



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Inicia la Revisión por la Dirección con la información correspondiente al cuatrimestre comprendido entre el **1 de enero de 2025 hasta el 30 de abril de 2025** en donde se desarrollan los temas que se muestran a continuación:





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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

AGENDA

- 01 Estado de acciones de las revisiones previas
- 02 Cambios en cuestiones externas e internas pertinentes al SGC
- 03 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas
- 04 Grado en el que se han logrado los objetivos de la calidad
- 05 Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
- 06 No conformidades y acciones correctivas
- 07 Resultados de seguimiento y medición
- 08 Resultados de auditoría
- 09 Desempeño de los proveedores externos
- 10 Adecuación de los recursos
- 11 Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 12 Oportunidades de mejora

ENTRADAS



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

AGENDA

- 13 Oportunidades de mejora
- 14 Necesidades de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad
- 15 Necesidades de recursos
- 16 Conclusiones

SALIDAS



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

01

Estado de acciones de las revisiones previas

 Una
educación
que te responde



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Revisión por la dirección anterior

31 de enero de 2025



- ✱ ID_01 (Mejorar indicador de Satisfacción) - Se evidencia que durante todos los meses de 2024 los resultados obtenidos en el indicador de nivel de satisfacción del canal de correo electrónico y chat, no cumplieron con la meta establecida del 91,8% aunque se cumple con el indicador global (ID_4).

Mes	Presencial	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total mes
Enero	76,77%	87,07%	57,42%	56,30%	78,48%
Febrero	82,84%	83,30%	55,32%	47,11%	79,28%
Marzo	92%	86,13%	61,41%	58,74%	85,34%
Abril	98%	88,71%	66,43%	58,62%	88,21%

Fuente: Datos de operaciones

- ✱ ID_02 (Cumplir ANS) - Se evidencia que de septiembre a diciembre de 2024 se ha presentado incumplimiento a varios acuerdos de nivel de servicio generando en algunos casos descuentos en factura por penalización.

SED 2025



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

02

Cambios en cuestiones
externas e internas pertinentes
al SGC.

 Una
educación
que te responde



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

BOGOTÁ



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Gestión del cambio



- ID_03 Proyecto SGDA.
- ID_09 Implementación de monitoreos en otros procesos de servicio al ciudadano.
- ID_21 Ajustes en el IVR.
- ID_23 Intervención y mejora de la sala de servicio al ciudadano.
- ID_27 Plan de trabajo para actualización de documentos.
- ID_32 Finalización e inicio de contrato de centro de contacto.
- ID_33 Revisión de informes de gestión de la OSC.

SED 2025

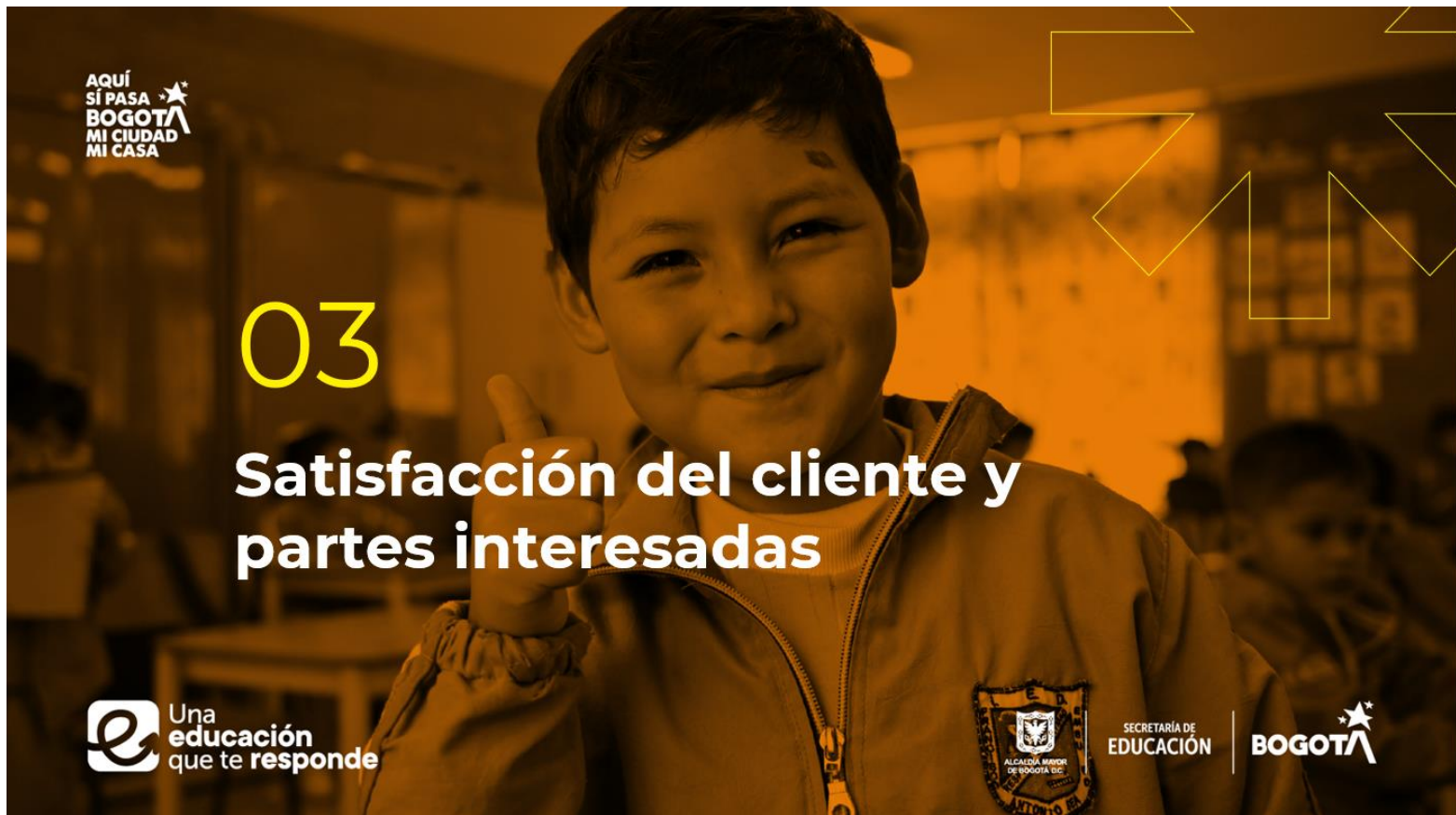
La jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano solicita incluir la Oportunidad de Mejora resultante de esta revisión: ID_33 Encaminada a revisión de informes de gestión que pueden generar reducción en la carga operativa y administrativa, así como la optimización de información a recopilar y publicar.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir





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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales

FÓRMULA	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENE	FEB	MAR	ABR
(Número de ciudadano satisfechos con el servicio prestado desde la OSC de la SED (calificaciones de 7 a 10)/Total de ciudadanos encuestados)*100.	80,0%	91,8%	100,0%	78,5%	79,3%	85,3%	88,2%

Fuente: Ficha técnica de indicadores

- ID_4 (Incumplimiento indicador en febrero)
- Solicitud de plan de mejora al operador de centro de contacto con verificación, evidenciado en actas de mayo y junio de seguimiento a contrato.



SED 2025



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Resultado encuestas de percepción de calidad de la respuesta

FÓRMULA	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENE	FEB	MAR	ABR
(Número de encuestas de medición de percepción de la respuesta PQRSD (calificación superior o igual a 7) / Total de encuestas diligenciadas) * 100.	40,0%	45,0%	100,0%	48,6%	35,5%	40,7%	37,4%

Fuente: Ficha técnica de indicadores

- Se define realizar acción correctiva para revisión del proceso y aclaración a los usuarios de la finalidad de la encuesta.



SED 2025

Se define trabajar en una acción correctiva encaminada a revisar el proceso (muestreo y representatividad) de la aplicación de la encuesta y de ser posible la aclaración a los usuarios de la finalidad de la encuesta al inicio de ella.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

04

Grado en el que se han logrado
los objetivos de calidad



Una
educación
que te responde



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Objetivos de calidad

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



NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENE	FEB	MAR	ABR
Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	82,0%	88,0%	100,0%	94,5%	96,8%	97,2%	97,4%
Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC)	90,0%	95,0%	100,0%	76,6%	85,9%	77,8%	78,8%

Fuente: Ficha técnica de indicadores

ID_19 y seguimiento en reuniones semanales de operaciones..

En el actual contrato la fórmula utilizada para el acuerdo de nivel de servicio de error no crítico es diferente y no es penalizable.

SED 2025

Con respecto al indicador de errores no críticos se informa que son aquellos que no afectan al usuario final, y en general sus principales causas fueron errores de ortografía y de tipificación para lo cual el centro de contacto instaló un aplicativo para corrección ortográfica y se han realizado retroalimentaciones a los

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

embajadores. Cabe anotar que la fórmula del ANS es diferente a la del indicador y no es penalizable, motivo por el cual aunque para nuestro SGC no se cumple, en el acuerdo pactado con el operador, si se cumple, esta situación se subsanará en el próximo contrato que iniciará en agosto de 2025.

Objetivos de calidad

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



NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENE	FEB	MAR	ABR
Cumplimiento de las acciones definidas	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Ficha técnica de indicadores

Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la OSC

NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
Cualificación	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,0%	100,0%

Fuente: Ficha técnica de indicadores

SED 2025



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir



ACTA DE REUNIÓN

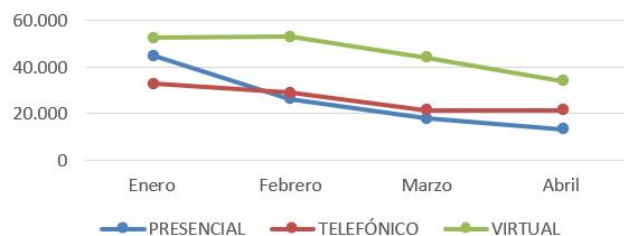
Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Atenciones por canal 2025

MES	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	TOTAL ATENCIONES
Enero	44.771	32.647	52.610	130.028
Febrero	26.266	28.932	52.987	108.185
Marzo	17.790	21.416	44.157	83.363
Abril	13.364	21.449	33.936	68.749

Fuente: Datos de operaciones

Comportamiento mensual por canal



Participación por canal



SED 2025

El canal virtual es el más utilizado, seguido por el telefónico y el presencial. Adicionalmente, el volumen de atención a decreció en los meses siguientes a enero.

ACTA DE REUNIÓN

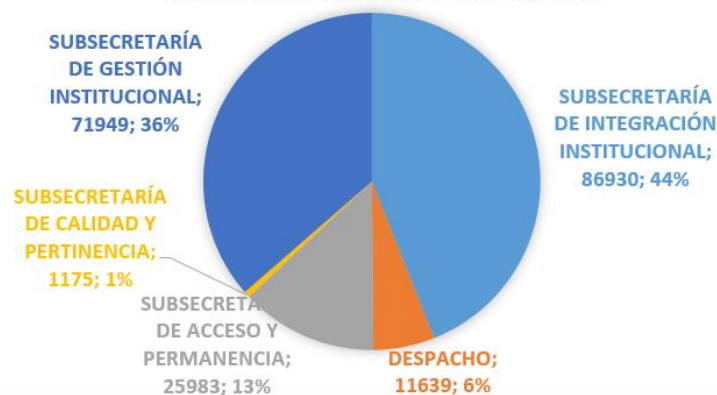
Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por		Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir

Radicados 2025

APLICATIVO	RADICADOS	PORCENTAJE
Bogotá Te Escucha	4.961	2,5%
SIGA	192.715	97,5%
TOTAL	197.676	100,00%

Fuente: Datos de operaciones

Direccionados a Subsecretarías y Despacho



SED 2025

La mayor parte de los requerimientos que ingresan a la entidad se radican por el SIGA y en mayor proporción se direccionan a las dependencias que hacen parte de la Subsecretaría de Integración Institucional.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Direccionados por dependencia y tipología

Direccionados por dependencia

OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
IED	71072	36%
Oficina de Servicio al Ciudadano	25763	13%
Dirección de Bienestar Estudiantil	20522	10%
Oficina de Personal	11227	6%
Oficina de Contratos	7563	4%
Oficina Asesora de Jurídica	7523	4%
Oficina de Escalafón Docente	7326	4%
Grupo de Certificados Laborales	5796	3%
Oficina de Nómina	4943	3%
Dirección de Cobertura	4027	2%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	3185	2%
Otras dependencias	28729	15%
Total general	197676	100%

Fuente: Datos de operaciones

Direccionados por tipología

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de Petición Interés Particular	149079	75,4%
Contáctenos	29484	14,9%
Fut	7316	3,7%
Tutela	2500	1,3%
Derecho de Petición Interés General	2119	1,1%
Queja	1631	0,8%
Expediente	1545	0,8%
Reclamo	735	0,4%
Recurso de Apelación	615	0,3%
Informativo	541	0,3%
Otras	2111	1,1%
Total general	197676	100%

Fuente: Datos de operaciones



SED 2025

La mayor cantidad de requerimientos se direcciona a las Instituciones Educativas Distritales y la tipología más frecuente son los derechos de petición de interés particular.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Vencidos



Fuente: [Power bi](#) - Vencidos



SED 2025

Con respecto a los requerimientos vencidos, se encuentran sin gestionar 9 de 2023, 317 de 2024 y 1240 de 2025. La jefe de la Oficina al Ciudadano solicita a Plan Padrino reforzar el seguimiento al Colegio República de México y Colegio Gonzalo Arango que aparecen en el top 5 de oficinas con mayor número de vencimientos.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Principales trámites requeridos

TIPO	ASUNTO
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	Solicitud de asignación y traslados de cupos escolares, docentes provisionales, subsidios de transporte, educación superior, bases de datos, costos educativos, infraestructura e instalaciones.
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	Solicitud de asignación y traslados de cupos escolares, docentes provisionales, subsidios de transporte, educación superior, solicitud de retiro del SIMAT, costos educativos, conceptos, conciliación, contáctenos, correo electrónico, cumplimiento de fallo, demandas.
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	Información en general - Solicitud de Información.
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	Información en general.
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	Solicitud de copias de resoluciones, certificados de estudio, documentos que reposan en la hoja de vida, solicitud de copia y consulta de información.
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	Información sobre documentos públicos de la entidad.
QUEJA	Falta de información o información general, acompañamiento escolar colegios privados, Maltrato físico, verbal o psicológico, conductas servidores públicos, asignación de cupos escolares, costos educativos, casos disciplinarios y académicos, irregularidades administrativas, investigaciones disciplinarias, información sobre obras de construcción y retención de certificados académicos.
RECLAMO	Acompañamiento escolar, Casos académicos y disciplinarios, irregularidades administrativas, cobros no autorizados, costos educativos, asignación de cupos escolares, calidad de la educación, certificados académicos, instituciones sin licencia de aprobación, desescolarización, discriminación étnica, social o religiosa, traslados de cupos escolares, acompañamiento escolar, falta de información.
OTRO	Citación, Sugerencias, felicitaciones informativo, invitación, y denuncia por actos de corrupción.

Fuente: Datos de operaciones



SED 2025



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

06

No conformidades y acciones correctivas

 Una
educación
que te responde



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

BOGOTÁ

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Acciones correctivas generadas

ID	TEMÁTICA	ESTADO
ID_4	Incumplimiento a Indicador de Nivel de Satisfacción en enero de 2025	Gestionada
ID_5	Incumplimiento a Indicador de error no crítico en enero de 2025	Gestionada
ID_10	Diferencias entre formato de encuestas de satisfacción de canal presencial (físico y QR) utilizado en nivel central	Gestionada
ID_13	Informe visita monitoreo a canales de la Secretaría General - No aplicación de encuestas de satisfacción	Gestionada
ID_14	Informe visita monitoreo a canales de la Secretaría General - Accesibilidad	Gestionada
ID_16	Estructura de llamada - no adherencia	Gestionada
ID_18	Cálculo de indicadores de cualificación y promoción	Gestionada
ID_19	Incumplimiento a indicador de error no crítico en marzo de 2025	Gestionada
ID_20	Hallazgo ITB -1822 - OAP - Publicación de costos asociados a trámites y servicios en página web	Gestionada

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad

9 acciones correctivas generadas en el primer cuatrimestre de 2025



SED 2025



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

07

Resultados de seguimiento y medición

 Una
educación
que te responde



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

BOGOTÁ



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Indicadores de gestión

NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENE	FEB	MAR	ABR
Nivel de servicio	92,0%	97,0%	100,0%	91,3%	92,1%	98,1%	96,3%
Valoración de la calidad en las respuestas	70,0%	100,0%	100,0%	88,2%	86,4%	85,6%	79,8%
Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados	85,0%	100,0%	100,0%	94,1%	91,7%	94,2%	94,8%
Sistema de gestión de calidad /Implementación	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Trámites	90,0%	100,0%	100,0%		100,0%		
Estrategia de comunicación implementada	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cumplimiento direccionamientos	97,0%	99,0%	100,0%	97,3%	97,3%	97,5%	97,5%
Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento establecido	60,0%	80,0%	100,0%	61,4%	59,5%	65,5%	66,6%

Fuente: Ficha técnica de indicadores



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

08

Resultados de auditoría

 Una
educación
que te responde



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

BOGOTÁ

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Auditorías y seguimientos realizados



En el primer cuatrimestre de 2025 se recibieron las siguientes auditorías e informes:

- Visita monitoreo a canales de la Secretaría General en la que se generaron dos acciones correctivas:
 - ID_13 No aplicación de encuestas de satisfacción en canal presencial
 - ID_14 Accesibilidad en nivel central
- Índice de Transparencia de Bogotá - Requerimiento de Control Interno
 - ID_20 Publicación de costos asociados a trámites y servicios en link de transparencia.

SED 2025



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

09

Desempeño de los proveedores externos

Una
educación
que te responde



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por		Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir

Centro de contacto

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Nivel de servicio para el canal voz	70% / 30	19,77%	58,20%	69,61%	77,11%
Nivel de abandono	< o = a 10%	36,26%	14,89%	13,08%	6,16%
Ocupación	> o = 75%	67,80%	71,93%	74,18%	73,45%
Índice de rotación del personal	< o = a 15%	14,00%	1,79%	1,92%	0,00%
Adherencia al turno total	> o = 90%	96,49%	96,49%	97,70%	97,94%
Precisión error crítico	Todos los canales > o = 97%	94,53%	96,87%	97,16%	97,41%
Precisión error no crítico	> o = 95%	98,04%	99,08%	98,58%	98,77%
Resolución en primer contacto	>=80%	97,66%	99,22%	98,45%	96,93%
Nivel de monitoreo	>=90%	96,08%	98,04%	97,00%	100,00%
Nivel de capacitación del personal	> o =90%	100,00%	100,00%	100,00%	92,45%
Nivel de calidad por agente	> o =90%	97,65%	98,82%	98,20%	96,98%
Satisfacción del ciudadano	> o =88%	78,48%	88,71%	89,01%	90,93%
Tiempo medio de espera (CHAT)	< o = a 120 segundos	1359 segundos	882 segundos	832 segundos	782 segundos

Fuente: Información contratos

SED 2025

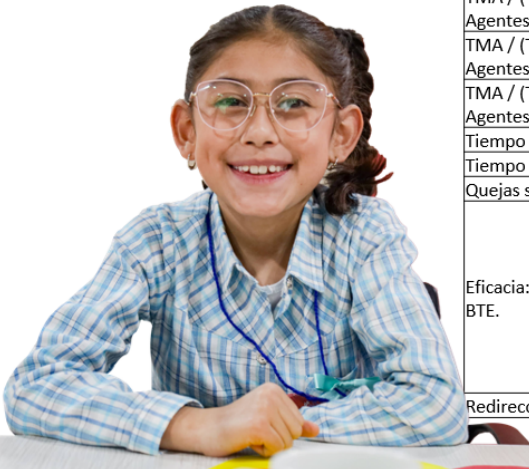


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Centro de contacto



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Nivel de atención CHAT	80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Nivel de atención video llamada	> o =88%	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Disponibilidad del servicio	> o =97%	93,80%	88,54%	100,00%	100,00%
TMA / (Tiempo Medio de Atención, minutos) – Agentes Nivel Central . Umbral de cumplimiento 00:05:30 minutos	< o =00:05:30	0:10:08	0:10:45	0:09:21	0:08:38
TMA / (Tiempo Medio de Atención, minutos) – Agentes Nivel Local	< 12:15:00	0:08:01	0:09:41	0:11:01	0:11:51
TMA / (Tiempo Medio de Atención, minutos) – Agentes Atención telefónica	0:05:30	0:08:17	0:08:00	0:08:08	0:09:32
TMA / (Tiempo Medio de Atención, minutos) – Agentes CHAT	0:10:00	830 segundos	882 segundos	832 segundos	832 segundos
Tiempo medio de espera Nivel Central	< o = a 15 minutos	0:38:15	0:27:15	0:13:55	0:13:47
Tiempo medio de espera Nivel Local	< o = a 15 minutos	0:43:38	0:41:47	0:20:13	0:12:15
Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	< o = a 5%	0,02%	0,01%	0,04%	0,02%
Eficacia: FUT, Correo Electrónico, direccionamientos BTE.	FUT (Ventanilla Virtual) 100%	96,00%	97,00%	93,70%	100,00%
	Correo Electrónico (DEXON)	93,20%	93,30%	99,20%	98,10%
	Direccionamientos 100%				
	Direccionamientos BTE	99,40%	99,20%	99,50%	99,30%
Redireccionamientos	< o =1%	2,81%	2,69%	2,41%	2,31%

Fuente: Información contratos

SED 2025

Con respecto a los Acuerdos de Nivel de Servicio pactados con el proveedor de Centro de Contacto, se informa que en algunos casos se han presentado mejoras en los resultados y los incumplimientos se han tenido en cuenta para temas de penalización y descuentos en factura. La actual operación finaliza contrato en julio 31 de 2025 y para la próxima contratación se establecerán los acuerdos definidos en acuerdo marco de servicios BPO de Colombia Compra Eficiente, en la categoría platino con el fin de asegurar altos estándares de calidad en la prestación del servicio.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Correspondencia

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Efectividad en la entrega de la mensajería física	Cumplir con el 90 % o más de los tiempos de entrega establecidos para la correspondencia física	98,79%	98,90%	98,90%	99,10%
Calidad en la digitalización y registro de las guías.	Cumplir con el 98 % o más, en el diligenciamiento y digitación de las guías de transporte asignadas.	98,65%	99,30%	99,30%	98,84%
Quejas sobre el servicio de correspondencia	Cumplir con la calidad, oportunidad, efectividad en la gestión e información, con un margen de error menor o igual al 1%.	100%	100%	100%	100%

Fuente: Información contratos

SED 2025



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

10

Adecuación de los recursos



Una
educación
que te responde



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

BOGOTÁ

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Contratos de orden de funcionamiento e inversión

Contrato	Inicio	Finalización	Prórroga	Adición	Inicio nuevo contrato	Finalización nuevo contrato	Comprometido	Vigencias futuras
Certificación del Sistema de Gestión de Calidad	N/A	N/A	N/A	N/A	Agosto 15 de 2025	Noviembre 15 de 2025	\$ 10.000.000	N/A
Centro de contacto	Marzo 3 de 2025	Julio 31 de 2025	No aplica	No aplica	Agosto 1 de 2025	Julio 31 de 2027	\$ 1.918.636.988	\$ 9.362.389.839
Correo electrónico certificado y físico	Mayo 2 de 2025	Diciembre 31 de 2025	No aplica	No aplica	Pendiente por definir	Pendiente por definir	\$ 416.105.360	N/A

Fuente: Información contratos

La OSC tiene los siguientes contratos vigentes:

- Centro de contacto – Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá D.C
- Correo electrónico certificado y físico – Servicios Postales Nacionales S.A.S

SED 2025

La jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano informa que también se cuenta con el contrato de mensajería internacional y los convenios para la prestación del servicio en Red Cade y Centros Intégrate.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

11

Eficacia de las acciones para
abordar riesgos y
oportunidades.

 Una
educación
que te responde



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN





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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Gestión del riesgo



Se realizaron todos los reportes requeridos por la SED referentes a riesgos de proceso, corrupción, seguridad digital y ambientales.

En el primer cuatrimestre se han presentado 5 contingencias por tomas a la Oficina de Servicio al Ciudadano, sin presentar afectación a la prestación del servicio y con atención con puerta cerrada.

Con respecto a la enmienda ambiental de la norma NTC ISO 9001, se informa que se han llevado a cabo las actividades del Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA y reporte de Riesgos MIAVIA (Matriz de Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales).



SED 2025



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS		
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025								
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración		27/06/2025	Elaborado por		Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir

Oportunidades de mejora gestionadas

ID	TEMÁTICA	ESTADO
ID_1	Revisión por la dirección tercer cuatrimestre 2024 - Mejora de resultados de indicadores de nivel de satisfacción	Gestionada
ID_2	Revisión por la dirección tercer cuatrimestre 2024 - Mejora de resultados de acuerdos de nivel de servicios ETB	Gestionada
ID_6	Creación de NOTI-OSC	Gestionada
ID_7	Ajustes a herramienta de monitoreos	Gestionada
ID_8	Visualización de direccionamientos en power bi de calidad	Gestionada

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad

5 acciones de mejora generadas en el primer cuatrimestre de 2025



SED 2025



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

Salidas

Oportunidades de mejora
Necesidades de cambios en el SGC
Necesidades de recursos
Conclusiones

 Una
educación
que te responde



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN





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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Acciones correctivas generadas

Al realizar la revisión de las entradas requeridas para la revisión por la dirección y definir las salidas correspondientes, se concluye que el Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía es conveniente, adecuado, eficaz y se alinea con la dirección estratégica.

Adicionalmente, se identifica que no se requiere realizar ajustes o actualización al Direccionamiento Estratégico.

Se tiene previsto realizar la auditoría interna y de renovación del certificado para el segundo cuatrimestre de 2025.



SED 2025



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

Gracias

 Una
educación
que te responde



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

<<Compromisos adquiridos>>

Como salidas de la revisión por la dirección se definen lo siguiente:

- Revisión de informes publicados por la Oficina de Servicio al Ciudadano y de sustento legal para evidenciar posibles mejoras encaminadas a evitar duplicidad de información, disminuir su extensión y publicación de información innecesaria para las partes interesadas.
- Refuerzo en el apoyo prestado por Plan Padrino al Colegio República de México y Colegio Gonzalo Arango para disminución en la cantidad de vencidos.
- Revisión de proceso y muestreo de encuestas de percepción de calidad en la respuesta y aclaración de su finalidad a los usuarios con el fin de mejorar los resultados del indicador.

No se identifican necesidades de recursos adicionales; sin embargo, se pueden generar a partir de las mejoras y cambios que se planteen en el proceso..

Con respecto a la gestión del cambio, en el primer cuatrimestre de 2025, no se presentaron cambios que afectaran el Sistema de Gestión de Calidad ni la prestación del servicio; para el próximo cuatrimestre se tienen contemplados los siguientes cambios, mencionados en las entradas de la presente revisión, que a su vez, se documentan como oportunidades de mejora para realizar plan de acción, seguimiento y en las mesas de trabajo que correspondan se identificarán las contingencias que apliquen, necesidades de recursos y demás aspectos necesarios para planificarlos, gestionarlos y verificarlos adecuadamente.

- ID_3 Proyecto SGDA (mediano plazo – 2026)
- ID_21 Ajustes IVR (agosto)
- ID_23 Intervención sala OSC – adecuaciones de infraestructura (por definir)
- ID_24 Mejoras en aplicativos y procesos (por definir)
- ID_32 Finalización de contrato de centro de contacto y nueva contratación (agosto)

Es necesario realizar las mesas de trabajo necesarias para planificar adecuadamente los próximos cambios, debido a que es probable que el proceso de renovación del certificado en ISO 9001:2015, adecuaciones de infraestructura y posible cambio de operador de centro de contacto se gestionen simultáneamente y se debe garantizar la continuidad y calidad en la prestación del servicio.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

La asistencia a la reunión se evidencia en la herramienta TEAMS

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SGC - PRIMER CUATRIMESTRE 2025

viernes, 27 de junio de 2025 3:28 p. m. - 5:13 p. m. ▾

⬇ Descargar

Asistencia Participación

17

Asistieron

3:28 p. m. - 5:13 p. m.

Hora de inicio y finalización

1h 45m 11s

Duración de la reunión

51m 48s

Tiempo medio de asistencia

Participantes

Nombre	Primera unión	Última salida	Duración de la reunión	Rol	Compromiso
 JAIRO ALEXIS SUAREZ PARADA jsuarez@educacionbogota.gov.co	3:28 p. m.	4:17 p. m.	48m 38s	Organizador	👤 - 🗣️ - 📺 - 📄 - 📝 - 📅 - 📌 - 📎 - 📏 - 📐 - 📊 - 📈 - 📉 - 📊 - 📈 - 📉
 JULIA GUERRERO GAMBA cguerrerog@educacionbogota.gov.co	3:28 p. m.	4:18 p. m.	49m 33s	Moderador	👤 - 🗣️ - 📺 - 📄 - 📝 - 📅 - 📌 - 📎 - 📏 - 📐 - 📊 - 📈 - 📉 - 📊 - 📈 - 📉
 ANDRES MAURICIO NARVAEZ amauricio@educacionbogota.gov.co	3:28 p. m.	4:17 p. m.	48m 55s	Moderador	👤 - 🗣️ - 📺 - 📄 - 📝 - 📅 - 📌 - 📎 - 📏 - 📐 - 📊 - 📈 - 📉 - 📊 - 📈 - 📉
 LUZ DARY PERILLA MORENO lperilla@educacionbogota.gov.co	3:28 p. m.	4:17 p. m.	48m 54s	Moderador	👤 - 🗣️ - 📺 - 📄 - 📝 - 📅 - 📌 - 📎 - 📏 - 📐 - 📊 - 📈 - 📉 - 📊 - 📈 - 📉
 ROSA DELIA LEGUIZAMON BUI... rieguizamon@educacionbogota.gov.co	3:28 p. m.	4:18 p. m.	50m 1s	Moderador	👤 - 🗣️ - 📺 - 📄 - 📝 - 📅 - 📌 - 📎 - 📏 - 📐 - 📊 - 📈 - 📉 - 📊 - 📈 - 📉
 CESAR AUGUSTO MORENO ME... cmorenom@educacionbogota.gov.co	3:28 p. m.	4:17 p. m.	48m 45s	Moderador	👤 - 🗣️ - 📺 - 📄 - 📝 - 📅 - 📌 - 📎 - 📏 - 📐 - 📊 - 📈 - 📉 - 📊 - 📈 - 📉
 YENNY PAOLA TRIANA CORTES ytriana@educacionbogota.gov.co	3:29 p. m.	4:17 p. m.	48m 7s	Moderador	👤 - 🗣️ - 📺 - 📄 - 📝 - 📅 - 📌 - 📎 - 📏 - 📐 - 📊 - 📈 - 📉 - 📊 - 📈 - 📉
 CARLOS ARTURO CASTILLO GA... ccastillo@educacionbogota.gov.co	3:29 p. m.	4:20 p. m.	51m 14s	Moderador	👤 - 🗣️ - 📺 - 📄 - 📝 - 📅 - 📌 - 📎 - 📏 - 📐 - 📊 - 📈 - 📉 - 📊 - 📈 - 📉
 JHON EDISON RUIZ ZULUAGA jruizz@educacionbogota.gov.co	3:30 p. m.	4:17 p. m.	47m 36s	Moderador	👤 - 🗣️ - 📺 - 📄 - 📝 - 📅 - 📌 - 📎 - 📏 - 📐 - 📊 - 📈 - 📉 - 📊 - 📈 - 📉
 JOHAN ANDRES MORALES SA... jamorales@educacionbogota.gov.co	3:30 p. m.	4:25 p. m.	55m 39s	Moderador	👤 - 🗣️ - 📺 - 📄 - 📝 - 📅 - 📌 - 📎 - 📏 - 📐 - 📊 - 📈 - 📉 - 📊 - 📈 - 📉
 JEAN KARLO RUIZ MALDONADO jruizm@educacionbogota.gov.co	3:30 p. m.	4:17 p. m.	47m 33s	Moderador	👤 - 🗣️ - 📺 - 📄 - 📝 - 📅 - 📌 - 📎 - 📏 - 📐 - 📊 - 📈 - 📉 - 📊 - 📈 - 📉

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/06/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_27_06_2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	27/06/2025	Elaborado por		Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir

	ANGELICA MAYERLI VARGAS P... evargasp@educacionbogota.gov.co	3:30 p. m.	5:13 p. m.	1h 43m 24s	Moderador	👇 - 🗨 - 🗨 - 🍌 - ❤ - 🍌 - 🍌 - 🍌 - 🍌 -
	VICTOR HUGO JIMENEZ RAML... vjimenezr@educacionbogota.gov.co	3:30 p. m.	4:17 p. m.	47m 2s	Moderador	👇 - 🗨 - 🗨 - 🍌 - ❤ - 🍌 - 🍌 - 🍌 - 🍌 -
	SANDRA XIMENA OLAYA FLOR... solaya@educacionbogota.gov.co	3:30 p. m.	4:17 p. m.	46m 48s	Moderador	👇 - 🗨 - 🗨 - 🍌 - ❤ - 🍌 - 🍌 - 🍌 - 🍌 -
	ANGELY DAYANA CHAPARRO ... achaparro@educacionbogota.gov.co	3:31 p. m.	4:17 p. m.	46m 46s	Moderador	👇 - 🗨 - 🗨 - 🍌 - ❤ - 🍌 - 🍌 - 🍌 - 🍌 -
	FABIO ARISTIDES MESTIZO CA... fmestizo@educacionbogota.gov.co	3:31 p. m.	4:17 p. m.	46m 17s	Moderador	👇 - 🗨 - 🗨 - 🍌 - ❤ - 🍌 - 🍌 - 🍌 - 🍌 -
	ALEXANDRA CORTES RODRIGU... acortes@educacionbogota.gov.co	3:32 p. m.	4:17 p. m.	45m 19s	Moderador	👇 - 🗨 - 🗨 - 🍌 - ❤ - 🍌 - 🍌 - 🍌 - 🍌 -