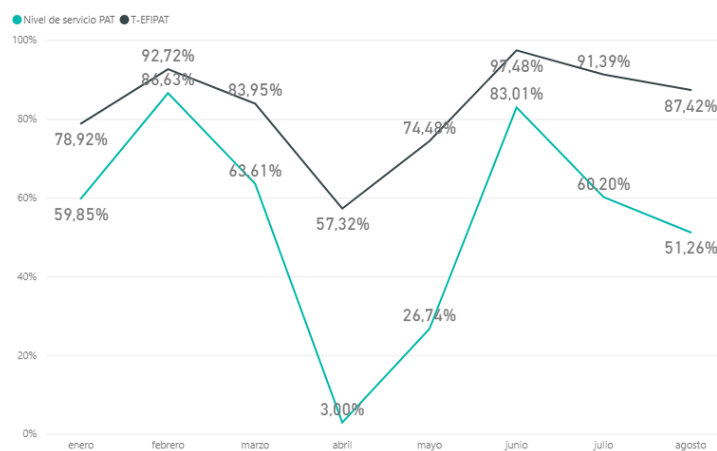


Gráfico 13 Nivel de servicio PAT 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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,

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

cerrando el mes de agosto con un 51,26% de nivel de servicio presentando un decrecimiento de 16.94% frente al mes inmediatamente anterior.

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%, presentando una disminución de 3.92 puntos frente al mes anterior.

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

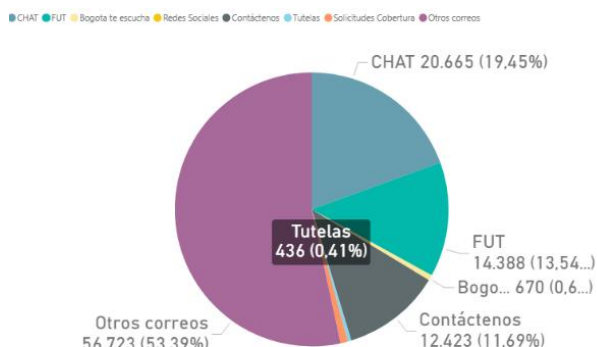


Gráfico 14 Discriminado por fuente canal virtual agosto 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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 durante el mes de agosto correspondió a 105.316, presentando un incremento del 0.84% 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 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 con el fin de tener control sobre las solicitudes de las entidades distritales y nacionales.
- 5) Durante el mes de agosto se implemento la estrategia de revisar uno a uno los correos Spam e informativos con el fin de garantizar la gestión de manera apropiada.

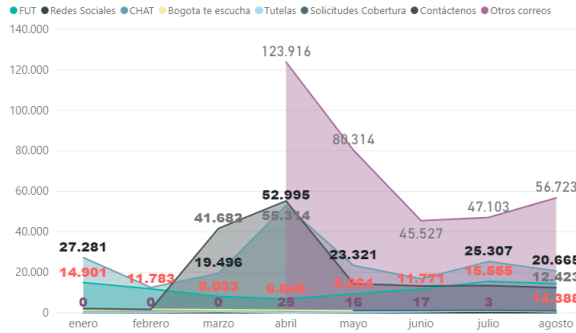


Gráfico 15 Comportamiento canal virtual 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

El chat institucional, presentó una disminución respecto al mes de julio del 18.32% pasando de 25.307 interacciones a 20.665 en el mes de agosto, así mismo su porcentaje de abandono correspondió al 12,35%, debido al cambio de herramienta a partir del día 18 de agosto entrando en un periodo de conocimiento y aprendizaje

El aplicativo de la Alcaldía, Bogotá Te Escucha, funcionó en todas las franjas y presentó una disminución de 30 peticiones con relación al mes anterior.

En promedio, el correo electrónico contáctenos tuvo el 13.34% 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*.

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 16 personas, y para el correo electrónico un promedio de 18.

1.1.5.1 Gestión correo novedades PAE

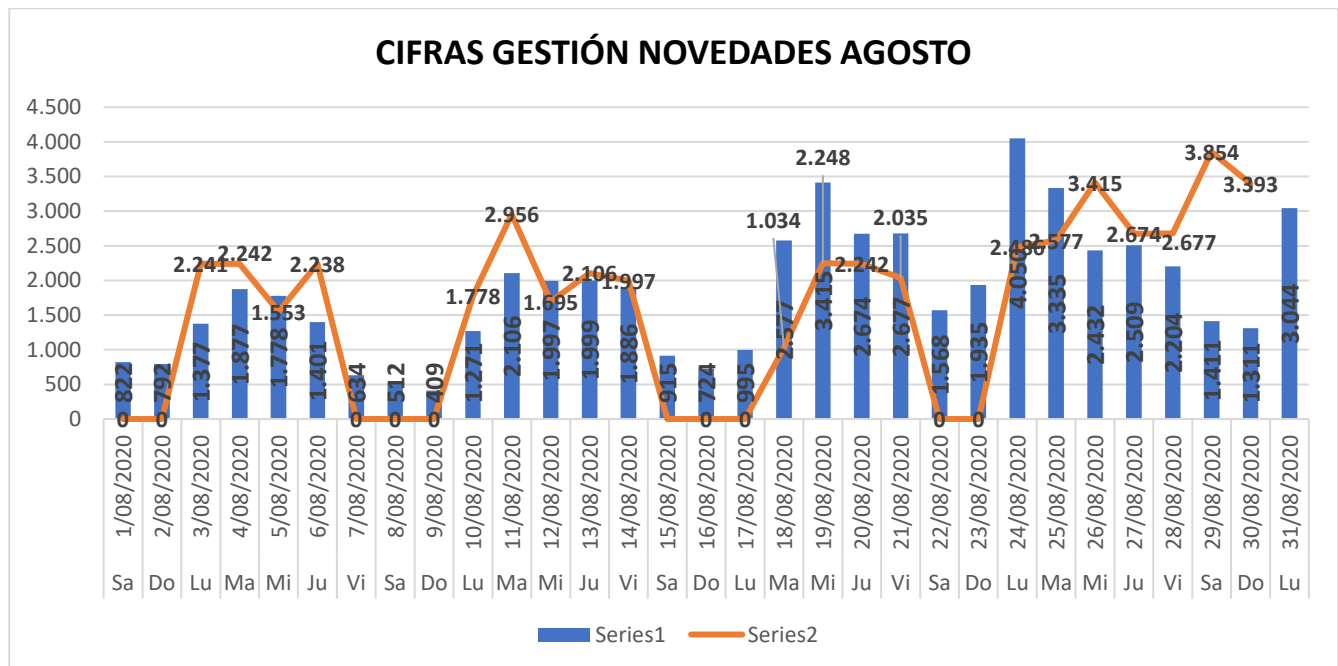


Gráfico 16 Ingreso correos diario novedadespae. Fuente: Cifras de novedadespae. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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:

En total ingresaron 46.996 peticiones de las cuales se tramitaron el 99,82%, con un promedio de 25 profesionales gestionando el correo.

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.

Para el manejo del correo se generaron plantillas de acuerdo con las solicitudes del ciudadano.

1.1.5.2 Gestión correo familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co

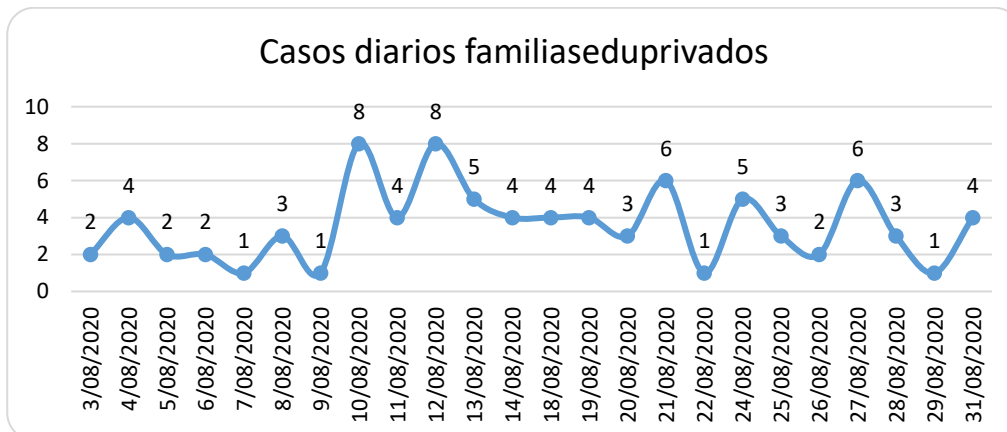


Gráfico 17 Comportamiento diario correo colegios privados. Fuente: Consolidado Canales OSC. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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.

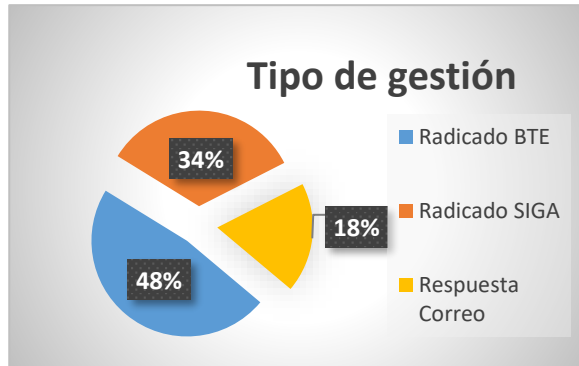


Gráfico 18 Solicitudes correo colegios privados. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante el periodo se recibieron a este buzón 86 correos, de los cuales el 36.05% correspondió al pago de pensión, el 29.07 % a quejas, el 27.91% a inquietudes sobre las clases, por último, el 6.98% 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

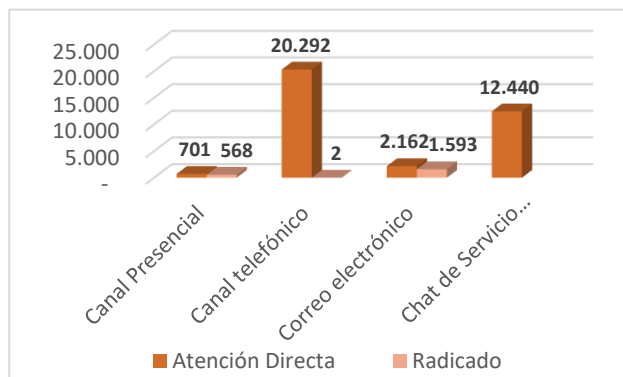


Gráfico 19 Radicación en canales de atención 2020. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Los diferentes canales tuvieron el siguiente comportamiento durante el mes de agosto. En el canal presencial el 44.75% de las atenciones corresponden al servicio de radicación, aunque su porcentaje de participación entre los diferentes canales de acceso corresponde a un 3.36%.

Dentro de los canales el de mayor participación es la línea telefónica con un 53.75%, seguido por el chat institucional con un 32.95, en tercer lugar, con un 9.94% de participación

Para el mes de agosto 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 35.595 atenciones analizadas de atención directa se encuentra que el 56.95% corresponde a temas de Refrigerios, bien sea por el mensaje de agendamiento, por inconvenientes en la redención del bono, aún por inscripciones, y en menor proporción por la redención de un bono y tiene más hijos.

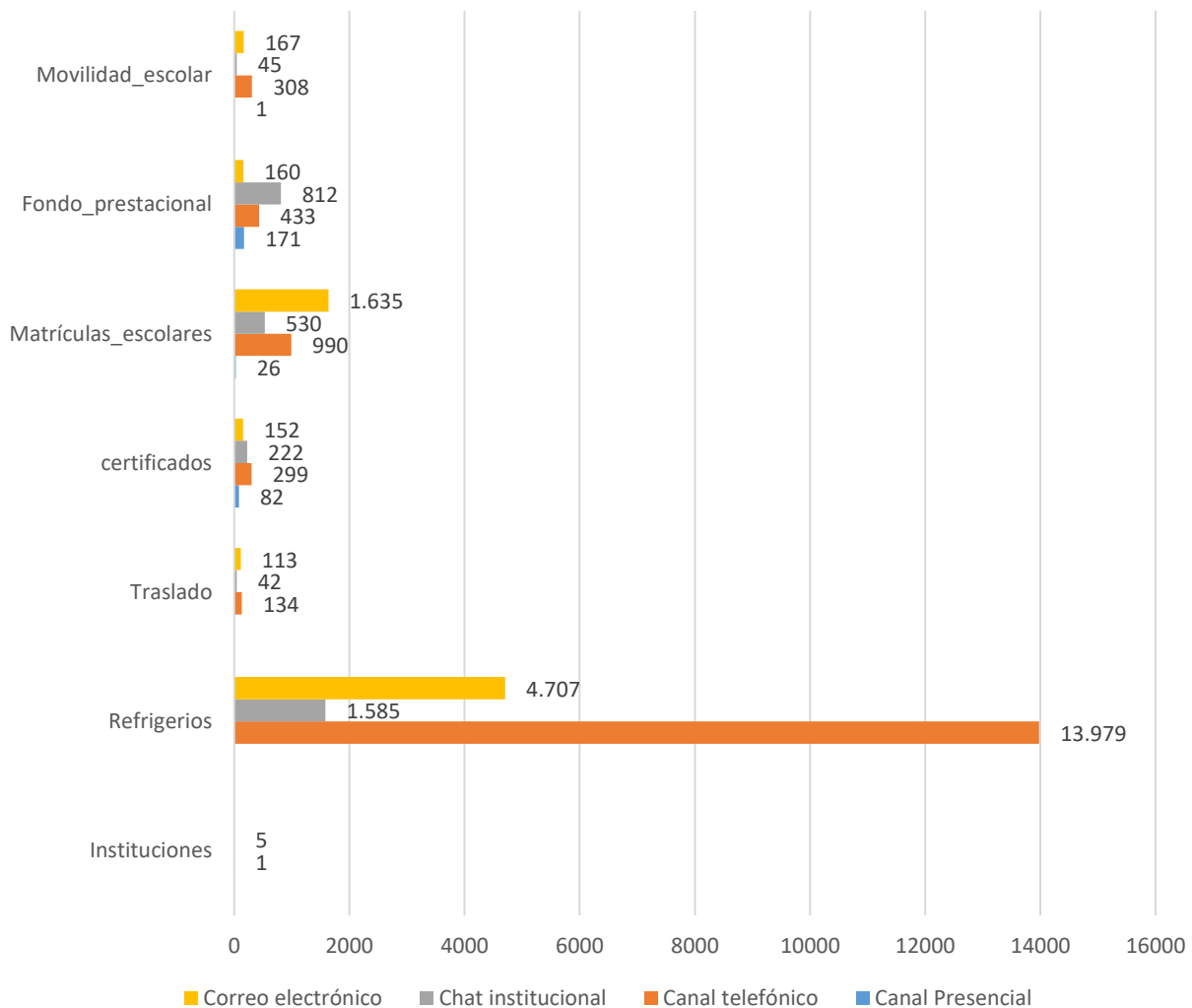


Gráfico 20 Temas por canales atención directa agosto 2020. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Lo restante corresponde a Matriculas escolares con un 8.94%; seguido con atenciones de fondo prestacional con el 4.43%.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

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:

**Herly
Alejandra
Rativa**

- **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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

**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 agosto 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

Novedades

Ingreso al equipo de plan padrino Eva María Vera a prestar apoyo en temas varios.

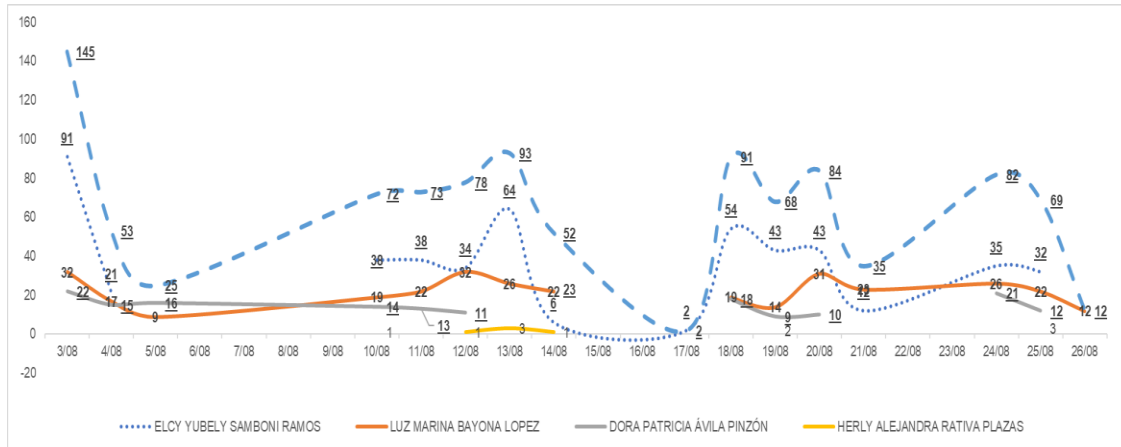


Gráfico 20 Gestión plan padrino agosto 2020. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

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 agosto los resultados de cuantificación son: Canal Telefónico 69,13%; Correo electrónico 70,40%; Chat Institucional 53,03%; Canal presencial 84,48%, obteniendo un promedio ponderado del 62,21%.

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	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQUsoJ9LsgJJosKNLoNUNDIXSFZKOUlwUII5RkILTDVHVE1VUjExSy4u
Correo electrónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQUsoJ9LsgJJosKNLoNURVJWU09LWU81SUFVtkBvzBGOE5DNkIYSy4u
Canal Presencial	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQUsoJ9LsgJJosKNLoNURVdYOVhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u
Canal telefónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQUsoJ9LsgJJosKNLoNUQU9SVUU1MkgwNzY5MjJSM0Y2R01NMVpEQy4u

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 18,82% 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	8.478	12.423	68,2%
Plan Padrino	1.283	1.283	100,0%
Presencial	1.211	1.395	86,8%
Telefónico	-	25.038	
Chat Institucional	-	18.154	
Total General	10.972	58.293	18,82%

1.2 Gestión de riesgos

Durante el mes de agosto no se presentaron inconsistencias.

1.3 Cualificación del servicio

A continuación, se presentan 14 socializaciones realizadas a distintos grupos de interés de la SED, en las cuales participaron 130 colaboradores entre administrativos, outsourcing, y contratistas:

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
14/08/2020	Teams	Notificación por aviso –Aplicativo SIGA	Oficina de Control Disciplinario	2
14/08/2020	Teams	Aplicativo CHAT	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	13
14/08/2020	Teams	Aplicativo CHAT - Hora 3:30 p.m.	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	6
19/08/2020	Teams	Respuesta Electrónica	Dirección de Educación Superior	15
20/08/2020	Teams - IED COLEGIO REPUBLICA FEDERAL DE ALEMANIA	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos SED	3
20/08/2020	Teams - IED COLEGIO INSTITUTO TECNICO LAUREANO GOMEZ I.E.D	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos SED	3
20/08/2020	OFICINA ASESORA JURIDICA	Seguimiento Nivel de Oportunidad	Administrativos IEDS	3
24/08/2020	Teams	Siga	Colegio María Cano - Auxiliar administrativo	1
25/08/2020	Teams	SIGA	Institución Educativa Distrital	20
25/08/2020	Teams	Aplicativo CHAT	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	12
26/08/2020	Teams	Respuesta Electrónica	Oficina de Personal Grupo 1	14

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
27/08/2020	Teams	SIGA	Dreset	1
28/08/2020	Teams	Capacitación PAE	Funcionarios Of. Serv. al Ciudadano	18
28/08/2020	Teams	Respuesta Electrónica	Oficina de Personal Grupo 2	19

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.

Con la posibilidad del regreso a la presencialidad de manera gradual se definió el grupo que nos acompaña en esta labor manteniendo los protocolos de bioseguridad correspondiente en todo momento en las instalaciones de Nivel Central y los super cade que atendemos que son Suba, Américas y Bosa, contando con este personal para apoyo en el correo institucional durante los momentos de menor afluencia de público.

La implementación de la nueva herramienta del chat genera seguridad y control sobre la información que se requiere; y de estrategias de control en el correo institucional que ha generado mayor rapidez y asertividad en el manejo del mismo

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 del servicio 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.

Durante el período de estabilización de la nueva herramienta del chat donde se presentaron dificultades respecto al manejo de plantillas y respuestas rápidas que obstaculizaron el logro del tiempo de atención establecido para este canal de atención.

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

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 con la siguiente relación:

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
Sistema de gestión documental SIGA		Sistema de Información	https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/
Sistema distrital de quejas y soluciones SDQS		Sistema de Información	https://bogota.gov.co/sdqs/
Actas Comité de operaciones	31/08/2020	Reunión Teams - Actas	Archivo OSC
Informe diario de gestión del proveedor Américas BPS	31/08/2020	Documento informe mensual	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Contratos/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FContratos%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FContratos&viewid=72b19277%2D24e7%2D4256%2D8b98%2Ddc5b5439a6b5&id=%2Fsites%2FSC%2FContratos%2FDocuments%2FContratos%20y%20Operaciones%2F2020%2F6%20Mayo
Tablero de Indicadores OSC	31/08/2020	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	31/08/2020	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%2Db27%2D8a720a8c51aa&id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2020%2FMAPA%20DE%20RIESGOS
Informe mensual de operaciones	31/08/2020	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	31/08/2020		https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/GestionConocimiento/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FGestionConocimiento%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FGestionConoc



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
			imiento&viewid=4fc0d989%2Dbf4c%2D41ab%2D8a45%2D4bea54efeb9e&id=%2Fsites%2FSC%2FGestionConocimiento%2F2020
Plan de mejoramiento	31/08/2020	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	31/08/2020	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%20ATENCION%20C3%93N