



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano						
Asistentes	Ana Lucía Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodolfo López, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayerli Vargas				Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón		Próxima Reunión		

Siendo las Siendo las 8:00 AM del 26 de julio de 2022, el jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Marco Antonio Barrera da inicio, a la reunión del Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano señalando que está se realiza acatando lo dispuesto en la Resolución 1395 de 2019, por la cual se crearon los equipos técnicos de gestión y desempeño institucional. Se procede a continuación a confirmar la asistencia de los integrantes del presente equipo técnico; la convocatoria a la sesión fue realizada a través de la comunicación I-2022-69867 del 8 de julio del año en curso.

La Agenda definida para la presente sesión:

- Ingreso de personas invitadas
- Introducción palabras de bienvenida y verificación de cuórum – Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano
- Desayuno
- Revisión por la Dirección en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG /Actividad Alejandro Aguilar.
- Varios

Verificación del cuórum:

Dirección de Servicios Administrativos: Ana Lucía Angulo Villamil y Alexander Guerrero
 Oficina Administrativa de REDP: Saul Enrique Camargo
 Dirección General de Educación y Colegios Distritales: Leonardo Ruiz
 Subsecretaría de Gestión Institucional (área invitada) David Eduardo Vargas
 Oficina Asesora de Planeación: Claudia Alejandra Reyes y Edgar Ortega
 Por la Oficina de Servicio al Ciudadano: Marco Antonio Barrera, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayerli Vargas,
 y Ricardo Rodolfo



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

ACTA DE REUNIÓN

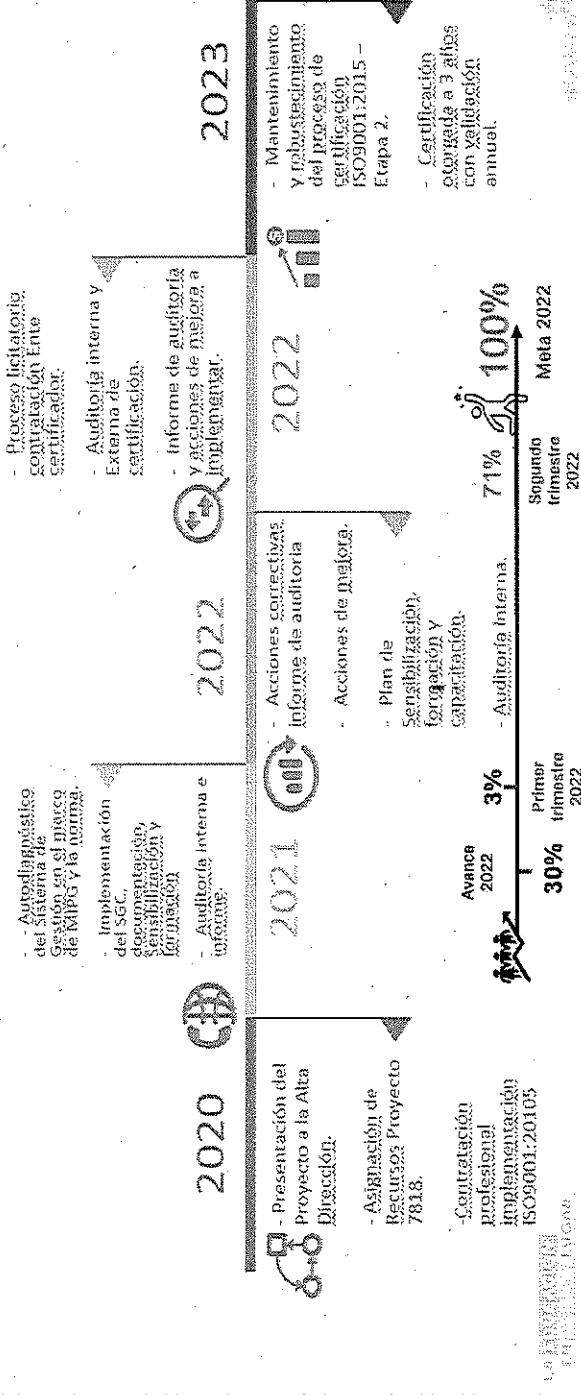
Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68	
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano							
Asistentes	Ana Lucia Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodelo López, Paola Andrea Crislancho, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayerli Vargas							
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón				Próxima Reunión	

El profesional Ricardo Rodelo presenta la línea de tiempo en la cual ha avanzado la Oficina de Servicio al Ciudadano desde el año 2020 con el objetivo de Certificar de acuerdo con la Norma ISO9001:2015, el Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía; la ubicación de nuestro proceso en el Mapa de Procesos de la entidad y la Política de Calidad.

1

Línea de tiempo certificación ISO9001:2015

Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de Julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano						
Asistentes	Ana Lucia Angulo Vilamili, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodolfo López, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayerli Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	26 de Julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón		Próxima Reunión		

1

Entradas de la revisión por la dirección:
Política de la Calidad - Sistema de Gestión de la Calidad

Nuestro compromiso es la prestación de servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva; para lo cual contamos con talento humano competente, comprometido, motivado, que implementa acciones hacia la excelencia del servicio y un sistema de gestión de la calidad que está en constante mejora, con el fin de cumplir con la visión institucional y las metas propuestas en el Plan Sectorial de Educación.

A continuación se relacionan los componentes del Servicio al Ciudadano que serán desagregados o expuestos en detalle por el equipo de trabajo de la Oficina de Servicio al Ciudadano:

- El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
- La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
- Cumplimiento de los objetivos de la Calidad.
- Las no conformidades y acciones correctivas.
- La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y acciones de mejora.
- El desempeño de los proveedores externos.
- Oportunidad transversal al proceso.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría de Educación

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68	
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano							
Asistentes	Ana Lucía Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruíz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodelo López, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayeril Vargas							
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón					Próxima Reunión

La profesional Paola Cristancho expone a continuación el Nivel de Servicio, presentando las generalidades y comportamiento operativo de cada uno de los canales de atención y contacto con la ciudadanía, mencionando que a través de la estrategia interna denominada Aliados Incondicionales se realiza seguimiento y monitoreo continuo al desempeño en cada canal, generando las alertas necesarias tendientes a mitigar y minimizar el riesgo de traumas en la atención a la ciudadanía. Menciona la gestión que se realiza continuamente en el seguimiento de cumplimiento de lineamientos, redireccionamiento de correspondencia, quejas a causa del servicio ofrecido entre otros.

Presenta los resultados de la medición del Nivel de Servicio así:

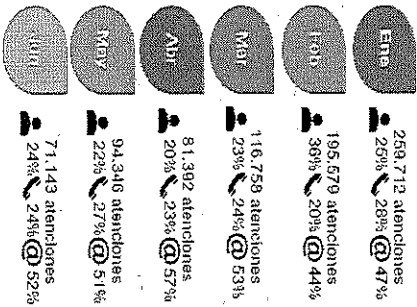
ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de Julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano						Asistentes Externos
Asistentes	Ara Lucia Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodolfo López, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayerli Vargas						
Fecha de Elaboración	26 de Julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón				
						Próxima Reunión	

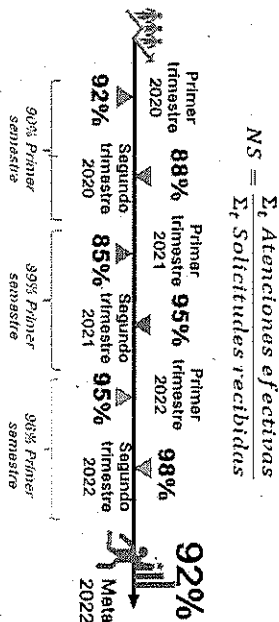
2

Entradas de la revisión por la Dirección
El desarrollo de los procesos y contabilidad de los servicios

1. Nivel de servicio



- ✓ Durante el año 2022, se han generado 818,930 atendiciones, de las cuales 757,603 han sido gestionadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Equipo de Aliados Incondicionales (Seguimiento y Monitoreo).
- ✓ Seguimiento continuo (reuniones periódicas a la operación).
- ✓ Socialización Lineamientos de Servicio.
- ✓ Plan de Inducción y reintroducción.



Narda Rodríguez, profesional de la Oficina de Servicio al Ciudadano presenta el trabajo desarrollado a través de la estrategia Soluciones Estratégicas (Pan Padrino), la cual consiste en el apoyo y acompañamiento continuo y oportunos a los tres niveles institucionales de la entidad en temas de servicio, atención a ciudadanos y operación de los sistemas de gestión documental; asistencia y presencia en los eventos institucionales Ferias de Servicio y Educación en tu Localidad. <Presenta las cifras de atenciones recibidas y ejecutadas:



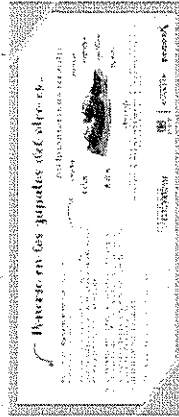
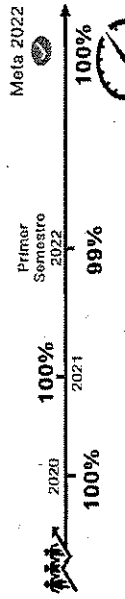
ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano						
Asistentes	Ana Lucía Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodelo López, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayerli Vargas		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón		Próxima Reunión		

2

Entradas de la revisión por la Dirección
El desempeño de los procesos y conformidad de los resultados

2. Soluciones Estratégicas



a. Acompañamiento (Plan padrino)

- ✓ Fortalecimiento del Equipo de acompañamiento.
- ✓ 3.283 actividades de Apoyo en la Gestión de atención y Servicio (Siga, Bogotá te Escucha, Claves, Radicados, Digitalizados, Vencidos, Notificaciones, etc.)
- ✓ 16 Ferias de Servicio (super Cade Móvil y Educación en tu Localidad)
- ✓ 81% cierre de documentos vencidos (Vigencias Anteriores)
- ✓ Mesas de trabajo con 20 áreas, activando el procedimiento "formulación y seguimiento a plan de mejora" en acompañamiento con Control.
- ✓ 15 Sesiones de socialización de los procedimientos de la OSC, en acompañamiento con la Dirección de Talento Humano.

Continúa la funcionaria Narda Rodríguez haciendo la presentación del Nivel de Oportunidad, el cual corresponde a la medición de las peticiones que la entidad contesta en términos de ley, la nueva forma de calcularlo, formula que fue modificada recientemente con el fin de suministrar a las áreas información con mayor exactitud de las peticiones que reciben y atienden mensualmente.

De igual manera presenta información y datos de la medición de la Calidad en las respuestas que la entidad ofrece a la ciudadanía, la forma en la cual es valorada cada respuesta, los criterios tenidos en cuenta para esta valoración, estado actual de este indicador.

ACTA DE REUNIÓN

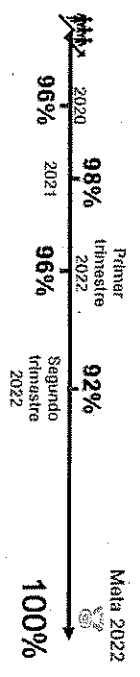
Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68	
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano						Asistentes Externos	
Asistentes	Ana Lucía Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodolfo López, Paola Andrea Crisanchio, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayeñil Vargas							
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón					Próxima Reunión

La Doctora Ana Lucía Angulo, Directora de Servicios Administrativos recomendando intensificar la gestión con las dependencias de la entidad con el fin de incrementar el indicador del Nivel de Oportunidad con ocasión de la proximidad de la auditoría interna previa a la certificación del Proceso Integral de Servicio a la Ciudadanía.

2

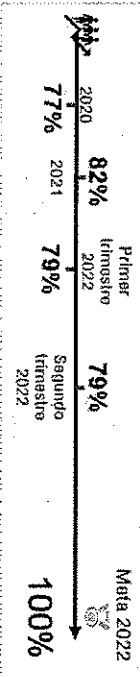
Entradas de la revisión por la dirección
El desarrollo de los procesos y conformidad de los servicios

b. Nivel de oportunidad



- ✓ Cambio en el indicador, (Total de requerimientos resueltos en términos de ley/Total de requerimientos con vencimiento en el mes): 100.
- ✓ Se realiza seguimiento a través de la estrategia de plan padrino.
- ✓ Se genera y se realiza seguimiento al reporte de vencidos y próximos a vencer semanalmente
- ✓ La variación a la baja del indicador debido a la derogación del decreto 491 del 2020, el cual hacía ampliación de términos, volviendo así a los términos a Ley 1712-2014.

c. Calidad en las respuestas



- ✓ (Número de peticiones que cumplen con los criterios de calidad/Total muestra representativa al 95% del área): 100.
- ✓ Socialización del indicador de calidad con las dependencias mensual.
- ✓ Monitoreo semanal, verificando el cumplimiento de los criterios de calidad, semana vencida.
- ✓ Encuesta de percepción de calidad en la respuesta en el 32%.
- ✓ Socializaciones en Lenguaje Claro y Calidad en toda la Entidad

LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
 EN EL DISTRITO CAPITAL
 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
 EN EL DISTRITO CAPITAL
 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68	
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano							
Asistentes	Ana Lucía Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruíz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodelo López, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayeril Vargas							
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón				Próxima Reunión	

La satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas: la profesional Paola Cristancho presenta ahora la metodología utilizada en la OSC para realizar la medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la entidad, los resultados consolidados desde 2019, los factores que de una u otra manera impactaron la percepción de los ciudadanos durante la pandemia COVID19. Presenta el estado actual del indicador, el cual se encuentra por encima de la meta anual establecida para la presente vigencia

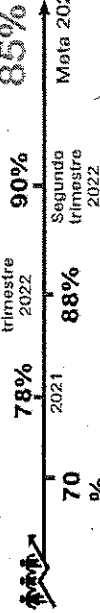
2

Entradas de la revisión por la dirección

La satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas

2019	Primer trimestre	93,60%	82,96%	74,17%	56,52%	86,88%
	Segundo trimestre	95,62%	88,68%	69,73%	52,41%	89,61%
2020	Primer trimestre	96,36%	75,78%	60,78%	50,97%	65,38%
	Segundo trimestre	82,19%	65,00%	60,19%	57,44%	59,28%
2021	Primer trimestre	73,51%	65,29%	58,54%	43,87%	60,33%
	Segundo trimestre	86,82%	85,62%	83,19%	52,12%	84,60%
2022	Primer trimestre	96,11%	91,49%	51,86%	42,74%	88,15%
	Segundo trimestre	99,45%	91,42%	55,37%	56%	90,52%

Satisfacción = % Ciudadanos satisfechos con el servicio prestado desde la OSC de la SED (calificaciones de 7 a 10)
Ciudadanos encuestados



- ✓ Se realizan socializaciones, acordadas con los comentarios generados por la ciudadanía
- ✓ Se realiza seguimiento semanal, validando el comportamiento, y comentarios que ha lugar.
- ✓ Aplicación de la caracterización a través de los canales de atención.
- ✓ Grupo de seguimiento y monitoreo, y de datos e informes.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68	
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano						Asistentes Externos	
Asistentes	Ana Lucia Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodelo López, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeih Rodríguez, Angélica Mayeili Vargas							
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón		Próxima Reunión			

A continuación el Jefe de la Oficina, Marco Antonio Barrera presenta los objetivos de la calidad, su estado y avance porcentual actual:

2

Entradas de la revisión por la dirección
Cumplimiento de los objetivos de la Calidad

La alta dirección con la participación del equipo de trabajo estableció los siguientes objetivos de la Calidad:

98%

Prestar servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva.

86%

Promover el desarrollo de las competencias de los funcionarios e incrementar el bienestar y el mejoramiento del clima laboral.

46%

46%

Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un sistema de gestión de la Calidad en constante mejora.

97%

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano				Asistentes Externos		
Asistentes	Ana Lucia Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodelo Lopez, Paola Andrea Crisanchio, Narda Lizeith Rodriguez, Angélica Mayerli Vargas						
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón		Próxima Reunión		

La profesional Angélica Mayerli Vargas presenta en este momento la gestión realizada de manera conjunta con la Dirección de Talento Humano tendiente a fortalecer en el personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano y de la entidad, temas de alta relevancia en lo que respecta a Servicio a la Ciudadanía, ello enmarcado y en línea con el PIC Plan Institucional de Capacitación. Expone las cifras de actividades realizadas:

2

Entradas de la revisión por la dirección
 Promover el desarrollo de las competencias de los funcionarios e incrementar el bienestar y el mejoramiento del clima laboral.

Jornadas de socialización y sensibilización

Objetivos:

- Socializar los aplicativos disponibles para la atención.
- Socializar los programas integrales de atención a la ciudadanía.
- Sensibilizar proceso de gestión de correspondencia
- Socializar proceso interno O.S.C
- Retroalimentar conocimientos

MES	No SESIONES	Nº DE PARTICIPANTES
Enero	11	66
Febrero	22	185
Marzo	19	270
Abril	18	278
Mayo	38	470
Junio	42	751
Julio	9	223
TOTAL	159	2223



Articulación con la Alcaldía Mayor de Bogotá, Veeduría Distrital y dependencias de la SED

2024: 367 sesiones



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

ACTA DE REUNIÓN

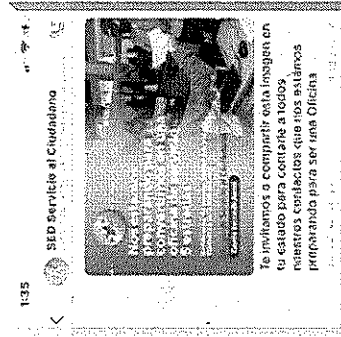
Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano						
Asistentes	Ana Lucía Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodelo López, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayerli Vargas						
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón				
							Próxima Reunión

De igual manera informa a los asistentes las actividades desarrolladas con el apoyo y acompañamiento de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para la divulgación a través los canales de comunicación institucional del estado y avance de nuestro proceso de certificación. Informa la realización de 15 sesiones virtuales con dependencias de la entidad cuyo tema fue la socialización del proceso de certificación.

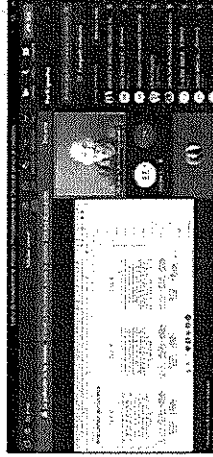
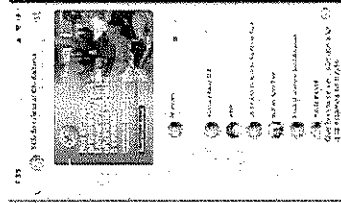
2

Entradas de la revisión por la dirección
Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un sistema de gestión de la Calidad en constante mejora
Socialización, sensibilización y comunicación del proceso de Certificación – foma de conciencia

Promoción y comunicación



Canales de comunicación
Chat y correo electrónico



Actividades lúdicas socialización
proceso y procedimiento SLC



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano						Asistentes Externos
Asistentes	Ana Lucia Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodelo López, Paola Andrea Crisanchon, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayerli Vargas						
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón				
		Próxima Reunión					

El profesional Ricardo Rodelo interviene como el apoyo del Sistema de Gestión de la Calidad implementado, ilustra a los asistentes respecto a las no conformidades identificadas en la auditoría realizada en diciembre de 2021, como requisito a cumplir para la auditoría externa de certificación en lo siguiente:

2 Entradas de la revisión por la dirección

Las no conformidades y acciones correctivas

Con base en la recomendación dada por la Oficina Asesora de Planeación, se solicitó un espacio en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, con el fin de ajustar la Resolución 1395 de 23 de agosto de 2019 "Por la cual se crea los equipos técnicos de gestión y desempeño institucional como instancias de apoyo al comité institucional de gestión y desempeño". Con el fin que el equipo técnico de la Política de Servicio al Ciudadano, sea la instancia pertinente para realizar la revisión por la dirección, la cual fue aprobada.

- Al verificar el acta de conformación del Comité del sistema de gestión de calidad de fecha 24 de noviembre de 2022, se observó que aparecen cargos diferentes a los que integran el comité técnico de la Política "Servicio al ciudadano" lo que incumple lo establecido en la Circular 04 de 2021 expedida por la Oficina Asesora de Planeación sobre la prohibición de crear instancias adicionales de coordinación diferentes a las que existen en la entidad y para el caso específico del Comité técnico de la Política.

Se realizó inmediatamente la revisión y ajuste de las normas derogadas y duplicadas del programa vigente en dos etapas: la primera con los responsables de la Oficina de Servicio al Ciudadano y, segunda, el abogado de la Oficina resto, validó y ajustó las normas que hacen parte de la gestión del proceso Servicio al Ciudadano y se remiten a la Oficina Asesora de Jurídica para su revisión e inclusión en el programa institucional.

- Durante la revisión del programa del proceso, se evidenciaron normas derogadas y duplicadas. Lo anterior, incumple la norma respecto del deber de realizar seguimiento y revisión de esta información y abordar las actividades de control de cambios.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

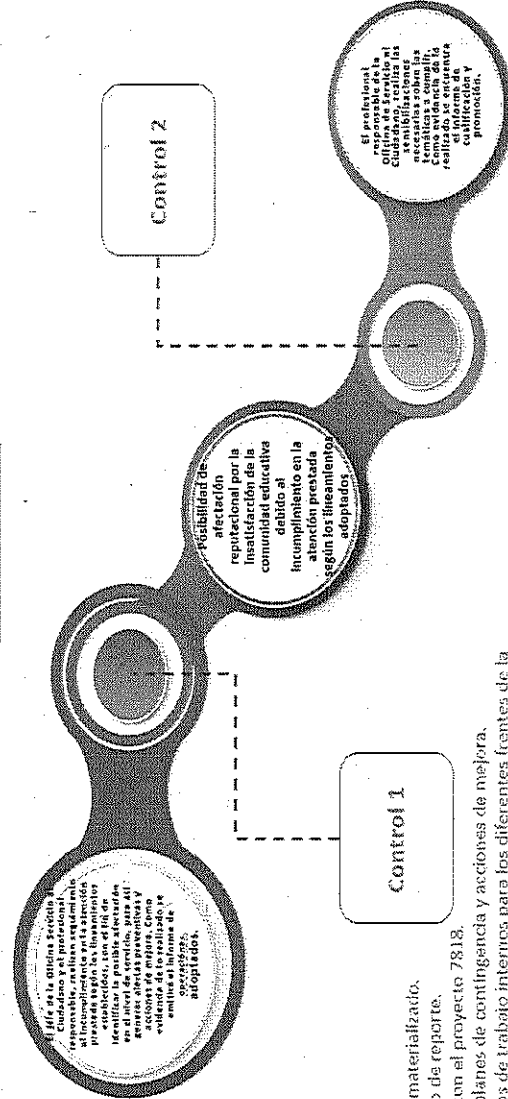
ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano						
Asistentes	Ana Lucía Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodeo López, Paola Andrea Cristiancho, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayerli Vargas						
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón				
							Próxima Reunión

2

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades. 2021



- Riesgo no materializado.
- En proceso de reporte.
- Atendido con el proyecto 78.18.
- Bitácora, planes de contingencia y acciones de mejora.
- Instructivos de trabajo internos para los diferentes frentes de la operación.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano			Asistentes Externos			
Asistentes	Ana Lucia Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodolfo López, Paola Andrea Crisanchon, Narda Lizeth Rodriguez, Angélica Mayerli Vargas						
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón				
						Próxima Reunión	

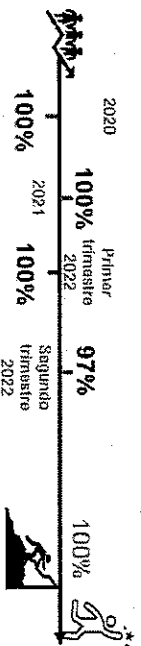
Oportunidades de Mejora: Paola Crisanchon presenta ahora las acciones que la Oficina de Servicio al Ciudadano ha implementado para mejorar la prestación de nuestros servicios; acciones que han resultado con ocasión del seguimiento, control y monitoreo constante a los canales de atención. Expone las acciones desarrolladas, avance y cumplimiento de estas:

2

Entradas de la revisión por la dirección
Oportunidades de mejora

$$\text{Acciones de mejora implementadas} = \frac{\text{No. de acciones de mejora cumplidas}}{\text{No. acciones de mejora definidas}}$$

- ✓ 114 acciones implementadas con corte al 15 de julio.
- ✓ Se fortaleció la atención incluyente de manera virtual a través de videollamada.
- ✓ Se fortaleció el seguimiento y monitoreo a través de un equipo de trabajo, Aliados Incondicionales.
- ✓ Se incluyeron agentes adicionales para atender la demanda del servicio en el Centro de Contacto.
- ✓ Mejoras en infraestructura incluyente
- ✓ Mejoras en aplicativo de Dexon y Chat Institucional para la prestación del servicio.
- ✓ Mejoras en la base de conocimientos.
- ✓ Caracterización del proceso en los canales de atención.
- ✓ Registro de atención en CRM.
- ✓ Cambio de IVR



CATEGORIA	En proceso	Finalizada	Total
Enero	11	11	11
Febrero	15	15	15
Marzo	35	35	35
Abril	12	12	12
Mayo	18	18	18
Junio	20	20	20
Julio	3	3	3
Total general	3	111	114



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68	
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano							
Asistentes	Ana Lucía Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodelo López, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayerli Vargas							
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón				Próxima Reunión	

Presenta Paola Cristancho las generalidades de la relación contractual con el operador del centro de contacto con la ciudadanía (BPM CConsulting) responsable actual de la operación de los canales telefónico, chat, presencial y correo electrónico; resultados de su operación:

2

Entradas de la revisión por la dirección
El acompañante de los proveedores externos

CENTRO DE CONTACTO

ASISTENTE/NIVEL DE SERVICIO Más Resultados 26 Julio 2022

Plenitud en tiempos de aprestamiento de Zona 1 - 4 días calendario de los Servicios BPO 100%

Disponibilidad de los Servicios BPO contratados (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un accidente) 100%

Quejas sobre los Servicios BPO 0.02%

Rotación de Agentes 9%

Precisión error crítico de usuario - ecr 95%

Retención error crítico de negocio - ecb 100%

Restricciones 1.7%

Uso de CRM (cantidad de atenciones registradas en CRM/cantidad de atenciones realizadas) 100%

Logo 1 100%

D=59.9% RTO Incidencia 43 minutos

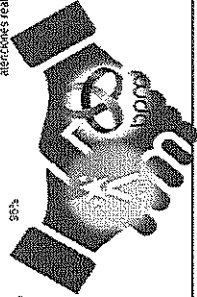
≤+1% ≤+15% >+85%

≤+1% >+10% ≤+1% 1.7%

100%



Colombia Compra Eficiente






ACADEMIA MAYOR
DE PROFESORES DE EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

ACTA DE REUNIÓN


Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano						Asistentes Externos
Asistentes	Ana Lucia Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodolfo Lopez, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeth Rodriguez, Angélica Mayerli Vargas						
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón				
		Próxima Reunión					

2 Entradas de la revisión por la dirección

El desempeño de los proveedores externos



CANAL TELEFÓNICO



CANAL PRESENCIAL

CENTRO DE CONTACTO

ANÁLISIS DE SERVICIO		NIVEL		FECHA DEL SERVICIO	
Satisfacción Canal	TIPO / (Tiempo Medio de Operación minutos) - Agencias Atención telefónica	Satisfacción	Canal	Operación (minutos) - Agencias Nivel Central	Operación (minutos) - Agencias Nivel Local
80.31%	95% Atenciones llamadas 6:30 95% Ocupación de Agentes en los canales de atención 65%	80.31%	80%	5.30	5.30
80.31%	95% Atenciones llamadas 6:30 95% Ocupación de Agentes en los canales de atención 65%	80.31%	80%	5.30	5.30



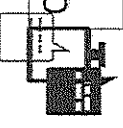
ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68	
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano							
Asistentes	Ana Lucía Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodelo López, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayeril Vargas							
Asistentes Externos								
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón				Próxima Reunión	

2

Entradas de la revisión por la dirección
El desempeño de los proveedores externos

Seguimiento ANS



CANAL VIRTUAL - CHAT

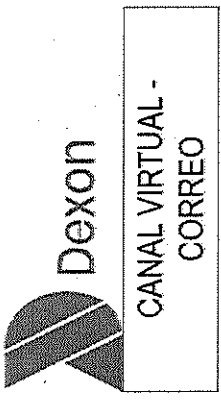
ANS (Atención de Nivel de Servicio) **Méa** **Resultado al 19 de julio**

Tiempo de atención canales: Chat >80%

Satisfacción Canal chat TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual >= 90%

Eficacia Ocupación de Agentes en los canales de atención 65%

CENTRO DE CONTACTO



CANAL VIRTUAL - CORREO

ANS (Atención de Nivel de Servicio) **Méa** **Resultado al 19 de julio**

Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual Satisfacción Canal correo electrónico Eficacia

% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles >=65% restante antes de 24 horas hábiles >80%

64%

100%

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano				Asistentes Externos		
Asistentes	Ana Lucia Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodolfo López, Paola Andrea Crisanchio, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayerli Vargas						
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón		Próxima Reunión		

El funcionario Nicolás Vargas, profesional de la Oficina de Servicio al Ciudadano, presenta las generalidades del servicio ofrecido por la firma Inter Rapidísimo responsable del servicio de mensajería – distribución de la correspondencia de entrada y de salida en la entidad y sus datos de operación; así mismo la información del operador Camerfirma contratado por la Secretaría de Educación para el servicio de Correo Electrónico Certificado.

2

 Entradas de la revisión por la dirección
El desarrollo de los proveedores externos

Seguimiento ANS

CORRESPONDENCIA

ANS (Asistencia Nivel de Servicio)		Mes	Resultado % (de 100%)
Electividad de entrega en mensajería física		90%	99%
Calidad en la Digitalización y registro		95%	96%
Cuotas sobre el servicio de correspondencia		<=1%	0%

Correo Electrónico Certificado

Vigencia		Mes	# Correas recibidas	RESULTADO
2022		Enero	1.088	100%
		Febrero	5.137	100%
		Marzo	12.647	100%
		Abril	10.010	100%
		Mayo	11.550	100%
		Junio	14.136	100%
		Julio	13.584	100%

Informe de efectividad de entrega de correspondencia: Il trimestre_2022



ACTA DE REUNIÓN

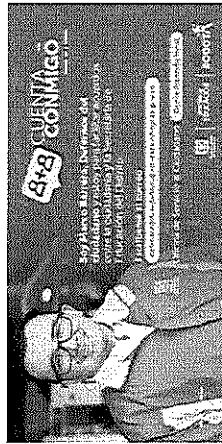
Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano						
Asistentes	Ana Lucía Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruíz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodelo López, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayeril Vargas						
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón				Próxima Reunión

A continuación, el Jefe de la Oficina Marco Antonio Barrera, presenta la figura y función del Defensor de la Ciudadanía, fundamento normativo y sus datos de operación:



Entradas de la revisión por la dirección
Oportunidades de mejora

Defensor de la Ciudadanía

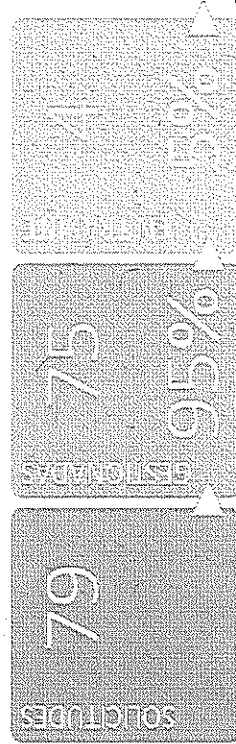


defensordelciudadano@educacionbogota.gov.co

La figura del Defensor del Ciudadano implementada por la Alcaldía Mayor de Bogotá se adopta y reglamenta por medio de la Resolución 1153 del 2021 "Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito y se dictan otras disposiciones" y designa como Defensor de la Ciudadanía al jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano

Temas relevantes:

- Asignación de cupos escolares
- Movilidad escolar
- Educación superior
- Traslados docentes
- Inspección y vigilancia
- Traslados estudiantiles



Corte 15 de Julio de 2022



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano						Asistentes Externos
Asistentes	Ana Lucía Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodelo López, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeih Rodríguez, Angélica Mayeril Vargas						
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillio Garzón		Próxima Reunión		

Observaciones finales:



Observaciones finales
Varios

5. Aprobación de la propuesta modificación de la Resolución 1395 de 23 de agosto de 2019 "Por la cual se crea los equipos técnicos de gestión y desempeño Institucional como instancias de apoyo al comité Institucional de gestión y desempeño", en el Comité Técnico de Gestión y Desempeño Institucional realizado 17 de junio de 2022.

Política de Servicio al Ciudadano

Artículo 3. *Crear el equipo técnico en el marco de la política de Servicio al Ciudadano, a cargo de la Oficina de Servicio al Ciudadano, el cual está conformado por: el (la) jefe de la Oficina Administrativa de Realp o su delegado (a), el (la) jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano, el (la) director (a) de Servicios Administrativos o su delegado (a), el (la) Director (a) de la Dirección General de Colegios Distritales o su delegado (a), el (la) jefe Oficina Asesora de Comunicación y Prensa o su delegado (a) y, el (la) jefe de la Oficina Asesora de Planeación o su delegado (a).*

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
BOGOTÁ, D.C. - 2022

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
BOGOTÁ, D.C. - 2022



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano						
Asistentes	Ana Lucia Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodelo López, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayeri Vargas		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón				
							Próxima Reunión

Observaciones finales

3 Varios

Parágrafo 1. Funciones: Además de las establecidas en el Artículo 20 de la Resolución 857 de 2019, el equipo técnico en el marco de la política de Servicio al Ciudadano cumplirá las siguientes funciones:

1. Velar por la implementación del sistema de gestión de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía; en el marco de la revisión por la alta dirección, Política Distrital e Institucional de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, con el fin de promover la mejora continua.
2. Adicionar **parágrafo 2 al Artículo 8. Periodicidad de las reuniones: Parágrafo 1:** El equipo técnico de la Política de Servicio al Ciudadano, creado a través del artículo 4 de la Resolución No. 1395 de 23 de agosto de 2019, se reunirá de forma cuatrimestral y será convocado por el directivo líder de la política.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68		
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano						Asistentes Externos		
Asistentes	Ana Lucía Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodelo López, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayerli Vargas								
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castiño Garzón					Próxima Reunión	

Oportunidad de Mejora transversal al riesgo: El profesional Ricardo Rodelo explica las etapas de oportunidad transversal de mejora con base en un enfoque de procesos, indicando las etapas y cumplimiento de las actividades de la siguiente manera:

3

Oportunidad de mejora transversal al riesgo

Ley 2052 de 2020, DAFP - resuelve la necesidad de que la toma de decisiones respecto a la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación entre la ciudadanía y el Estado sean lideradas desde la alta dirección de las entidades, lo que posiciona este tema como estratégico en la gestión pública, es decir, que no solamente se entiende como un asunto operativo y de gestión, sino que es una forma de propender por el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos y el aumento de la confianza hacia el Estado.

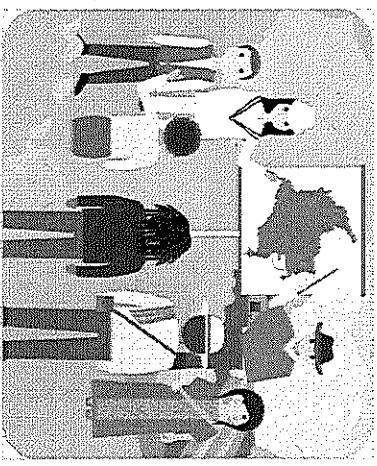
Objetivo – PAAC 2022

Actividad Alinear la operación y funcionamiento de la OSC acorde con los lineamientos dados para la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado - Ciudadano, definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Indicador *Implementación de las actividades programadas en el marco de la relación Estado - Ciudadano.*

Responsable Actividades cumplidas para la implementación de las políticas/Actividades programadas. Oficina de Servicio al Ciudadano/Oficina Asesora de Planeación

Fecha 01/02/2022 al 31/12/2022





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano						
Asistentes	Ana Lucía Angulo Villamil, Alexander Guerrero, Saul Camargo, Leonardo Ruiz, David Eduardo Vargas, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodelo López, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayeriff Vargas						
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón				
							Próxima Reunión

3 Entradas de la revisión por la dirección



En armonía con los escenarios del relacionamiento, Función Pública establece que las políticas que lidera esta dependencia son las siguientes:

- * Transparencia y acceso a la información pública.
- * Racionalización de trámites.
- * Participación ciudadana y rendición de cuentas.
- * Servicio al ciudadano

3 Entradas de la revisión por la dirección



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68	
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano							
Asistentes	Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodolfo López, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayerli Vargas			Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón					Próxima Reunión

El jefe de la Oficina finaliza la reunión del Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano xxxxx

<<Compromisos adquiridos>>

NOMBRE:
CARGO:

NOMBRE: *Ana Lucía Herrera*
CARGO: *Directora de Servicios Administrativos*

NOMBRE: *Sebastián Morales*
CARGO: *Profesor Especializado*

NOMBRE: *Nancy Lizeth Rodríguez*

NOMBRE: *Paola Andrea Cristancho*

NOMBRE: *Narda Lizeth Rodríguez*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26 de julio 2022	Inicio	8:00 AM	Fin	10:30AM	Lugar	Compensar sede Avenida 68
Asunto	Segunda sesión Reunión Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano						
Asistentes	Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodelo López, Paola Andrea Cristancho, Narda Lizeth Rodríguez, Angélica Mayerli Vargas						
Fecha de Elaboración	26 de julio de 2022	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón		Próxima Reunión		

CARGO:

Leonardo Ruiz

NOMBRE:

CARGO: Profesional Especializado DBECS

Alexander Guerrero

NOMBRE:

CARGO: Contabilista DSA

[Signature]

NOMBRE:

CARGO: SEFE-OSC

CARGO:

[Signature]
Claudia A. Reyes Garzón

NOMBRE:

CARGO: Contabilista OAP

[Signature]

NOMBRE:

CARGO: Contabilista

[Signature]

NOMBRE:

CARGO: Ciudadanía

CARGO:

[Signature]
EDGAR FERNANDO ORTEGA

NOMBRE:

CARGO: PROFESIONAL OAP

NOMBRE:

CARGO:

NOMBRE:

CARGO: