



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Agenda por desarrollar:

- Introducción palabras de bienvenida y verificación de Quórum – Jefe Oficina de Servicio el Ciudadano.
- Revisión por la Dirección en el marco de Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites.

Desarrollo de la Agenda:

Marco Antonio Barrera Gómez – Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano inicia la presente reunión solicitando la autorización para realizar grabación de la reunión y leyendo la frase “El servicio al ciudadano no debe ser solo una dependencia, debe ser toda la Entidad”.

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 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, ilustra a los asistentes respecto al objetivo de la presente sesión previa verificación y cumplimiento de la asistencia del Quorum de los equipos técnicos en concordancia con lo establecido en la Resolución 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”.

1- Llamado a Quórum.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocho, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

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”.

-  Dirección de Inspección y Vigilancia o su delegado
-  Dirección General de Colegios Distritales o su delegado
-  Dirección de Servicios Administrativos o su delegado
-  Dirección de Talento Humano o su delegado
-  Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones o su delegado
-  Oficina Asesora de Comunicación y Prensa o su delegado
-  Oficina de Servicio al Ciudadano
-  Oficina Asesora de Planeación o su delegado
-  Profesional Racionalización de Trámites



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocho, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Política 10 y 11: Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites
Invitados

- Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales.
- Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos.
- Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones.

De acuerdo con la convocatoria realizada mediante comunicación I-2023-42025 del 31 de marzo de 2023 se procede a confirmar la asistencia:

Oficina de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones: Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán
 Dirección de Talento Humano: Héctor Emilio Rojas Zambrano
 Dirección de Inspección y Vigilancia: Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo
 Dirección Gral. de Educación y Colegios Distritales: Leonardo Ruíz
 Dirección de Servicios Administrativos: Patricia Pinzón Durán
 Oficina Asesora de Comunicación y Prensa: Nayibe Perdomo
 Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales (área invitada): Julie Paola Tibocho, Jeffer Karlyu Rodríguez Arévalo
 Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos (área invitada) María Fernanda Rojas, Calixto Suárez
 Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones (área invitada): Diana Roldán, Omar Mojica
 Oficina de Servicio al Ciudadano: Marco Antonio Barrera Gómez (Jefe), Veiman Cotrino Díaz (Profesional Trámites); Narda Rodríguez, Paola Cristancho, Angelica Vargas, Ricardo Rodelo.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocho, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Inicia con la presentación de la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema en cuanto a:

- El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas.
- Cambios internos y externos.
- Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (seguimiento y medición).
- El grado en que se han logrado los objetivos de calidad (seguimiento y medición).
- Las no conformidades, acciones correctivas y auditorías.
- El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
- El desempeño de los proveedores externos.
- Adecuación de los recursos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.

2- Marco Antonio Barrera Gómez – jefe Oficina de Servicio al Ciudadano procede a enmarcar el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía dando lectura a la Política de la Calidad. La cuál es la siguiente:



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocho, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

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, metas propuestas en el Plan Sectorial de Educación y requisitos legales vigentes.

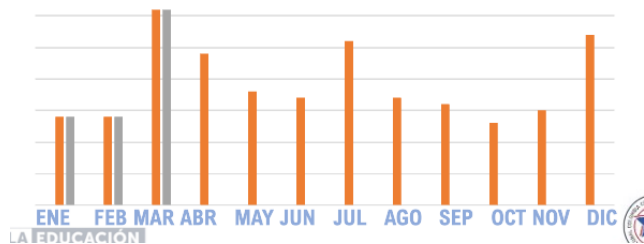
El profesional Ricardo Rodelo López como facilitador del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, procede a mencionar generalidades del avance, mantenimiento y ciclo de la certificación en ISO9001:2015, en lo siguiente:

1. El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruiz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



En resumen, el ciclo de certificación se estructura de la siguiente manera:

- Año 1: Auditoría de certificación.
- Año 2: Auditoría de seguimiento.
- Año 3: Auditoría de seguimiento.
- Año 4: Auditoría de recertificación.

Para efectos de cumplir con esta meta se estableció un plan de trabajo con 51 actividades propuestas que apuntan a mejoras en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, estructurado desde el numeral 4 hasta el 10 de la Norma ISO90015.

El plan de trabajo cuenta con 51 actividades y un indicador promedio de actividades ejecutadas/actividades programadas, con un cumplimiento acumulado a 31 marzo de 2023 del 25%.

Nota: No se han presentado retrasos ni inconvenientes que afecten el cumplimiento del indicador.

Continuación del estado de revisión por la Dirección:

- Intervención de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el Plan de trabajo para la racionalización de trámites. Avance: Se actualizó el Plan de trabajo con las actividades acordadas con las dependencias



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección							
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López				Próxima Reunión	

implicadas, y se relaciona a la OTIC acorde a sus observaciones en la sesión de equipos técnico del mes de febrero de 2023, de lo cual fue informada dicha dependencia.

- b. SIGA 7: La Subsecretaría de Gestión Institucional tiene a cargo el proyecto de convenio interadministrativo que se realizará con la Secretaría General para la entrega de la herramienta tecnológica. Avance: Previas reuniones, actualmente, la Secretaría de Educación tiene el acta de entrega emitida por parte de la Secretaría General, para la firma por parte de la señora Secretaria de Educación.
- c. Gestión de Riesgos de otros procesos. Avance: Se emiten radicados I-2023-40760 a la Dirección de Servicios Administrativos y el I-2023-40852 emitido a la Dirección de Talento Humano.


2. Continúa el profesional Ricardo Rodelo López informando las acciones realizadas con relación a la documentación externa al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía – Aplicativo ISOLUCION; a través de la resolución No. 1 del 29 de marzo del año en curso, la Oficina Asesora de Planeación formalizó los ajustes y/o modificaciones efectuadas:



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



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

RESOLUCIÓN N.º 001 del 29 de marzo de 2023

"Por la cual se incorporan, modifican y eliminan del Manual de Procesos y Procedimientos de la SED, documentos de diferentes áreas y se dictan otras disposiciones".

EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

En uso de sus facultades legales, en especial la conferida en la Resolución 4138 del 13 de diciembre de 2022 y,

CONSIDERANDO:

20. OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO PROCESO SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA				
TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Formato	05-IF-003	Solicitud de Creación, Modificación y Eliminación de Trámites, OPAS o Servicios	2	Modificación

educacionbogota.edu.co/intrased/node/2398

Secretaría de Educación del Distrito

Inicio

Instructivos Internos Oficina Servicio al Ciudadano

1. Instructivo Apertura buzón de sugerencias Nivel Central 31-03-2023
2. Instructiva atención presencial NVC información orientación personalizada 31-03-2023
3. Instructiva atención presencial NVC radicación correo certificado 31-03-2023
4. Instructivo Atención telefónica 31-03-2023
5. Instructivo Atención Virtual Chat 31-03-2023
6. Instructivo Atención virtual FUT 31-03-2023
7. Instructivo Estrategia Red Contacto 31-03-2023
8. Instructivo Gestión Correo Electrónico Plan Padrino 31-03-2023
9. Instructivo producto no conforme OSC 31-03-2023
10. Instructivo Medición percepción de la calidad en la respuesta 31-03-2023
11. Instructivo modificación creación o eliminación parámetros en los Sistemas de Información Internos 31-03-2023
12. Instructivo Notificación de Actos Administrativos 07-12-2022
13. Instructivo reporte vencidos SIGA y Bogotá te Escucha 31-03-2023
14. Instructivo Asignación SDQS 31-03-2023
15. Instructivo Atención presencial ventanillas fondo prestacional 31-03-2023



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruiz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por			Ricardo Rodelo López		Próxima Reunión

DOCUMENTOS INTERNOS DE TRABAJO	VERSION	FECHA PUBLICACION	ACTUALIZACION	NUEVO	LINGUAJE CLARO	RESPONSABLE
1. Instructivo Apertura de sesión de las gerencias Nivel Central	2	31-mar-23				Paola Cristancho y sus suplentes
2. Instructivo atención presencial NVC Informadón de orientación personalizada	2	31-mar-23				Paola Cristancho y sus suplentes
3. Instructivo atención presencial NVC radicación correo certificado	2	31-mar-23				Paola Cristancho y sus suplentes
4. Instructivo Atención telefónica	2	31-mar-23			X	Paola Cristancho y sus suplentes
5. Instructivo Atención Virtual Chat	2	31-mar-23			X	Paola Cristancho y sus suplentes
6. Instructivo Atención virtual RUT	2	31-mar-23			X	Paola Cristancho y sus suplentes
7. Instructivo Estrategia Red Contacto	2	31-mar-23	X		X	Alexandra Murillo
8. Instructivo Gestión Correo Electrónico Plan Redline	2	31-mar-23			X	Narda Loreth Rodríguez y equipo Plan Padrino
9. Instructivo producción no conforme OSC	2	31-mar-23				Paola Cristancho y Ricardo Rodelo
10. Instructivo Medición percepción de la calidad en la respuesta	2	31-mar-23			X	Narda Loreth Rodríguez y equipo Plan Padrino
11. Instructivo modificación credencial o elimitación parámetros en los Sistemas de Información Informos	2	31-mar-23			X	Johan Morales
12. Instructivo Notificación de Actos Administrativos	1	07-10-22				Carolina Arreola
13. Instructivo reporte veredas SIGA y Bogotá la Encuesta 31-03-2023	2	31-mar-23			X	Narda Loreth Rodríguez y equipo Plan Padrino
14. Instructivo Asignación SDCS 31-03-2023	2	31-mar-23			X	Narda Loreth Rodríguez y equipo Plan Padrino

DOCUMENTOS INTERNOS DE TRABAJO	VERSION	FECHA PUBLICACION	ACTUALIZACION	NUEVO	LINGUAJE CLARO	RESPONSABLE
15. Instructivo Atención presencial ventanilla fondo prescual 31-03-2023	2	31-mar-23				Veiman Cotrino
16. Seguimiento y conocimiento de la prestación del servicio	1	31-mar-23	X		X	Alexandra Murillo
17. Manual Interno de la Calidad	1	10-02-22	X			Ricardo Rodelo
18. Protocolo de contingencia en la operación de los canales	1	30-jun-22				Paola Cristancho y sus suplentes
19. Instructivo Gestión de llamadas y respuestas OSC			X	X		Cristina Carlos Castillo
20. Instructivo Plan de contingencia y bitácora de servicio			X	X		Paola Cristancho y Alexandra Murillo
21. Instructivo estrategia Plan Padrino			X	X		Narda Loreth Rodríguez y equipo Plan Padrino
24. Instructivo Roles SFO			X	X		Alexandra Murillo
25. Instructivo Gestión Ampliación de Información			X	X		Daniela
26. Instructivo Base de conocimientos	1			X		Angélica Vargas y Jessica Carabó
27. Instructivo Control de inventarios						Carlos Castillo y Cesar Moreno
28. Instructivo Gestión archivo OSC						Carlos Castillo y Cesar Moreno
29. Instructivo Gestión contratos y pagos						Paola Cristancho, Camilo de la Haza y Natalia Vargas
30. Manual de servicio al ciudadano		15/04/2020	X			Equipo OSC
31. Instructivo Rendición documentos				X		Alexandra Murillo
32. Instructivo Rendición de cuentas	6	22/08/2022	X			Angélica Vargas y Jessica Carabó
33. Instructivo Manejo de Recurso en la OSC	1			X		Paola Cristancho

Continua con las generalidades de la propuesta modificatoria del Manual Interno del Sistema de Gestión de la Calidad. Así:
Ingreso de nueva definición en el glosario “Documento interno de Trabajo” y Caracterización del proceso.

4.1 Contexto de la Organización: Definición de POA como instrumento de seguimiento y medición de la gestión del proceso Servicio Integral al Ciudadano.

4.4. Sistema de gestión de la calidad y el proceso: Descripción del ciclo PHVA de manera específica a la gestión del proceso.

5.1 Liderazgo y compromiso: Citación de la 618 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”

5.1.2 Enfoque al cliente: citación de los Informes de PQRS, Instructivo Servicio No Conforme, Informes del SGC



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocho, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización: Se agregó la unificación de los equipos Técnicos de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites y se cita resolución.

6.3 Planificación de los cambios: Complemento conceptual con alcance del instructivo y bitácora.

7.5 Información documentada: Inclusión lo referente a la Base del Conocimiento como única fuente de consulta.

7.5.2 Elaboración y repositorio de documentación interna de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad – IntraSED: se complementaron las directrices para la elaboración y repositorio de documentación interna de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.1 Planificación y control operacional: actualmente se está trabajando en la caracterización de los grupos de valor de manera más específica desde el flujo comunicacional, entradas y salidas, entre otros ítems que, permiten al sistema de gestión tener mayor claridad en los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

3. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.

La presentación de esta información es realizada por la profesional Paola Cristancho, indicando la metodología y generalidades de la calificación del servicio ofrecido en los puntos de contacto de la entidad. Se realiza evaluación y monitoreo a las transacciones y atenciones ofrecidas por los asesores que laboran de cara a la ciudadanía, llevando el registro puntual en cada caso; se cuenta con un lineamiento interno para la realización de la gestión de este monitoreo.

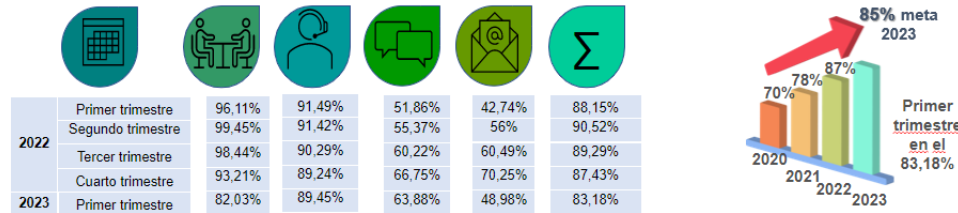
Los inconvenientes de índole se encuentran reportados ante la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los cuales en su totalidad no se encuentran subsanados. Esta situación puede afectar el nivel de servicio ofrecido a los ciudadanos.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección							
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López				Próxima Reunión	

Satisfacción = $\frac{\sum \text{Ciudadanos satisfechos con el servicio prestado desde la OSC de la SED (calificaciones de 7 a 10)}}{\sum \text{Ciudadanos encuestados}}$



1. Aplicación de encuestas a través de Lime Survey.
2. Seguimiento a través del equipo de Aliados Incondicionales a la satisfacción en los agentes.
3. Fallas en la infraestructura tecnológica del chat desde su implementación, con demoras en paso a asesor, causando insatisfacción en la ciudadanía.

La profesional Narda Rodríguez Toro interviene a continuación con relación a la Retroalimentación de Partes Interesadas:

Medición del Índice Distrital Servicio al Ciudadano sus generalidades, la participación de la SED y los resultados, en los cuales la entidad ha ocupado los primeros lugares:

Se hace referencia a los factores que impactaron la calificación de la Veeduría en este índice en la vigencia 2022 y las acciones realizadas para su subsanación.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocho, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Calificación General 2022
95.65%
Puesto 2 de 15

47/183 Ítems evaluados
por debajo del 100%

2 con calificación del 0%

Lineas	Lineamientos Evaluados	% Cumplimiento
Estrategica	Fortalecimiento de la Capacidad Ciudadana	93%
	Infraestructura para la prestación de Servicios	94%
	Cualificación del Talento Humano	94%
	Articulación Institucional e Interinstitucional	89%
Transversal	Mejoramiento Continuo	100%
Transparencia	Transparencia activa	100%
	Transparencia activa	100%

Los enlaces explorados en la página web estaban funcionando correctamente.

Registro de PQRS en el canal telefónico. ✓

4. Cumplimiento de los objetivos de calidad:

Paola Cristancho presenta la información e indicadores del comportamiento de los canales de atención en la prestación de servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva; primer objetivo de calidad:



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por			Ricardo Rodelo López		Próxima Reunión

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

Error Crítico	Ene	Feb	Mar	Total año 2023
Cantidad				
Sin error crítico	908	1.034	1.102	3.044
Con error crítico	163	145	157	465
Porcentaje				
Sin error crítico	84,78%	87,70%	87,53%	86,67%
Con error crítico	15,22%	12,30%	12,47%	13,33%
Total Cantidad	1.071	1.179	1.259	3.509

Transacciones monitoreadas SIN errores críticos=3.044

Transacciones monitoreadas= 3.509



LA EDUCACIÓN

Transacciones monitoreadas SIN errores no críticos=3.286

Transacciones monitoreadas= 3.509



Error No Crítico	Ene	Feb	Mar	Total año 2023
Cantidad				
Sin error no crítico	1.006	1.120	1.160	3.286
Con error no crítico	65	59	99	223
Porcentaje				
Sin error no crítico	93,33%	95,00%	92,14%	93,69%
Con error no crítico	6,07%	5,00%	7,86%	6,31%
Total Cantidad	1.071	1.179	1.259	3.509



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Con relación al segundo objetivo de calidad “Desarrollar actividades de fortalecimiento de las habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano”, la profesional Angélica Vargas socializa las actividades de formación, cualificación, sensibilización y reconocimiento a las personas destacadas en sus actitudes de servicio en el primer trimestre de 2023; y objetivos cumplidos y los indicadores correspondientes:

Indicadores evaluados:

Variable	Fuente	Peso
Cumplimiento a lineamientos	Sistema de turnos y aplicativo del proveedor	25%
Quejas por servicio	SDQS	5%
Re Direccionamientos	Informe de re direccionamiento	15%
TMO (Tiempo medio de operación)	Sistema de turnos y aplicativo del operador	10%
Valoración de conocimientos técnicos	Evaluación de conocimiento	20%
Matriz de monitoreo	Matriz	25%



Ganadores primer trimestre 2023:





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocho, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Objetivos:

- ✓ Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)
- ✓ Socializar proceso y procedimientos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento)
- ✓ Socializar Política Publica de Servicio a la Ciudadanía (Manual Servicio al Ciudadano, protocolos de atención, código de ética, transparencia y lenguaje claro)
- ✓ Socializar conocimientos generales de la SED y OSC
- ✓ Retroalimentación de conocimientos



Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Sensibilizaciones realizadas=90

actividades con 831 asistentes

Sensibilizaciones programas = 90





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección							
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López				Próxima Reunión	

A continuación y en cumplimiento del tercer objetivo de la calidad “Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora”, el profesional Ricardo Rodelo López ilustra los indicadores en cuanto al objetivo propuesto de la siguiente manera:

Acciones:

Optimización del indicador de efectividad en la entrega física de correspondencia pasando del 73% enero a 81% en marzo, desarrollo plan padrino con las dependencias para validación y compromiso por parte de estas para el registro de información actualizada y verificada en las comunicaciones a entregar por parte de la OSC y aplicación de la estrategia de entrega de correspondencia personalizada con los operarios motorizados adscritos al operador del servicio de mensajería.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.

1. Acciones de mejora programadas y cumplidas para el periodo evaluado = 52
2. Servicio No Conforme identificado y cerrado= 34

Clasificación por Equipos de Trabajo	Enero	Febrero	Marzo
Grupo de Operaciones	6	13	10
Grupo de Formación	2	1	0
Grupo de Plan Padrino	1	1	2
Grupo de Correspondencia	1	3	3
Grupo de Calidad	0	4	3
Grupo de Infraestructura	0	2	0
Total	10	24	18

Mejora en el indicador de satisfacción, a través de la aplicación mínima de encuestas semanalmente de manera directa al ciudadano en los diferentes canales e invitación a diligenciar la encuesta de satisfacción en la "semana de trato digno".

Ejecución del Plan de trabajo con el equipo de formación, de acuerdo con lo planteado en los procesos de inducción, manejo de aplicativos, escalafón docente, fondo prestacional y protocolos de atención.

Reorganización física del punto de atención del nivel central, mejora en la disposición de las ventanillas con asesores calificados para atender cualquier solicitud y permitiendo la subsanación de los tiempos altos de espera los cuales retrasaban la prestación del servicio. Suministro de mobiliario a dos I.E.D y cuatro Direcciones Locales de Educación para reforzar el espacio de atención al ciudadano.

Estrategia de la "Universidad del Servicio", con el fin de brindar oferta de información al personal de la



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por		Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión

	Acciones de mejora definidas y cumplidas	Solución Servicio no Conforme	%
Enero	10	19	100%
Febrero	24	8	
Marzo	18	7	
Total	52	34	

Oficina de Servicio al Ciudadano de forma gratuita y certificada por las diferentes entidades distritales y por la Secretaría de Educación del Distrito.

El líder del proceso Marco Antonio Barrera Gómez, concluye que, para el control del proceso se deben mantener las variables que están inmersas en ellos con un comportamiento esperado, mientras que el control de calidad es todo lo que se realiza para detectar la presencia de errores. De esta manera, para conseguir los resultados esperados, se controla el cumplimiento de los objetivos de la calidad medibles para evitar los defectos o No conformidades. Por lo tanto, la revisión, verificación y validación del cumplimiento de los objetivos de la calidad; permite identificar su conveniencia, adecuación y eficacia, respecto a la necesidades, expectativas, requisitos y acciones asociadas al control del proceso.

5. La profesional Narda Rodríguez Toro presenta las Temáticas del Servicio No Conforme:

Temáticas del Servicio no Conforme

En enero se presentaron 15 solicitudes en Bogotá te Escucha por no cumplimiento en los atributos de calidad en la atención del canal presencial y virtual, 2 por fallas agendamiento de citas, 1 por no cumplimiento estándar de calidad calibraciones del canal telefónico y 1 por radicación errada comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

En febrero se evidenciaron 4 hallazgos radicados en Bogotá te Escucha por incumplimiento de atributos de calidad en la atención en el nivel central, 1 por la radicación de casos al Despacho en Dexon, 1 incumplimiento Acuerdos Niveles de Servicio 2022 con la OTIC y 1 en falta de cumplimiento radicación de correspondencia de entrada.

Para marzo se desarrollaron 9 acciones para dar solución al servicio no conforme, 9 afectaron el indicador de satisfacción, específicamente con requerimientos de Bogotá te Escucha relacionadas con quejas por el incumplimiento de atributos de calidad en la atención en el nivel central canal.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Plan de Mejoramiento 2022 – I Semestre

Auditoria / Proceso	Cerradas	Abiertas	Total
Auditoría Interna - OSC-CI	5		5
Seguimiento PQRS - reiterativos	1	3	4
Total	6	3	9

Dependencia	Estado	% Avance
Dirección Local de Educación de Kennedy	Abierta / Vencida	0%
Dirección Local de Educación de Suba	Abierta / Vencida	0%
Oficina de Personal	Abierta / En proceso	70%

Bajo un enfoque para la mejora del proceso que se basa en la necesidad de revisar continuamente la operación y en línea con el Modelo Estándar de Control Interno, el Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía certificado bajo la norma ISO9001:2015, se articuló con el Proceso Evaluación Independiente de la Oficina de Control Interno.

Conformando la primera línea de Defensa en medidas de control a la gestión y la gerencia operativa en lo relacionado con el seguimiento de Nivel de Oportunidad y Calidad, en el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al Plan de Mejoramiento, registrado en ISOLucion.

Actualmente, el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía está siendo auditado por Control Interno proyecto 7818 “Fortalecimiento a la Gestión Educativa”. Se proyectó auditoría interna para junio de 2023 y de seguimiento externo para agosto en el marco de la ISO9001:2015.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Con relación al plan de mejoramiento y su comportamiento en el I semestre del 2022. Se levantaron 9 no conformidades 5 con relación a la auditoría interna de Servicio al Ciudadano y 4 en relación con el seguimiento y control preventivo que realiza la OSC. De estas 4, 3 se encuentran abiertas a cargo de las Direcciones Locales de Kennedy y Suba y la Oficina de Personal; siendo la Oficina de Personal la que registra avance significativo. Suba y Kennedy presentan avance igual a cero. La no conformidad que se levantó para el Grupo de Certificaciones Laborales, esta fue cerrada con la detección de causa raíz, análisis y cierre de documentos vencidos.

Para el II semestre de 2022 se levantaron 45 actividades: 10 en nivel central y 35 para el nivel institucional, se indican las áreas con niveles de oportunidad por debajo del 90%; a la fecha solamente el grupo de certificaciones laborales ejecutó acciones de mejora. Las instituciones educativas por su parte fueron debidamente informadas de su incumplimiento y solicitud de acciones mejora.

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza de manera continua las actividades de acompañamiento y seguimiento a las diferentes dependencias, generando las alertas respectivas, con el fin de concientizar la importancia de mejorar los indicadores con el liderazgo del jefe de cada dependencia.

Frente a los vencimientos del primer trimestre de 2023, 20 dependencias han registrado incumplimiento en el nivel de oportunidad. Se presentan las áreas involucradas. Estos hallazgos serán reportados según corresponda en el aplicativo ISOLUCION (acciones de mejora).

El jefe de la Oficina Barrera reitera la importancia de emitir respuestas oportunas y de calidad a las peticiones ciudadanas. Se solicita especialmente a la Dirección de Talento Humano y sus Oficinas adscritas atender este llamado ya que sus indicadores están impactando el indicador de la entidad. Se reitera la disposición de la OSC para el acompañamiento y orientación que eventualmente se requiera.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

45 DEPENDENCIAS DE LA SED EN LOS 3 NIVELES CORRESPONDIENTES AL II SEMESTRE DEL 2022

FECHA DE CREACION: 24/ago./2022

Área Responsable	Total	Numero de Radicado	Hallazgo II Semestre
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	45%	I-2023-42994	1454
5130 - OFICINA DE NÓMINA	75%	I-2023-43038	1441
5110 - OFICINA DE PERSONAL	79%	I-2023-42933	1435
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	80%	I-2023-42949	1433
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	82%	I-2023-42952	1431
1600 - OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	83%	I-2023-42956	1428
1300 - OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	85%	I-2023-42963	1426
5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	86%	I-2023-42964	1425
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	86%	I-2023-42965	1423
2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR	88%	I-2023-42970	1421

A la Fecha solo el Grupo de Certificados laborales ha registrado la causa raíz, plan de mejora y cierre de todos los requerimientos del II semestre del 2022



Área Responsable	TOTAL	Hallazgo II Semestre
5001 - 04 COLEGIO DIVINO MAESTRO (IED)	27%	1415
5001 - 06 COLEGIO GENERAL SANTANDER (IED)	54%	1449
5001 - 09 COLEGIO TOBERIN (IED)	31%	1459
5003 - 02 COLEGIO AULAS COLOMBIANAS SAN LUIS (IED)	70%	1444
5003 - 03 COLEGIO EL VERJON (IED)	26%	1416
5003 - 08 COLEGIO POLICARPA SALAVARRIETA (IED)	78%	1437
5004 - 02 COLEGIO ALDEMAR ROJAS PLAZAS (IED)	82%	1429
5004 - 05 COLEGIO ATENAS (IED)	23%	1418
5004 - 20 COLEGIO LA VICTORIA (IED)	31%	1420
5004 - 29 COLEGIO SAN CRISTOBAL SUR (IED)	78%	1436
5004 - 33 COLEGIO VEINTE DE JULIO (IED)	72%	1442
5005 - 14 COLEGIO FABIO LOZANO SIMONELLI (IED)	54%	1448
5005 - 29 COLEGIO PAULO FREIRE (IED)	78%	1438
5006 - 03 COLEGIO CIUDAD DE BOGOTA (IED)	65%	1446
5006 - 05 COLEGIO INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL PILOTO (IED)	82%	1430
5006 - 12 COLEGIO VENECIA (IED)	48%	1452
5007 - 14 COLEGIO GRANCOLOMBIANO (IED)	44%	1455
5008 - 05 COLEGIO CASTILLA (IED)	87%	1424
5008 - 14 COLEGIO GENERAL GUSTAVO ROJAS PINILLA (IED)	72%	1443
5010 - 10 COLEGIO INSTITUTO TECNICO LAUREANO GOMEZ (IED)	77%	1440
5010 - 28 COLEGIO RODOLFO LLINAS (IED)	77%	1439
5011 - 02 COLEGIO ALVARO GOMEZ HURTADO (IED)	41%	1456
5011 - 09 COLEGIO GONZALO ARANGO (IED)	50%	1450
5011 - 23 COLEGIO VEINTIUN ANGELES (IED)	84%	1427
5012 - 05 COLEGIO JUAN FRANCISCO BERBEO (IED)	80%	1434
5012 - 09 COLEGIO TOMAS CARRASQUILLA (IED)	80%	1432
5014 - 04 COLEGIO PANAMERICANO (IED)	88%	1422
5014 - 06 COLEGIO RICAURTE (CONCEJO) (IED)	35%	1457
5016 - 07 COLEGIO JOSE JOAQUIN CASAS (IED)	63%	1447
5018 - 08 COLEGIO COLOMBIA VIVA (IED)	46%	1453
5018 - 20 COLEGIO PALERMO SUR (IED)	22%	1417
5019 - 02 COLEGIO ANTONIO GARCIA (IED)	18%	1415
5019 - 13 COLEGIO EL PARAISO DE MANUELA BELTRAN (IED)	68%	1445
5019 - 16 COLEGIO FANNY MIKEY (IED)	34%	1458
5019 - 30 COLEGIO REPUBLICA DE MEXICO (IED)	50%	1451



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruiz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Los vencimientos durante el 1er trimestre:

Área Responsable	Suma de TOTAL	NO CUMPLE	e SI CUMPLE	NIVEL DE OPORTUNIDAD
5400 - DIRECCIÓN FINANCIERA	4	2	2	50%
5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	5,231	1,739	3,492	67%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	5,476	1,678	3,798	69%
1300 - OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	3,600	1,012	2,588	72%
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	1,571	419	1,152	73%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	750	168	582	78%
1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	90	19	71	79%
5130 - OFICINA DE NÓMINA	2,523	513	2,010	80%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	891	175	716	80%
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	6,001	1,058	4,943	82%
5420 - OFICINA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD	60	10	50	83%
4000 - SUBSECRETARÍA DE ACCESO Y PERMANENCIA	20	3	17	85%
3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE POBLACIONES	177	26	151	85%
2300 - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	29	4	25	86%
4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	5,563	736	4,827	87%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	5,122	656	4,466	87%
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	1,527	183	1,344	88%
2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	665	76	589	89%
2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	293	32	261	89%
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	2,251	230	2,021	90%

2021	2022	2023
8	295	1485

6. La profesional Paola Cristancho González continua con el desempeño de los procesos y conformidad de los servicios – Canales de atención con el error crítico y no crítico:



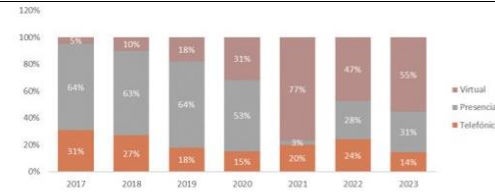
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

ANO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	135.024	281.817	20.443	437.284
2018	102.571	236.308	37.539	376.418
2019	68.782	247.187	68.073	384.042
2020	70.693	245.166	145.190	461.049
2021	195.944	27.188	741.169	964.301
2022	139.671	163.099	270.589	573.359
2023	53.856	113.423	204.463	371.742

Fuente: Datos Canales OSC.



Aplicación de lineamientos internos de trabajo

Precisión de Error Crítico (PEC) = 86,67%

Precisión de Error no Crítico (PENC) = 93,69%

Satisfacción de la ciudadanía

83,18%

Nivel de Servicio

96%

Tiempos de atención

El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios – Soluciones estratégicas:

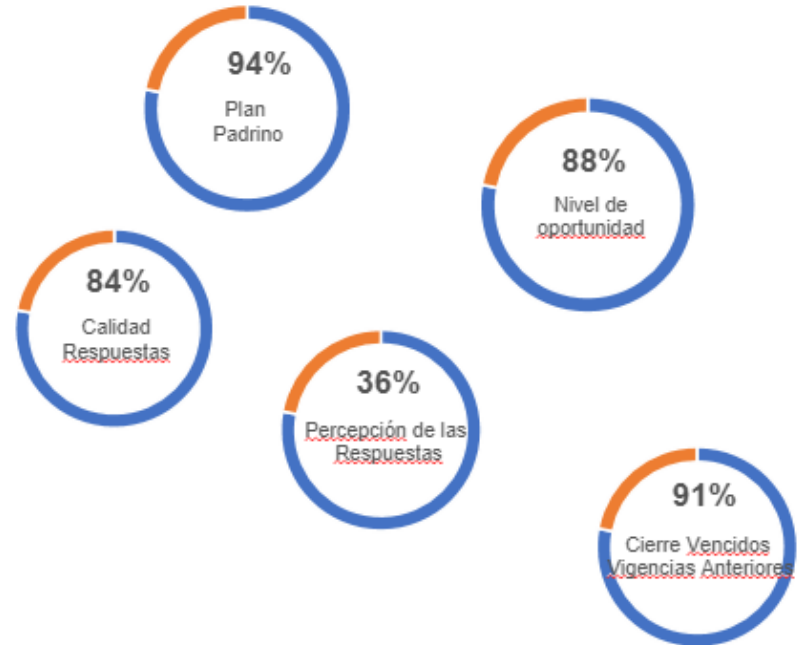


ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocho, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

7. Para el desempeño de los proveedores externos el profesional Nicolas Vargas comunica lo referente al Centro de

	ENERO	FEBRERO	MARZO
a. Acompañamiento (Plan padrino)	97.8%	96.8%	84.6%
b. Nivel de oportunidad	91.5%	85.3%	88.7%
c. Calidad en las respuestas	82.0%	85.9%	84.7%
d. Percepción de las respuestas	37.0%	32.4%	40.0%
d. Cierre de <u>vencidos vigencias anteriores</u>	92.8%	83.8%	96.7%



Contacto:



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruiz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio)	Meta	mar-23
Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	100%
Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	LoB 1	99,80%
	D>=99,9%	
	RTO Incidente: 43 minutos	
Quejas sobre los Servicios BPO	<=1%	0,02%
Rotación de Agentes	<=15%	1,85%
Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=85%	95%
Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	<= 15%	88%
Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	92%
Redireccionamientos	<=1%	0,80%
Nivel de servicio para atención por voz ((La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	Meta 80/40	95,43%
Satisfacción Canal telefónico	>=80%	88,72%
Eficacia telefónico	>= 90%	99,00%
Ocupación de Agentes en los canales de atención	65%	91,07%
Satisfacción Canal presencial	>=80%	88,72%
Tiempo de atención canales: Chat	Tiempo de atención canales: Chat	87,10%
Satisfacción Canal chat	>=80%	70,48%
TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	0:09:12
Eficacia chat	>= 90%	100,00%
Ocupación de Agentes en los canales de atención	65%	100%
Satisfacción Canal correo electrónico	>=80%	52%
Eficacia correo electrónico	>= 90%	100%
TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) – Agentes Nivel Central	Todos los servicios 6:28 a 0:08:24	0:07:50
TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) – Agentes Nivel Local	13:30	0:07:42
TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención telefónica	0:05:00 a 0:07:09	0:06:41

- La satisfacción del chat se ha relacionado con la debilidad que actualmente tiene la Entidad respecto a la aplicativo y a las fallas que presenta, las cuales no son atribuibles al proveedor.
- La satisfacción del Correo electrónico se encuentra relacionada con las debilidades dentro de los procesos de la Entidad, ya que se observan comentarios relacionados con la prestación del servicio de las dependencias.
- El Tiempo Medio de Operación (TMO) de nivel central, se revaluó teniendo en cuenta las diferentes oportunidades de mejora que presenta el aplicativo Humano En Línea, y que genera dificultades para gestión por parte de los docentes.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

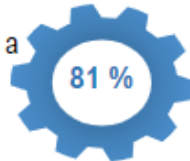
Seguimiento ANS



CORRESPONDENCIA

ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio)	Meta	Resultado al 31 de marzo
Efectividad en los tiempos de entrega de mensajería física	90%	99.5%
Calidad en la Digitalización y registro	95%	98%
Quejas sobre el servicio de correspondencia	<=1%	0%

Efectividad de entrega de correspondencia física a 31 de marzo_2023:



Correo Electrónico Certificado

Vigencia	Mes	# Correos Certificados	Resultado
2023	Enero	13.417	100%
	Febrero	18.399	100%
	Marzo	18.688	100%

Efectividad de entrega de correspondencia electrónica a 31 de marzo_2023:





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruiz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

8. Referente a la Adecuación de los recursos se menciona que se han adelantado las siguientes acciones:

- Se realizará una única modificación a la orden de compra 92072 en la cual se realizará adición y prórroga por \$977.514.848 hasta el 31 de enero del 2024, inicialmente. Se encuentra proyectada para el mes de Julio del 2023.
- Se cuenta con el presupuesto para el contrato del proceso de seguimiento a la Certificación para junio 2023.

9. Respecto a la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, el Riesgo del proceso “Posibilidad afectación reputacional por la atención a la ciudadanía fuera de los lineamientos adoptados”, se presentó lo siguiente por parte de la profesional Paola Cristancho González:





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocho, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Objetivo: La Oficina de Servicio al Ciudadano como proceso estratégico de la entidad certificado en la ISO9001:2015 y primera línea de defensa, está en el deber de generar alertas en los tres niveles de la Entidad que mitiguen o no permitan la materialización del riesgo en la gestión de PQRS, de acuerdo con la estipulado en la metodología de riesgo institucional vigente.

Alertas:

Posible riesgo por la pérdida de documentos recibidos atribuidos al Proceso de Gestión Documental. (I-2023-40760) y Posible riesgo por la presentación de documentos sin idoneidad en el aplicativo humano, o en su defecto, por personas que no se encuentran vinculadas a la Entidad, riesgo reportado a la Dirección de Talento Humano. (I-2023-40852).

10. Para oportunidades de mejora el profesional Veiman Cotrino presenta todo lo relacionado con el Defensor de la Ciudadanía en lo siguiente:



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección							
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruiz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López				Próxima Reunión	



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 CUPO ESCOLAR
- MOVILIDAD ESCOLAR PARA EL ACCESO Y PERMANENCIA
- TRASLADO POR COMPETENCIA MINISTERIO DE EDUCACION
- DESTRUCCIÓN ARBOLES COLEGIO
- TRASLADO ESTUDIANTE




Avance en la implementación en la estrategia de Racionalización de Trámites 2023.



ACTA DE REUNIÓN


Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección							
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruiz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocho, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López				Próxima Reunión	

Avance Racionalización de trámites 2023



Trámite


Dentro de la Estrategia de racionalización de trámites 2023, se incluyeron 23 trámites correspondientes a 4 dependencias de la entidad como son la Dirección de Cobertura (2 trámites) la Dirección de Inspección y Vigilancia (18 trámites), la Dirección de Dotaciones Escolares (2 trámites) y la Oficina de Servicio al Ciudadano (1 trámite)



Meta

Ejecutar las actividades del plan de trabajo aprobado por las áreas, del primer cuatrimestre en cual corresponde al 23%, con corte al 31 de marzo llevamos un avance del 17.5% aclarando que el periodo termina a final de abril.

Como dificultades hemos tenido demoras en el envío de información y tiempo para realizar las mesas de trabajo por parte de las áreas.



Avance

Al 31 de marzo de 2023, se han iniciado las actividades del plan de trabajo del cuatrimestre con las áreas, las cuales cuentan con 9 mesas de trabajo logrando la articulación entre áreas para el desarrollo de las actividades propuestas

Avance del plan de trabajo por dependencias 2023:



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	DIRECCIÓN DE COBERTURA	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES
<ul style="list-style-type: none"> Mesa de trabajo con la cancillería para identificar las necesidades de los cambios en FUT. Identificación de necesidades como: cambios a nivel de formulario FUT y en el procedimiento interno. Mesa de trabajo seguimiento del I cuatrimestre (24 de abril) 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración, mejora y ajustes al formulario de atención integral para la fase de novedades Atención de solicitudes de cupo mediante formulario Web de atención virtual - fase novedades. Mesa de trabajo seguimiento del I cuatrimestre (26 de abril). Evaluación del proceso de gestión de la cobertura educativa que se ejecuta a través de: <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de planeación - Encuesta WEB para la evaluación del proceso - Talleres con DLE - Evento para la socialización de resultados 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó la revisión de documento de los trámites de la estrategia y los procedimientos de los dos trámites de la estrategia con el fin de actualizar el FUT para que permita Mayor claridad en la información sobre los trámites, acortar los tiempos para que el ciudadano presente su solicitud de trámite ante la SED. Mesa de trabajo seguimiento del I cuatrimestre (25 de abril) 	<ul style="list-style-type: none"> Levantamiento de diseño del formulario, el cual permitirá ver la viabilidad de ajustarlo en el FUT para contar con información precisa, reducción de devoluciones y mejora en tiempo de solicitud. Mesa de trabajo seguimiento del I cuatrimestre (27 de abril)

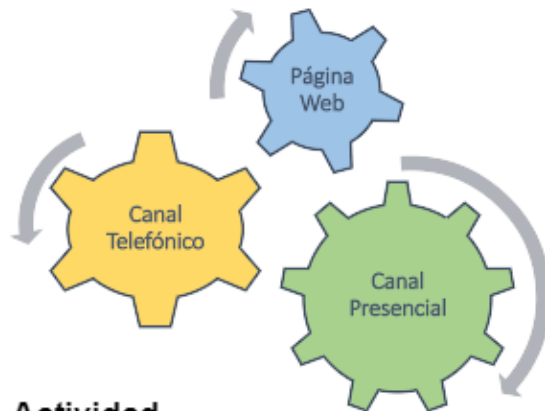
Posteriormente, la profesional Paola Cristancho González menciona lo relacionado con el avance en el mejoramiento de la infraestructura:



ACTA DE REUNIÓN

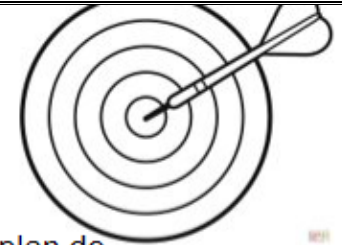
Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocho, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Mecanismos para la Mejora de Atención al Ciudadano



Actividad

Fortalecer la accesibilidad incluyente en los canales de atención presencial, telefónico y virtual.



Meta

El 100% en el cumplimiento del plan de mejoramiento de infraestructura accesible

Avance en un 3,18% del plan de trabajo

Estado	Pendiente	Finalizado	En proceso	Total general
Infraestructura física	190			190
Virtual	9	2	1	12
Canal Telefónico	7	4		11
Todos los canales de atención	4			4
Video atención	2	1		3
Total general	212	7	1	220



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



Actividad

Fortalecer la accesibilidad incluyente en los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

Infraestructura física

Respecto a la infraestructura física de acuerdo con la programación de la Dirección de Construcciones de Establecimientos Educativos sus actividades tienen fecha final el 31 de diciembre, hasta el momento no han reportado avances para este primer trimestre.

Dificultades

Desde el año 2022 se viene presentando retraso en la entrega del aplicativo sobre el que se trabajará el canal de VIDEO ATENCIÓN EN LENGUA DE SEÑAS, para lo que se remitió oficio a la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones bajo el radicado I-2023-23753 realizando seguimiento a la entrega de dicha herramienta.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Red Contacto y Relevo SED



Finalidad: Acompañamiento en las actividades y procesos necesarios para dar solución a los diferentes grupos de valor con los que interactúan las dependencias de la Entidad, por medio de los canales de atención de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

RELEVO SED

Las personas con discapacidad auditiva ahora pueden realizar sus trámites y recibir orientación sobre los servicios de la Secretaría de Educación a través del nuevo canal de atención VIDEOLLAMADA con intérprete en Lengua de Señas Colombiana



Atención LSC Relevo SED.mp4

La presente sesión fue realizada a través de Teams: https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/avargasp_educacionbogota_gov_co/EZY5cjp5AapPtkBfloC_TQ4B3bPrF0T6KEV2t3fx99IGCw

Listado de asistencia virtual y presentación anexa.

Compromisos adquiridos:



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección						
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocho, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON compartió "ACTA_EQUIPOS_TECNICOS_19_04_2023" contigo.



CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON

Para [ANGELICA MAYERLI VARGAS PALACIO](#); [DIANA CAROLINA ROLDAN LEAL](#); [EDWIN RICARDO RODELO LOPEZ](#); [HECTOR EMILIO ROJAS ZAMBRANO](#); [HUMBERTO LEONARDO RUIZ SANCHEZ](#); [JEFFER KARLYU RODRIGUEZ AREVALO](#); [JULIE PAOLA TIBOCHA AVELLANEDA](#); [MARIA ESPERANZA VILLALBA CAMPILLO](#); [MARIA FERNANDA ROJAS GRISALES](#); [NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO](#); [NAYIBE STELLA PERDOMO LOPEZ](#); [PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZALEZ](#); [SAUL ENRIQUE CAMARGO GUEVARA](#); [VEIMAN SNEYDER COTRINO DIAZ](#)

lunes 5/06/2023 8:45 a. m.

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

El 64% de destinatarios ha abierto este correo.
[Ver más conclusiones](#) [Comentarios](#)



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 19 de abril. Agradezco su revisión y ajuste de ser necesario respecto a la información socializado en la reunión. 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_19_04_2023

Este vínculo solo funciona para los destinatarios directos de este mensaje.

[Abrir](#)



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	19 abril 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	10:30 AM	Lugar	Sesión virtual plataforma TEAMS Oficina de Servicio al Ciudadano	
Asunto	Reunión Equipos Técnicos Servicio al Ciudadano – Servicio al Racionalización de Trámites – Revisión por la Dirección							
Asistentes	Saúl Enrique Camargo, Jorge Mauricio Barragán, Héctor Emilio Rojas, Hernán Trujillo, María Esperanza Villalba Campillo, Leonardo Ruíz, Patricia Pinzón Durán, Nayibe Perdomo, Julie Paola Tibocha, Jeffer Karlyu Rodríguez, María Fernanda Rojas, Calixto Suárez, Diana Roldán, Omar Mojica, Marco Antonio Barrera, Veiman Cotrino, Paola Andrea Cristancho, Ricardo Rodelo, Narda Rodríguez, Angélica Vargas					Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	30 de abril 2023	Elaborado por	Ricardo Rodelo López				Próxima Reunión	