



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	24 de abril de 2024	Inicio	9:00 A.M.	Fin	11:00 A.M.	Lugar	SALA 2 SED
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 24_04_2024						
Asistentes	Listado asistencia					Asistentes Externos	NA
Fecha de Elaboración	24/04/2024	Elaborado por	Olga Teresa Loaiza Muñoz/Carlos Arturo Castillo			Próxima Reunión	

El jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Fredy Humberto Carrero Velandia inicia la reunión agradeciendo la asistencia. A continuación, se realiza la presentación de los asistentes, con lo cual se valida la respectiva verificación de quórum:

- Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: July Paola Rey, Carlos Forero, Saúl Enrique Camargo, Ricardo Abad Chacón.
- Dirección de Talento Humano: Héctor Emilio Rojas
- Dirección de Inspección y Vigilancia: María Esperanza Villalba Campillo
- Dirección General de Educación y Colegios Distritales: Javier Eduardo Barón Cabra
- Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales: Efraín Ochoa
- Dirección de Servicios Administrativos: Jorge Eliécer Velásquez
- Oficina Asesora de Comunicación y Prensa: Claudia López
- Oficina Asesora de Planeación: Daniel Castellanos, Claudia Alejandra Reyes.
- Oficina de Servicio al Ciudadano: Fredy Carrero; Marco Barrera, Alexandra Murillo, Angelica Vargas, Luz Dary Perilla.

El profesional OSC Marco Antonio Barrera presenta el marco normativo del Equipo Técnico, áreas que lo integran y las funciones definidas para este en la resolución 2001 de 2023. Se realiza lectura de la política de calidad.

Se procede a revisar los compromisos generados en la última reunión del equipo que tuvo lugar el 5 de diciembre de 2023: Cambio del sistema de gestión documental; áreas de la SED con plan de mejoramiento por debilidad en el indicador de oportunidad; áreas con documentos vencidos y pendientes por digitalizar; realización de la reunión con la Oficina de Planeación el 13 de diciembre en la cual se abordó el tema Relacionamento Estado Ciudadano.

Se presenta en este momento el cronograma y el respectivo avance, para la certificación en la norma ISO 9001:2015 del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía en la vigencia 2024.

Continuando c a el profesional Marco Barrera socializó con los asistentes la propuesta para conformar las mesas de trabajo que abordarán en la entidad el Relacionamento Estado Ciudadano. El Doctor Javier Barón director general de Educación y Colegios Distritales, pregunta si es



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	24 de abril de 2024	Inicio	9:00 A.M.	Fin	11:00 A.M.	Lugar	SALA 2 SED
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 24_04_2024						
Asistentes	Listado asistencia					Asistentes Externos	NA
Fecha de Elaboración	24/04/2024	Elaborado por	Olga Teresa Loaiza Muñoz/Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión

necesario involucrar en las mesas de trabajo a las Direcciones Locales e Instituciones Educativas; Claudia Reyes, por parte de la Oficina Asesora de Planeación interviene sugiriendo que la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa también haga parte de esa mesa de trabajo.

El jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano agradece la participación y sugerencias señalando que para las DILES e IED la articulación se realizará a través de la Dirección de Colegios Distritales; y, finalmente, y, según se requiera, se solicitará la participación de las áreas pertinentes.

A continuación, la profesional OSC Alexandra Murillo presenta los resultados e indicadores de atención y de satisfacción con corte al 31 de marzo de 2024, señalando que los canales de correo electrónico y presencial han sido los de mayor relevancia y/o afluencia de ciudadanos y que han requerido de planes de choque o contingencia para su atención; no obstante, se ha garantizado la adecuada y oportuna gestión con los criterios de calidad. Socializa los mecanismos de medición de la satisfacción de los ciudadanos en cada canal de contacto y sus resultados.

Marco Barrera y Angelica Vargas presentan el avance en el cumplimiento de los objetivos de calidad; así como de los indicadores correspondientes:

- Prestar servicios de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva
- Desarrollar Actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio, dirigidas al personal de la Oficina de servicio al Ciudadano.
- Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.

Angelica Vargas señala la importancia de la implementación de las acciones y actividades del lenguaje claro en la SED para dar cumplimiento a la normatividad y las directrices de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Presenta el Plan de Promoción y Formación para la actual vigencia y sus retos: *“Aumentar la visibilidad de los canales de atención y las acciones que desarrolla la OSC para mejorar la calidad del servicio”* y *“Fortalecer las habilidades, actitudes y conocimientos del personal de la OSC para aumentar la productividad, la eficiencia y la calidad del trabajo y del servicio prestado”*. El plan se ejecutará junto a las áreas de la entidad, con el apoyo de la Oficina de Comunicación y Prensa y la Dirección de Talento Humano.

A la información socializada por Marco y Angélica, el jefe OSC añade que se iniciaron las jornadas de aprendizaje con las áreas de la entidad para fortalecer el conocimiento del personal que labora de cara a la ciudadanía buscando la adecuada y efectiva distribución de las



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	24 de abril de 2024	Inicio	9:00 A.M.	Fin	11:00 A.M.	Lugar	SALA 2 SED
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 24_04_2024						
Asistentes	Listado asistencia					Asistentes Externos	NA
Fecha de Elaboración	24/04/2024	Elaborado por	Olga Teresa Loaiza Muñoz/Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión

comunicaciones y de la información suministrada por nuestros canales de contacto. En este momento, y con relación a lo indicado por el jefe OSC, interviene la profesional María Esperanza Vilalba de la Dirección de Inspección y Vigilancia, sugiriendo que las capacitaciones abarquen las funciones que normativamente establece el Decreto Distrital 310/2022 para las áreas de la entidad ya que se ha evidenciado que al momento de radicar algunas solicitudes son enviadas erradamente a la dependencia que no corresponde.

Con relación a Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora, Marco Barrera presenta las acciones de mejora que se han formulado y ejecutado en lo avanzado del año (13 formuladas /13 cumplidas). Resalta las siguientes mejoras:

- Trámite de legalización de documentos, reestructuración del procedimiento, optimización de los controles y reducción de 2 días en el tiempo promedio de respuesta.
- Fortalecimiento del proceso de formación.
- Incremento a 4 supervisores para los canales de atención
- Actividades con los equipos de trabajo para la apropiación de indicadores, implementación de controles y retroalimentación
- Generación de controles y alertas con las áreas para optimizar la gestión de correspondencia de salida.

El jefe OSC indica el impacto que generó en nuestra operación el aumento del flujo de personas que demandaron atención presencial con ocasión del concurso y posesión del personal docente, así como de los requerimientos de docentes provisionales.

A continuación, la funcionaria Luz Dary Perilla de la Oficina de Servicio al Ciudadano presenta el estado del Plan de Mejoramiento que se adelanta con aquellas áreas que presentan debilidades en sus indicadores: 33 de estas acciones se encuentran gestionadas y cerradas; 16 abiertas y en gestión y 8 abiertas sin ningún avance o gestión. Frente a estas 8 últimas se estima el respectivo reporte a la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción para los fines que se consideren pertinentes.

Luz Dary presenta también el estado de Documentos Vencidos; Sin Digitalizar discriminados por Subsecretarías.

Semanalmente se enviará a cada directivo un informe gerencial donde podrán visibilizar sus documentos pendientes o vencidos.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	24 de abril de 2024	Inicio	9:00 A.M.	Fin	11:00 A.M.	Lugar	SALA 2 SED
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 24_04_2024						
Asistentes	Listado asistencia					Asistentes Externos	NA
Fecha de Elaboración	24/04/2024	Elaborado por	Olga Teresa Loaiza Muñoz/Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión

La profesional María Esperanza Villalba manifiesta que influye en el índice de oportunidad, la clasificación del derecho de petición en el SIGA, según lo establecido por la resolución 1140 de 2016 con los términos establecidos por tipo y que en estos momentos no se tiene. La funcionaria Luz Dary Perilla por su parte, aclara que es responsabilidad de cada área de la entidad reportar a la Oficina de Servicio al Ciudadano sus trámites internos con el fin de realizar los ajustes correspondientes en el sistema de gestión documental y que así mismo, es responsabilidad de cada dependencia al momento de realizar el reparto interno, seleccionar el trámite pertinente; de esta manera el sistema de gestión asigna el término de respuesta que corresponda a cada petición.

Con relación a las No Conformidades, Acciones Correctivas y Auditorías, la OSC no presenta ninguna actualmente.

Marco Barrera presenta los indicadores de gestión Desempeño de los Procesos y conformidad de los servicios – comportamiento del Nivel de Oportunidad.

Alexandra Murillo presenta para aprobación el Plan de trabajo de Accesibilidad Virtual para la vigencia 2024, para lo cual se requiere el trabajo articulado entre las áreas de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos, Dirección de Servicios Administrativos, Oficina de Comunicación y Prensa, Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones y Servicio al Ciudadano. Brevemente señala los avances que en las vigencias anteriores se han realizado en el nivel local.

Desempeño de los proveedores Externos: Marco Barrera comparte las cifras, presupuestos e indicadores de gestión de los contratos vigentes de la Oficina de Servicio al Ciudadano con los operadores BPM Consulting – Centro de Contacto con la Ciudadanía; Express Services – Servicio de mensajería y Camerfirma – Servicio de correo electrónico certificado.

Controles: Para evitar el riesgo de afectación reputacional por la atención a la ciudadanía fuera de los lineamientos adoptados, la OSC implementó acciones de control así:

- Se programaron y realizaron 74 seguimientos (Actas reuniones del estado de la operación), dando cumplimiento del 100% al control y a lo establecido en el Manual de la Calidad del proceso donde se indica que deben ser mínimo 2 por semana. el análisis mensual de estas



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	24 de abril de 2024	Inicio	9:00 A.M.	Fin	11:00 A.M.	Lugar	SALA 2 SED
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 24_04_2024						
Asistentes	Listado asistencia					Asistentes Externos	NA
Fecha de Elaboración	24/04/2024	Elaborado por	Olga Teresa Loaiza Muñoz/Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión

reuniones se consolida en el apartado de riesgos del informe mensual de operaciones, de igual manera se pudo evidenciar que en lo corrido del segundo semestre con corte 30 de noviembre se alcanzó un nivel de servicio del 99,18% promedio, y satisfacción del 91,71%.

- Se realizaron 215 sensibilizaciones de las 215 programadas, dando cumplimiento al 100% en la ejecución del control. En los espacios de sensibilización participaron 3.339 asistentes, donde se fortalecieron los conocimientos y aptitudes del personal atendido en los canales, cumpliendo en el segundo semestre el 100% el objetivo de calidad relacionado con el desarrollo de fortalezas de habilidades y aptitudes de la OSC.

En este momento de la reunión el Administrador de Trámites en la entidad Marco Barrera presenta al equipo técnico el estado y avance de la Estrategia de Racionalización de Trámites:

Avance: A la fecha, se están culminando las actividades del plan de trabajo del cuatrimestre con las áreas, las cuales cuentan con mesas de trabajo articuladas para el desarrollo de las actividades propuestas. Respecto a las metas establecidas se cuenta con un avance para la DRESET del 100%, Dirección de Cobertura en un 27% y Dirección de Bienestar en un 20%, cumpliéndose con lo programado.

Meta: Ejecutar las actividades del plan de trabajo aprobado por las áreas, del Primer cuatrimestre, el cual se proyectó para la DRESET en un 100%, Cobertura un 27% y Bienestar 20%. Respecto a las dificultades se han identificado demoras en el envío de información por parte de las dependencias.

Trámite: Dentro de la Estrategia de racionalización de trámites 2024, se incluyeron 4 trámites correspondientes a 3 dependencias de la entidad como son la DRESET (1 trámite) la Dirección de Cobertura (2 trámites), y la Dirección de Bienestar Estudiantil (1 trámite).

Así mismo y conforme a la Presentación que hace parte esta acta, Marco Barrera socializa el avance del plan de trabajo de cada área que participa en la estrategia, el Top 10 de los trámites de mayor impacto en la entidad y trámites propuestos para incluir en la estrategia de racionalización (Legalización de documentos al exterior y Certificaciones y Constancias Escolares de Colegios Públicos).



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	24 de abril de 2024	Inicio	9:00 A.M.	Fin	11:00 A.M.	Lugar	SALA 2 SED
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 24_04_2024						
Asistentes	Listado asistencia					Asistentes Externos	NA
Fecha de Elaboración	24/04/2024	Elaborado por	Olga Teresa Loaiza Muñoz/Carlos Arturo Castillo			Próxima Reunión	

Defensor del Ciudadano: La funcionaria Luz Dary Perilla presenta ahora la normatividad que establece la figura del Defensor del Ciudadano en la entidad; en quien recae esta responsabilidad en la SED, sus funciones, canales de contacto; cuando acudir a la figura del Defensor. De igual manera se informa la gestión realizada, temas de mayor relevancia.

Buenas Prácticas. Aquellas acciones implementadas desde la Oficina de Servicio al Ciudadano para mejorar la interacción con nuestros usuarios internos y externos ofreciendo servicios e información con criterios de calidad, efectividad y oportunidad:

- Certificación ISO 9001:2015 Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía
- Hablemos Claro – Lenguaje Claro
- Centro de Relevó SED – Atención Incluyente
- Racionalización de Trámites – Trámites
- Escuela de Cualificación de Servicio a la Ciudadanía
- Plan Padrino – Acompañamiento
- Red Contacto – Soluciones

Por parte de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía se da por finalizada la reunión; se abre el espacio para comentarios u observaciones de los asistentes, quienes manifiestan no tener observaciones.

La OSC solicita aprobación de la información y planes y/o programas presentados. Se recibe aprobación de los asistentes.

Compromisos:

De acuerdo con lo expuesto por la Oficina de Servicio al Ciudadano a los miembros del equipo técnico de Gestión y Desempeño Institucional para las políticas de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites se procede a aprobar las acciones tomadas por la Alta Dirección para asegurar que el sistema es adecuado, conveniente y eficaz en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	24 de abril de 2024	Inicio	9:00 A.M.	Fin	11:00 A.M.	Lugar	SALA 2 SED
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 24_04_2024						
Asistentes	Listado asistencia					Asistentes Externos	NA
Fecha de Elaboración	24/04/2024	Elaborado por	Olga Teresa Loaiza Muñoz/Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión

Aprobación del plan de accesibilidad virtual.

Aprobación del inicio de las mesas de trabajo de relacionamiento estado ciudadano, con las oficinas y dependencias de la SED.

- ✓ Oficina Asesora de Planeación
- ✓ Oficina Asesora de Comunicaciones
- ✓ Oficina de las tecnologías de la información
- ✓ Dirección de participación y relaciones interinstitucionales
- ✓ Dirección de servicios administrativos
- ✓ Oficina de Servicio al Ciudadano

El equipo acá reunido se comprometa a iniciar el proceso de Simplificación de documentos y lenguaje claro.

La Oficina de Servicio al Ciudadano remitirá documento con la descripción de la totalidad de los tramites y servicios a la Jefatura de la OTIC

FIRMAS

Nombre: Javier Eduardo Barón Cabra
Cargo: Director Gral. Educación y Col Distritales

Nombre: Tatiana Escobar
Cargo: Contratista Dirección Gral. Educación y Col Distritales

Nombre: Paola Guerrero
Cargo: Asesora Dirección Talento Humano



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	24 de abril de 2024	Inicio	9:00 A.M.	Fin	11:00 A.M.	Lugar	SALA 2 SED
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 24_04_2024						
Asistentes	Listado asistencia					Asistentes Externos	NA
Fecha de Elaboración	24/04/2024	Elaborado por	Olga Teresa Loaiza Muñoz/Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión

Nombre: Héctor Rojas
Cargo: Profesional
Dirección de Talento Humano

Nombre: Ricardo Chacón Ibarra
Cargo: Jefe OTIC

Nombre: Daniel Castellanos
Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación

Nombre: María Esperanza Villalba
Cargo: Contratista Dirección
Inspección y Vigilancia

Nombre: Claudia Alejandra Reyes
Cargo: Contratista Oficina Asesora Planeación

Nombre: Jorge E. Velásquez
Contratista Dirección Servicios Activos.

Nombre: Claudia P. López
Cargo: Contratista
Oficina Asesora Comunicación y Prensa

Nombre: Efraín Ochoa
Cargo: Contratista Dirección Participación
Relaciones Interinstitucionales

Nombre: July Paola Rey Pardo
Profesional OTIC



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	24 de abril de 2024	Inicio	9:00 A.M.	Fin	11:00 A.M.	Lugar	SALA 2 SED		
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 24_04_2024								
Asistentes	Listado asistencia					Asistentes Externos		NA	
Fecha de Elaboración		24/04/2024	Elaborado por	Olga Teresa Loaiza Muñoz/Carlos Arturo Castillo				Próxima Reunión	

Nombre: Carlos Fernando Forero
Cargo: Contratista OTIC

Nombre: Saúl Camargo Guevara
Cargo: Contratista OTIC

Nombre: Angelica Vargas
Cargo: Contratista OSC

Nombre: Fredy Humberto Carrero
Cargo: Jefe Oficina Servicio al Ciudadano
Servicio al Ciudadano

Nombre: Alexandra Murillo
Cargo: Contratista Oficina Servicio al Ciudadano

Nombre: Marco Antonio Barrera
Cargo: Profesional Oficina

Nombre: Luz Dary Perilla
Cargo: Auxiliar Admon.
Of. Servicio al Ciudadano

Nombre: Teresa Loaiza
Contratista Oficina Servicio al Ciudadano

Nombre: Carlos Arturo Castillo G.
Secretario Oficina Servicio al Ciudadano