



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio Ciudadano Racionalización Trámites Revisión por la Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

Agenda por desarrollar:

1. Inicio - Verificación del quórum.
2. Proyecto Acto Administrativo unificación equipos Técnicos de Racionalización de Trámites y Servicio al Ciudadano.
3. Certificación proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y Revisión por la Dirección del SGC 2023.
4. Informe Defensor del Ciudadano II semestre 2022.
5. Plan de Trabajo Racionalización de Trámites 2023.
6. Plan de Trabajo de Accesibilidad Inclusiva 2023
7. Varios

Desarrollo de la Agenda:

Marco Antonio Barrera Gómez – Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano da inicio a la presente reunión solicitando la autorización para realizar grabación de la reunión y leyendo la frase “Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos de la SED para ser más eficientes, directos, oportunos y cercanos a la ciudadanía”, cuyo fin es la razón de ser de la Racionalización de Trámites. De igual manera, se asegura que el Sistema de Gestión de la Calidad se revise por lo menos 1 vez al año, para hacer posible la conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la Secretaría y así determinar el cumplimiento de su política y objetivos, verificar el control eficaz de los riesgos e identificar oportunidades de mejora continua.

La Oficina de Servicio al Ciudadano como dependencia líder de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites busca promover a través del equipo técnico en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 del proceso “Servicio Integral a la Ciudadanía”; en



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio Ciudadano Racionalización Trámites Revisión por la Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

el marco de la revisión hecha en ejecución de la Política Distrital e Institucional de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, para así promover la mejora continua.

Se presentó la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema en cuanto a: El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios, satisfacción del usuario, cumplimiento de los objetivos de la Calidad, las no conformidades y acciones correctivas, eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y acciones de mejora.

En concordancia con la agenda propuesta se presentaron las siguientes temáticas:

1. Llamado a Cuórum completado.

Se realiza de conformidad con la Resolución No. 1395 del 23 de agosto de 2019, “Por la cual se crean los equipos técnicos de gestión y desempeño institucional, como instancias de apoyo al comité institucional de gestión y desempeño” de la Subsecretaría de Gestión Institucional y, Resolución No. 1618 del 25 de julio de 2022 “Por la cual se modifica la Resolución No. 1395 del 23 de agosto de 2019 en lo referente a la conformación y la periodicidad de reuniones de unos Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional”.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio Ciudadano _Racionalización Trámites Revisión por la Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

- El (la) Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o su delegado (a)
- El (la) Director de Talento Humano o su delegado (a)
- El (la) Director (a) de la Dirección de Inspección y Vigilancia o su delegado (a)
- El (la) Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano
- El (la) Director (a) de la Dirección General de Colegios Distritales o su delegado(a)
- El (la) Director (a) de Servicios Administrativos o su delegado (a)
- El profesional encargado de trámites y servicios
- El (la) Jefe de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa o su delegado (a)
- El (la) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación o su delegado (a)

Equipo Técnico
Racionalización de Trámites y
Servicio al Ciudadano



De acuerdo con la convocatoria realizada mediante comunicación I-2023-15880 del 6 de febrero del año en curso se procede a confirmar la asistencia:

Oficina de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones: Wilson Adiel Rodríguez y Saul Enrique Camargo

Dirección de talento Humano: Héctor Emilio Rojas Zambrano

Dirección de Inspección y Vigilancia: Nancy Cárdenas Ledesma y María Esperanza Villalba Campillo

Dirección Gral. de Educación y Colegios Distritales: Leonardo Ruíz y María Esperanza López

Dirección de Servicios Administrativos: Patricia Pinzón Durán

Oficina Asesora de Comunicación y Prensa: Nayibe Perdomo



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio Ciudadano Racionalización Trámites Revisión por la Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

Oficina Asesora de Planeación: Edgar Ortega

Oficina de Servicio al Ciudadano: Marco Antonio Barrera Gómez (Jefe) Veiman Cotrino Díaz (Profesional Trámites)

2. Marco Antonio Barrera Gómez – jefe Oficina de Servicio al Ciudadano menciona el proyecto acto administrativo “Unificación Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Racionalización de Trámites y Servicio al Ciudadano y las etapas desde su aprobación de la siguiente manera:

- Aprobación del borrador de la resolución propuesto por la Oficina de Servicio al Ciudadano, en la sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 14 de diciembre de 2022.
- Aprobación del borrador de la resolución con los ajustes sugeridos por la Oficina Asesora de Planeación – OAP, el 25 de enero de 2023.
- Remisión del proyecto de acto administrativo para expedición definitiva por la Subsecretaría de Gestión Institucional, 25 de enero de 2023.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio Ciudadano Racionalización Trámites Revisión por la Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

2

Parágrafo 1. Funciones: Además demás 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 y de Racionalización de trámites cumplirá las siguientes funciones:

Artículo 2. Crear el equipo técnico en el marco de las políticas de Servicio al Ciudadano y de Racionalización de trámites a cargo de la Oficina de Servicio al Ciudadano el cual está conformado por: el (la) Jefe de la Oficina Asesora de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones 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) Director(a) de Talento Humano o su delegado(a), el(la) Director(a) de Inspección y Vigilancia o su delegado, el (la) Jefe de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa o su delegado(a), el (la) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación o su delegado(a) y el (la) profesional encargado de trámites y servicios.

Parágrafo 1. Funciones: Además demás 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 y de Racionalización de trámites cumplirá las siguientes funciones:

1. Velar por el cumplimiento de las Políticas Distritales e Institucionales de Servicio al Ciudadano y racionalización de trámites para la Secretaría de Educación del Distrito, con el fin de lograr que la prestación del servicio al ciudadano sea integral, homogénea y estandarizada.
2. Analizar y evaluar de forma permanente la gestión y la prestación al servicio de la entidad atendiendo los criterios y lineamientos para la prestación eficiente del servicio al ciudadano en la Secretaría de Educación del Distrito que permita la interacción con la ciudadanía, así como la investigación y el diseño de estrategias encaminadas a conocer de fondo las necesidades y demandas de la comunidad.
3. Velar por la implementación del sistema de gestión de la 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.
4. Definir las líneas de acción prioritarias para la atención al ciudadano a desarrollarse en cada vigencia, en concordancia con las políticas, planes y programas establecidos por el comité lo cual incluye la aprobación de los recursos necesarios.
5. Liderar la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la Secretaría de Educación del Distrito.
6. Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría de Educación del Distrito, los seguimiento y novedades relacionadas con la prestación del servicio al ciudadano y la implementación de la estrategia de racionalización de trámites con el fin de garantizar la aplicación y cumplimiento de los principios y directrices establecidos en la regulación vigente.



Certificado No. LAI 9902
Proceso Servicio Integral
y la Ciudadanía



3. Revisión de la Alta Dirección certificación Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, el profesional Ricardo Rodelo López menciona las generalidades que dieron origen a la Certificación otorgada por Global Certificación, su alcance y periodo certificado; las No conformidades de la auditoría externa y la subsanación correspondiente; se hace lectura de la política de calidad. De igual manera se hace lectura de los objetivos de calidad 2022 y sus indicadores de cumplimiento de la siguiente manera:

- Objeto: Inicia con la definición de lineamientos y finaliza con el seguimiento a la prestación del servicio integral a la ciudadanía y la identificación e implementación de acciones de mejor del proceso en la SED a Nivel Central y Local.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio Ciudadano Racionalización Trámites Revisión por la Dirección						
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo			Próxima Reunión	

- Periodo de la certificación: Del 9 de septiembre de 2022 a septiembre 8 de 2025. (Validaciones anuales)
- No Conformidades Auditoría Externa: Se identificaron 3 No Conformidades menores (7.2, 7.5.3.2 y 8.5.1), es decir incumplimiento parcial de los numerales estipulados en la ISO9001:2015, subsanadas mediante acciones correctivas, registradas y cerradas en ISOLucion.
- Política 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.

Cumplimiento de los objetivos de la calidad 2022:

- Prestar servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva. Se realizaron 14762 monitoreos a la atención encontrando que el 81,79% cumplen con los atributos de calidad en la precisión de error crítico, y el 91,38% dentro de la precisión del error no crítico.
- Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la OSC. Se realizaron 286 sesiones con 4.283 asistentes, con un cumplimiento del 100%.
- Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un sistema de gestión de la calidad en constante mejora. Se registraron y cerraron 35 acciones de mejora, con un cumplimiento del 100%.

Logros 2022:

- Mayores niveles de satisfacción por parte de la ciudadanía.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio Ciudadano Racionalización Trámites Revisión por la Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

- Incremento de las acciones de mejora como parte de la apropiación del SGC.
- Mayor cohesión y coordinación de los distintos procesos y de la OSC.
- Optimización del uso de recursos y reducción de costes para el proyecto 7818, es decir, eficiencia.
- El proceso puso en marcha estrategias que no se limitaron únicamente a la consecución de resultados económicos sino a la satisfacción de la ciudadanía y, la cohesión del personal en la implementación del SGC.

Retos 2023:

- Mantener desde la Alta Dirección la orientación a todo el personal para lograr una correcta alineación del SGC con los requisitos de la norma ISO 9001 y, cumplimiento de los objetivos de la calidad definidos.
- Garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios a través del proyecto para que el sistema funcione adecuadamente, evaluaciones periódicas mediante auditorías, revisión por la dirección y apropiación por parte de funcionarios, contratistas y proveedores de la dependencia.
- Garantizar el buen funcionamiento del proceso comprobando que la mejora continua se implementa en cumplimiento de los objetivos de la calidad del SGC, a través del correcto registro de la información pertinente al servicio No conforme o acciones de mejora identificadas durante la gestión del proceso.

Alertas de riesgos en otros procesos:

Objetivo: La OSC al ser la primera línea de defensa y un proceso estratégico tiene dentro de tales roles la función de generar alertas de aquellas situaciones que puedan suponer materialización del riesgo que afectarían la adecuada prestación del servicio. Se mencionan a continuación los riesgos hallados y la gestión realizada frente a cada uno de estos.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio Ciudadano _Racionalización Trámites_Revisión_por_la_Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

Descripción del hallazgo: Durante los monitoreos, seguimientos y evaluación de la calidad de las respuestas realizados por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se identificaron diferentes novedades que afectan el cumplimiento de la gestión de PQRS de la Entidad y la posible materialización del riesgo.

Se hace el respectivo llamados a las áreas a ser partícipes en la prevención y mitigación de los riesgos evidenciados ya que de no ser así, habrá impacto y grados de responsabilidad que corresponda en cada caso – conclusión.

El jefe indica la labor que se ha realizado con las áreas involucradas como son la Dirección de Talento Humano y la Oficina de Tecnologías de la Información. No sobra en este momento hacer énfasis en el deber de todos los servidores de la SED para atender de manera eficiente, oportuna y en términos de calidad a todos los requerimientos de la ciudadanía.

Análisis Causa Raíz

- La actual versión del aplicativo de gestión documental de la entidad no permite atender eficazmente las respuestas dadas a la ciudadanía de forma oportuna y controlada de PQRS - OTIC.
- Los buzones de correo electrónico y Dexon no permiten tener un control a la gestión de PQRS de la Entidad, quedando algunos sin radicar, por error humano o el sistema, presentándose 13 incidentes - OTIC.
- La respuesta de los requerimientos ciudadanos generados por las dependencias no se están cumpliendo según los atributos de calidad (Claridad, Calidez, Oportunidad, Coherencia y Manejo del Sistema), lo que generó que el índice de oportunidad oscilara entre el 84,4% y el 97,7% en 2022, obteniendo un consolidado anual del 91,7%. El índice de calidad estuvo entre el 77,92% y el 88,49% obteniendo un consolidado de 83,67% durante 2022.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio Ciudadano Racionalización Trámites Revisión por la Dirección						
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.				Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo			Próxima Reunión	

- Las respuestas dadas a la ciudadanía No se envían a través de los canales definidos para ello. En la vigencia 2022 se registraron 457.891 radicados de salida, de los cuales 354.908 corresponden Nivel central y local, de estos 140.940 no fueron enviados a sus destinos por los canales autorizados de salida.
- Las dependencias están generando cierres en los SIGAS, sin dar respuesta al ciudadano o sin cargar las evidencias pertinentes. En el último semestre de 2022 el promedio de radicados sin digitalización estuvo en 28.742 de los cuales el 88,3% corresponde a salidas, el 9,9% a Internos y el 1,6% a entradas.
- Los hallazgos en ISOlución cargados a las dependencias transversalmente para implementar acciones de mejora no son resueltas oportunamente, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, abiertas 6 y cerradas 3.

Acciones de mejora:

- Revisar la viabilidad de mejorar el aplicativo actual o implementar uno que contenga todas las características necesarias para gestionar y controlar las PQRS de manera efectiva.
- Mayor compromiso por parte de las dependencias y los jefes para la implementación de los lineamientos dados por la Oficina de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental para la gestión oportuna de PQRS.
- Mejorar el soporte técnico en el aplicativo de gestión documental y DEXON dado por la OTIC para la solución oportuna y definitiva en las acciones de mejora programadas.

Impacto y grado de aceptación por la posible materialización del Riesgo:



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión_Equipos_Técnicos_Servicio_Ciudadano_Racionalización_Trámites_Revisión_por_la_Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

Reputacional:

- Pérdida de la credibilidad en la imagen institucional de la Entidad por parte de la ciudadanía y entidades del sector.
- Disminución de los indicadores de satisfacción y nivel de servicio.

Económico:

- Investigaciones administrativas, disciplinarias, penales y/o fiscales – Riesgo Gestión Jurídica.
- Posibles demandas sobre la Entidad – Riesgo Gestión Jurídica.
- Reprocesos en la gestión administrativa de la Entidad – Riesgos Oficina de Servicio al Ciudadano.

Conclusión: De acuerdo con el análisis de las causas riesgo realizado por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se informa que, en el caso que no se tomen las acciones oportunas y definitivas de manera transversal en los tres niveles institucionales, el riesgo identificado se encuentra latente y se podría materializar en cualquier momento con las consecuencias descritas anteriormente.

4. Informe del defensor de Ciudadano.

El jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano indica el marco normativo que establece esta figura en la entidad y presenta el Informe correspondiente socializando los indicadores de gestión, según figura a continuación:



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión_Equipos_Técnicos_Servicio_Ciudadano_Racionalización_Trámites_Revisión_por_la_Dirección						
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo			Próxima Reunión	

4

Informe Defensor de la Ciudadanía- 2022

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:

- Movilidad escolar
- Cupos, traslados, escolares, unificación de hermanos, cobros
- Traslados de peticiones a otras entidades
- Cubrimiento de vacantes, asignación académica, traslados docentes.



BOGOTÁ
Secretaría de Educación

Logros

1. A través del Plan Padrino se han mejorado los indicadores de respuesta de las dependencias; se logró un avance del 91% en el cierre de radicados vencidos, logrando finalizar un total de 4.300 radicados de las vigencias 2010 a 2019.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio Ciudadano _Racionalización Trámites Revisión por la Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

2. Los requerimientos allegados al correo electrónico del defensor del ciudadano defensordelciudadano@educacionbogota.gov.co fueron radicados y gestionados en su totalidad, asignándose a las áreas competentes para una respuesta definitiva de cara al ciudadano.

3. Solución en primer contacto con los ciudadanos atendidos con la atención inclusiva en el canal presencial con agente interprete en lenguaje de señas, que se encuentra adquirido a través de la Orden de compra 78018 con BPM Consulting a 43 personas con discapacidad auditiva que correspondieron al 77% de la ciudadanía que se presentó con discapacidad en el Nivel Central de la SED.

4. Las personas en condición de discapacidad ya pueden ubicar la señalética de orientación en las diferentes Direcciones Locales de Educación en lenguaje braille o en lengua de señas.

Retos:

1. Cerrar el total de los radicados vencidos del 2020, 2021, 2022 y 2023 (3.711 corte 15/02/2023). El jefe hace el llamado a las áreas que conforman nuestros equipos técnicos para que los radicados que se hallen en estado vencido sean finalizados para dar cumplimiento a la normatividad vigente y prevención de riesgos para la entidad; para ello la Oficina de Servicio al Ciudadano continuará acompañando y trabajando de manera conjunta con las áreas a través del equipo de Plan Padrino.

2. Instalación del piso podo táctil en la Dirección Local de Engativá, por parte de la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos para la vigencia 2023.

3. Continuar con la recepción, gestión y asignación respectiva de las solicitudes enviadas al defensordelciudadano@educacionbogota.gov.co aplicando los criterios de calidad y oportunidad, para la efectiva atención y respuesta definitiva al ciudadano, así como atender el 100% de las consultas presenciales solicitadas al defensor de la ciudadanía.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio Ciudadano Racionalización Trámites Revisión por la Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

Se solicita a los asistentes indicar si tienen dudas, preguntas o inquietudes. Frente a los cual los asistentes manifiestan no tener preguntas.

5. Plan de Trabajo Racionalización de Trámites. El profesional de Tramites OSC Veiman Cotrino realiza la socialización del plan de trabajo el cual consta de 23 trámites a racionalizar en la actual vigencia; trámites pertenecientes a 4 dependencias de la SED: Oficina de Servicio al Ciudadano, Dirección de Inspección y Vigilancia, Dirección de Cobertura y Dirección de Dotaciones Escolares .De igual manera, se indica el marco normativo de la Racionalización de Trámites, lo avances en la gestión realizada con las áreas y los logros alcanzados a la fecha:



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio Ciudadano Racionalización Trámites Revisión por la Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.				Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

No.	NOMBRE DEL TRÁMITE	RESPONSABLE
1	Legalización de documentos para estudiar en el exterior	Oficina de Servicio al Ciudadano
2	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	Dirección de Inspección y Vigilancia
3	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	Dirección de Inspección y Vigilancia
4	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia
5	Cancelación de personería jurídica de entidades sin ánimo de lucro con fines educativos	Dirección de Inspección y Vigilancia
6	Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Dirección de Inspección y Vigilancia
7	Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Dirección de Inspección y Vigilancia
8	Reforma de estatutos de fundaciones, plan_trabajo_tramites_2023 y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Dirección de Inspección y Vigilancia
9	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia
10	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia
11	Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Dirección de Inspección y Vigilancia
12	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	Dirección de Inspección y Vigilancia
13	Ampliación del servicio educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia
14	Cambio de sede de un establecimiento educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia
15	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	Dirección de Inspección y Vigilancia
16	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia
17	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia
18	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	Dirección de Inspección y Vigilancia
19	Clausura de un establecimiento educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia
20	Asignación de cupo escolar	Dirección de Cobertura
21	Traslado de estudiantes antiguos	Dirección de Cobertura
22	Reposición de bienes de propiedad de la Secretaría de Educación del Distrito	Dirección de Dotaciones Escolares
23	Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares	Dirección de Dotaciones Escolares



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión_Equipos_Técnicos_Servicio_Ciudadano_Racionalización_Trámites_Revisión_por_la_Dirección						
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruiz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por			Carlos Arturo Castillo		Próxima Reunión

PLAN DE TRABAJO ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES SED 2023														
Responsable	Nombre trámite	Situación a mejorar	Acción	Tipo de acción	Recursos necesarios (Área)	Beneficio para el ciudadano	I Cuatrimestre							
							Actividades	Responsable	Fecha inicio	Fecha Fin	Cumplimiento	Evidencia	% pactado	% ejecutado
Oficina de Servicio al Ciudadano	Legislación de documentos para estudiar en el sector	Se genera la información del trámite ante la Secretaría de Educación y el Ministerio de Relaciones Exteriores.	Optimización procesos internos 1. Firma electrónica 2. Tramite trámites en línea	Tecnológica Administrativa	Recursos tecnológicos, implica puntos de firma digital, y metadatos	Agilidad en el trámite, reducción de costos, tiempo y pacot para el ciudadano.	Identificación de necesidades	OSC - OTIC	01/01/2023	28/02/2023		Documento de necesidades	10%	
							Revisión de estado del trámite	OSC - OTIC	01/03/2023	30/04/2023		Acta de reunión	5%	
							II Cuatrimestre							
							Desarrollo (Ajustar formulario FUT, incluir estadísticas, Controlar estado del trámite, Firma digitalizada y exponer radicado en el servicio para ser consumidos por CANCELLEX)	OTIC	01/05/2023	15/08/2023		Desarrollo en Ambiente de pruebas (sistema web interno)	25%	
							Pruebas del desarrollo	OSC - OTIC	15/08/2023	31/08/2023		Documento de Pruebas	10%	
							Revisión de estado del trámite	OSC - OTIC	01/09/2023	30/09/2023		Acta de reunión	5%	
							III Cuatrimestre							
							Ajustes al desarrollo	OTIC	01/09/2023	30/09/2023		Documento de ajustes	5%	
							Presentación a la CANCELLEX	OTIC + CANCELLEX	16/09/2023	26/09/2023		Acta de reunión	5%	
							Revisión de estado del trámite	OTIC - OSC	01/09/2023	30/11/2023		Acta de reunión	5%	
							Ajuste presentación a la CANCELLEX	OTIC	20/09/2023	30/09/2023		Desarrollo en Ambiente de pruebas (sistema web interno)	2%	
							Ajuste procedimiento interno del área (acción administrativa)	OSC	16/08/2023	15/10/2023		Procedimiento actualizado por OSC	5%	
Capacitación sistema OSC	OSC	16/08/2023	15/10/2023		Acta de reunión	5%								
Promoción de la mesa en el trámite	OSC - OAP	20/08/2023	15/10/2023		Nota de prensa	5%								
Prueba en producción (acción tecnológica)	OTIC - OSC	15/10/2023	30/10/2023		Desarrollo en Ambiente de producción	5%								
Actualización y carga en SUIT. Guía de manejo y página web de la SED	OSC - OAP	16/10/2023	30/11/2023		Registro de actualización y carga SI	5%								
Dirección de Cobertura	1. Asignación de cupo escolar 2. Trámite de estudiantes asignados	La atención virtual a las solicitudes de cupo escolar	Administrativo: * Se realiza la evaluación del proceso de gestión de la cobertura educativa 2022-2023 en articulación con la DLE a ED para implementar en el proceso. * Se genera las estrategias comunicativas y publicitarias de la cobertura de la ciudadela. * Generar canales de atención virtual y presencial que brinden equidad y presencia que brinden equidad y eficiencia en el servicio a los ciudadanos. * Proceso de Formación continua a los servidores públicos que intervienen en el proceso de atención Normativa: Una vez definidos los ajustes y reportes resultados de la evaluación de atención y equidad la Resolución de la SED, DLE a ED y la SED, DLE a ED para cada vigencia, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el MEN. Tecnológica: Mejora de la infraestructura tecnológica que permite cubrir los procesos realizados por la SED y la atención a la ciudadanía, mediante la reducción de gastos y simplificación de los formularios para la optimización del	Normativa	General: * Brindar soporte legal a la ciudadela y a la ciudadela. * Mantener la transparencia y oportunidad en el trámite. * Tiempos de atención ágiles, oportunos y eficientes que den respuesta a las solicitudes de la ciudadela. * Generar canales de atención virtual y presencial que brinden equidad y eficiencia en el servicio a los ciudadanos. Virtuales: * Evitar filas, tiempos de espera, desplazamientos de la ciudadela * Ampliación del acceso a la oferta educativa oficial para favorecer la vinculación a la educación superior de niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos. * Mantener informado a la ciudadanía del estado de su proceso a través de correo electrónico, mensajes de texto, mensaje vía WhatsApp y la página web www.educacionbogota.gov.co Presencial: * La atención integral al ciudadano articulada	I Cuatrimestre								
						Atención integral articulando los procesos de atención y el programa de novedades escolar para la fase de novedades de forma presencial en las Direcciones Locales de Educación DLE bajo disponibilidad de cupo previo agendamiento de cita	COB - DSE - DLE	23/01/2023	30/04/2023		Reportes de atención (agendamiento)	2%		
						Atención para asignación de cupo escolar de forma presencial en las Direcciones Educativas Dienteses ED bajo disponibilidad de cupo	DLE - ED	23/01/2023	30/04/2023		Reporte SINAT	3%		
						Manejo de solicitudes	COB	25/02/2023	30/04/2023		Reportes de atención (agendamiento)	2%		
						Evaluación, mejora y ajustes a los portales web Fase novedades	COB - DSE - OSC - DLE	01/01/2023	30/04/2023		Aplicativo de notificaciones	2%		
						Soporte al proceso de solicitudes de cupo a través del aplicativo WEE Fase novedades.	COB	23/01/2023	30/04/2023		Reportes de atención (agendamiento)	2%		
						Atención de solicitudes de cupo mediante aplicativo web fase novedades.	COB	23/01/2023	30/04/2023		Reportes de atención (agendamiento)	2%		
						Revisión de estado del trámite	COB - OSC	01/01/2023	30/04/2023		Acta de reunión	2%		
						II Cuatrimestre								
						Evaluación del proceso se ejecuta a través de: -Foro educativo -Taller metodológico	COB	01/05/2023	30/06/2023		Resultados de la evaluación (letras, imágenes etc., estadísticas)	5%		
						Elaboración de Resolución en articulación con las Direcciones locales del sector	COB - SED	01/05/2023	01/08/2023		Acto administrativo	5%		
						Evaluación, mejora y ajustes a los aplicativos web de inscripción de solicitudes de cupo escolar nuevo y tramitado , mejorando el proceso de inscripción y adaptación del mismo.	COB	01/07/2023	15/08/2023		Aplicativo web	5%		
Comunicaciones tales como: Pizarras, volantes, pendants, planillas de correo electrónico, Banner/Página WEB, Suavet, entre otros.	COB - OAP	01/07/2023	30/08/2023		Pizarras comunicativas	3%								
Revisión de estado del trámite	COB - OSC	01/05/2023	30/05/2023		Acta de reunión	2%								
III Cuatrimestre														
Ejecución de la Resolución	COB	01/09/2023	30/09/2023		Acto administrativo	3%								
Formación: -Capacitaciones virtuales y presenciales. -Ciberatención y gestión de incidencias para el manejo de aplicativos web -Reentrenamiento y soporte telefónico	COB	01/09/2023	30/11/2023		Lista de forma, gestaciones, presentación, instructivo	5%								
Seguimiento al proceso de atención WEE	COB	01/09/2023	31/12/2023		Reporte de actividades	2%								
Indicador (cupo nuevo y tramitado por parte de la familia vía web de acuerdo a la disponibilidad de cupo en la ED	COB	01/09/2023	31/10/2023		Agendamiento	5%								
Publicación de la asignación de cupo en la página	COB	01/10/2023	31/12/2023			5%								



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio Ciudadano Racionalización Trámites Revisión por la Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

Posteriormente, se mencionan las siguientes generalidades:

Norma: La Ley 2052 del 25 de agosto de 2020 tiene por objeto establecer disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en relación con la racionalización de trámites

Avances:

- Mesas de trabajo iniciales con las áreas de los trámites a racionalizar en 2023, para determinar actividades, responsables, fechas, evidencias y avances.
- Puesta en marcha del plan de trabajo por áreas, con cortes cuatrimestrales y revisión de cumplimiento de las actividades propuestas.
- Acompañamiento permanente a las áreas en el proceso de racionalización de los trámites
- Acompañamiento en el proceso de las Oficinas asesoras de Planeación y Control Interno

Logros:

- Desde la anterior vigencia se desarrollaron las actividades pertinentes junto con el aval de las áreas, con el fin de determinar la priorización de los trámites a racionalizar en la vigencia 2023.
- Es así como se logra contar con un total de 23 trámites pertenecientes a cuatro dependencias los cuales se van a racionalizar de acuerdo con el plan de trabajo, socializado con las áreas (Dirección de Cobertura, Dirección de Inspección y Vigilancia, Dirección de Dotaciones Escolares, Oficina de Servicio al Ciudadano).

El Jefe de la Oficina de Servicio indica a los asistentes que el plan presentado fue enviado previamente a las áreas que conforman el equipo técnico para su conocimiento y que los reportes de avance se remitirán en su debido momento a la Oficina de Planeación



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio Ciudadano Racionalización Trámites Revisión por la Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

El Jefe de OTIC hace la observación respecto al plan de trabajo en lo que atañe a los trámites donde esa área figura como responsable ya que no se han programado las mesas de trabajo con las Direcciones de Cobertura y de Dotaciones Escolares. Frente a lo manifestado por el Dr. Wilson Rodríguez, la OSC actualizará el plan de trabajo, respecto a las actividades y sus responsables en el sentido de definir que las áreas participantes dueñas de los trámites a racionalizar en la estrategia 2023 soliciten y programen las respectivas mesas de trabajo directamente con la OTIC, como acciones previas a los acompañamientos que realizará la OSC en cada cuatrimestre.

6. Plan de trabajo accesibilidad incluyente: es presentado por la profesional Paola Cristancho de la siguiente forma:

Inicia la presentación mencionando el trabajo que desde 2020 se han venido realizando en la entidad implementando criterios normativos, lineamientos de la Veeduría Distrital y la NTC 6047 para mejorar la accesibilidad incluyente a los puntos de atención de la entidad; indica los logros alcanzados en el trabajo realizado de manera conjunta con las Direcciones de Construcción y Conservación de Establecimientos, Cobertura, Inclusión e Integración de poblaciones, OTIC y Oficina de Prensa, resultados que se ven materializados en las Direcciones Locales de Engativá, Kennedy, Nivel Central, Página web (lengua de señas), socializaciones de los protocolos para los grupos de interés.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio Ciudadano Racionalización Trámites Revisión por la Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

6

Plan de Trabajo Accesibilidad Incluyente – Logros 2022

ANTIGUA SEDE LA GRANJA – COLEGIO TABORA



NUOVA DIRECCION LOCAL DE ENSEÑANZA





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio Ciudadano Racionalización Trámites Revisión por la Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.				Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

La profesional Paola Cristancho hace la presentación del Plan de Trabajo propuesto para la vigencia 2023, el cual se compone de 220 actividades dirigidas a mejorar las posibilidades de acceso a la información que tienen las personas con alguna discapacidad. Desglosadas de manera general en el siguiente cuadro:

Tipo de accesibilidad	Punto de atención a intervenir	Cantidad atenciones
Virtual	Página Web	12
Todos los canales de atención	Atención Virtual y presencial	4
Canal Telefónico	IVR	11
Video atención	Canal Virtual	3
Infraestructura física	Dirección Local de Sumapaz	75
	Dirección Local de Antonio Nariño	37
	Dirección Local de Fontibón	37
	Dirección Local de Chapinero - Teusaquillo	30
	Dirección Local de Usme	3
	Dirección Local de Kennedy	2
	Dirección Local de Tunjuelito	1
	Dirección Local de Engativá	1
	Dirección Local de Usaquén	1
	Dirección Local de Rafael Uribe	1
Dirección Local de Puente Aranda	1	
Dirección Local de Bosa	1	



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio Ciudadano Racionalización Trámites Revisión por la Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

Se han realizado mesas de trabajo con las áreas involucradas en el plan y la respectiva socialización con las dependencias que serán intervenidas.

El jefe OSC pregunta si existen dudas, preguntas o comentarios frente al plan de Accesibilidad Incluyente que se ha presentado. Lo asistentes manifiestan no tenerlas.

El Dr. Wilson Rodríguez Jefe OTIC reitera su interés respecto a la coordinación para la realización de las mesas de trabajo con las Direcciones de Dotaciones Escolares y de Cobertura señaladas en el plan de trabajo de la Estrategia de Racionalización de Trámites

Así mismo menciona el avance que se ha logrado con respecto al SIGA 7, el cual llegó hasta la cuantificación de tiempo y presupuesto para la migración a la nueva versión y que a causa de una restricción presupuestal se detuvo el cronograma. Recomienda el Doctor Wilson Rodríguez establecer comunicación con la Dirección de Servicios Administrativos para la financiación del proyecto y retomar el avance del cronograma. El jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano agradece la intervención del jefe OTIC y señala que en cuanto al SIGA 7 se han venido realizando las reuniones correspondientes con la Dirección de Servicios Administrativos.

La Directora de Servicios Administrativos Patricia Pinzón menciona que al Subsecretario se ha enviado el proyecto de convenio interadministrativo que se realizaría con la Secretaría General para la entrega de la herramienta tecnológica; le indica al Jefe de OTIC que se necesita saber el presupuesto requerido para retomar el proyecto. El jefe OSC manifiesta que se programará la reunión solicitada para abordar el tema SIGA 7.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio Ciudadano Racionalización Trámites Revisión por la Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

Finaliza la reunión concluyendo que el Sistema de Gestión de Calidad es adecuado, conveniente y eficaz, continuaremos trabajando de manera conjunta para alcanzar el mejoramiento en la prestación del servicio, resaltando el trabajo de las áreas de Talento Humano y Direcciones Locales para atender de manera oportuna las peticiones ciudadanas.

Gracias

La presente sesión fue realizada a través de Teams: https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:v/g/personal/mbarrera_educacionbogota_gov_co/ETrnMHNlqitEu_nbDPnuUZ0BiuZDTx7aJGywYUYeGWbB7A



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión_Equipos_Técnicos_Servicio_Ciudadano_Racionalización_Trámites_Revisión_por_la_Dirección						
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo			Próxima Reunión	

CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON compartió "ACTA_EQUIPOS_TECNICOS_15_2_23" contigo.



CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON

Para [CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON](#); [EDGAR FERNANDO ORTEGA GALAN](#); [EDWIN RICARDO RODELO LOPEZ](#); [HECTOR EMILIO ROJAS ZAMBRANO](#); [HUMBERTO LEONARDO RUIZ SANCHEZ](#); [MARIA ESPERANZA LOPEZ AREVALO](#); [MARIA ESPERANZA VILLALBA CAMPILLO](#); [MARIA NANCY CARDENAS LEDESMA](#); [NAYIBE STELLA PERDOMO LOPEZ](#); [PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZALEZ](#); [PATRICIA PINZON DURAN](#); [SAUL ENRIQUE CAMARGO GUEVARA](#); [VEIMAN SNEYDER COTRINO DIAZ](#); [WILSON ADIEL RODRIGUEZ RODRIGUEZ](#)

lunes 6/03/2023 9:5

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

[Responder](#) [Responder a todos](#) [Reenviar](#)



CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON compartió un archivo contigo

Respetados miembros y delegados equipos técnicos de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites: Adjunto acta de la sesión del pasado 15 de febrero. Agradezco su revisión y ajuste de ser necesario respecto a lo socializado y los compromisos generados en la reunión realizada. El acta estará disponible por dos días para su lectura y modificación de ser necesario. De no recibir retroalimentación en el tiempo establecido, se entiende por aceptado lo generado en la sesión citada

ACTA_EQUIPOS_TECNICOS_15_2_23

15 min para leer esto.

Este vínculo funcionará para cualquier persona.

[Abrir](#)



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión_Equipos_Técnicos_Servicio_Ciudadano_Racionalización_Trámites_Revisión_por_la_Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

Compromisos adquiridos



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión_Equipos_Técnicos_Servicio_Ciudadano_Racionalización_Trámites_Revisión_por_la_Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

Participantes ✕

Invite a alguien o marque un número 🔍

📄 **Compartir invitación**

▼ En esta reunión (1)

MARCO ANTONIO BARRERA GO...

🔇

▼ Otros invitados (25)

JORGE MAURICIO BARRAGAN BOH...

Aceptado

SAUL ENRIQUE CAMARGO GUEVARA

Sin respuesta

MARIA ESPERANZA LOPEZ AREVALO

Aceptado

HECTOR EMILIO ROJAS ZAMBRANO

Sin respuesta

MARIA FERNANDA ROJAS GRISALES

Aceptado

WILSON ADIEL RODRIGUEZ RODRIG...

Sin respuesta

EDDER HARVEY RODRIGUEZ LAITON

Sin respuesta

HERNAN TRUJILLO TOVAR

Sin respuesta

FLOR MARIA DIAZ ROCHA













Aceptado



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


ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión_Equipos_Técnicos_Servicio_Ciudadano_Racionalización_Trámites_Revisión_por_la_Dirección						
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.				Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo			Próxima Reunión	

-  **FLOR MARIA DIAZ ROCHA**
Aceptado
-  **HUMBERTO LEONARDO RUIZ SANC...**
Aceptado
-  **PATRICIA PINZON DURAN**
Sin respuesta
-  **CONNY ARELLYS MOGOLLON BARB...**
Sin respuesta
-  **JUAN SEBASTIAN CONTRERAS BELLO**
Sin respuesta
-  **EDWIN RICARDO RODELO LOPEZ**
Aceptado
-  **NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO**
Sin respuesta
-  **PAOLA ANDREA CRISTANCHO GON...**
Aceptado
-  **VEIMAN SNEYDER COTRINO DIAZ**
Aceptado
-  **ANGELICA MAYERLI VARGAS PALACIO**
Aceptado
-  **CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON**
Sin respuesta
-  **ALEXANDRA MURIL...**
Aceptado Solicitar unirse

Ver más

▼ Otros usuarios del chat (1)

-  **NAYIBE STELLA PERDOMO LOPEZ**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15 febrero 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión_Equipos_Técnicos_Servicio_Ciudadano_Racionalización_Trámites_Revisión_por_la_Dirección							
Asistentes	Wilson Adiel Rodríguez, Saúl Enrique Camargo, Héctor Emilio Rojas, Nancy Cárdenas Ledesma, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, María Esperanza López, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Edgar Ortega, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez.					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	15 febrero 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	