



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_26_09_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

La Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano inicia la reunión agradeciendo la asistencia de las área integrantes del Equipo Técnico de la Política de Racionalización de Trámites y de Servicio al Ciudadano, sesión que corresponde al segundo cuatrimestre de 2024 en la cual se abordará la siguiente agenda

1. Verificación del Quorum
2. Marco normativo Equipo técnico de Racionalización de Trámites y Servicio al Ciudadano
3. Conclusiones de la Revisión por la Dirección
4. Avance creación Mesa Técnica de Apoyo al Relacionamento con la Ciudadanía
5. Resultados informe Defensor del Ciudadano primer semestre 2024
6. Resultado Auditoría de Seguimiento Sistema Gestión de Calidad Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía
7. Otros - Varios



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_26_09_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024



A continuación el profesional Jairo Suárez, presenta el marco normativo que estableció la creación del Equipo Técnico (Resolución 1395 de 2019, modificada por la Resolución 2001 de 2022), funciones del equipo, integrantes y periodicidad de las reuniones; de igual manera hace llamado a lista para verificar el quórum, evidenciando que asistieron las personas que se relacionan a continuación en calidad de delegados:

Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: July Paola Rey Pardo
Director de Talento Humano: Paola Castañeda García.
Directora de Inspección y Vigilancia: María Esperanza Villalba Campillo.
Director General de Educación y Colegios Distritales: Diego A. Álvarez y Leonardo Ruíz
Director de Participación y Relaciones Interinstitucionales: Karen Rodríguez



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 26_09_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

Dirección de Servicios Administrativos: Jairo Alexis Suárez
Jefe Oficina Asesora de Comunicación y Prensa: Claudia P. López H.
Jefe Oficina Asesora de Planeación: Claudia Alejandra Reyes
Oficina de Servicio al Ciudadano: Julia Guerrero Gamba, Marco Antonio Barrera, Jairo Suárez, Angélica Vargas, Alexandra Murillo, Andrés Narváez, Johan Andrés Morales, Juan Manuel Rivas, Jenny Paola Triana, Carlos Arturo Castillo Garzón.



Marco normativo – Funciones (Resolución 2001 de julio 18 de 2023)

- Velar por el cumplimiento de las políticas** Distritales e Institucionales de Servicio al Ciudadano y racionalización de trámites para la Secretaría de Educación del Distrito, con el fin de lograr que la prestación del servicio al ciudadano sea integral, homogénea y estandarizada.
- Analizar y evaluar de forma permanente la gestión y la prestación al servicio de la entidad** atendiendo los criterios y lineamientos para la prestación eficiente del servicio al ciudadano en la Secretaría de Educación del Distrito que permita la interacción con la ciudadanía, así como la investigación y el diseño de estrategias encaminadas a conocer de fondo las necesidades y demandas de la comunidad.
- Velar por la implementación del sistema de gestión de la calidad** de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía; en el marco de la revisión por la alta dirección, Política Distrital e Institucional de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, con el fin de promover la mejora continua.
- Definir las líneas de acción prioritarias para la atención al ciudadano** a desarrollarse en cada vigencia, en concordancia con las políticas, planes y programas establecidos por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño lo cual **incluye la aprobación de los recursos necesarios**.
- Liderar la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos** para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la Secretaría de Educación del Distrito.
- Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría de Educación del Distrito, los seguimiento y novedades relacionadas con la prestación del servicio al ciudadano y la implementación de la estrategia de racionalización de trámites** con el fin de garantizar la aplicación y cumplimiento de los principios y directrices establecidos en la regulación vigente.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_26_09_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

Continúa Jairo Suárez con la presentación del avance en la creación de la Mesa Técnica de apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 542 de 2023 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano se elaboró el borrador del acto administrativo de creación, se puso para conocimiento, observaciones y aportes de las áreas que conformarían la Mesa, se solicitó la aprobación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y en la actualidad se encuentra pendiente de dicha aprobación y su posterior implementación. Expone las funciones, áreas que la integrarán y periodicidad de las reuniones



Avances en la creación de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía



Decreto 542 del 16 de noviembre del 2023, define la creación de una **Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía**, bajo las disposiciones de la Resolución 001 de 2024 mediante la cual se adoptó el Manual Operativo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía en el Distrito.



Equipo técnico en el marco de las políticas de Racionalización de trámites y Servicio al Ciudadano

RESOLUCIÓN N°. ____ DE 2024

"Por la cual se crea la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, se modifica el artículo primero de la resolución No. 2001 del 18 de julio de 2023 "Por la cual se modifica 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 y se dictan otras disposiciones".

Mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 26_09_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024



Funciones mesa técnica

1. Velar por el cumplimiento de las Políticas Distritales e Institucionales de relacionamiento integral con la ciudadanía para la Secretaría de Educación del Distrito, con el fin de lograr que la prestación del servicio al ciudadano sea integral, homogénea y estandarizada.
2. Analizar y evaluar de forma permanente la gestión y la prestación al servicio de la entidad atendiendo los criterios y lineamientos para la prestación eficiente del servicio al ciudadano en la Secretaría de Educación del Distrito que facilite el relacionamiento integral con la ciudadanía, así como la investigación y el diseño de estrategias encaminadas a conocer de fondo las necesidades y demandas de la comunidad.
3. Velar por la implementación del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía; en el marco de la revisión por la alta dirección, Política Distrital e Institucional de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, con el fin de promover la mejora continua.
4. Definir las líneas de acción prioritarias para el relacionamiento integral con la ciudadanía a desarrollarse en cada vigencia, en concordancia con las políticas, planes y programas establecidos por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño lo cual incluye la aprobación de los recursos necesarios.
5. Liderar el relacionamiento integral con la ciudadanía y procedimientos administrativos para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la Secretaría de Educación del Distrito.
6. Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría de Educación del Distrito, los seguimientos, informes requeridos, novedades relacionadas el relacionamiento integral con la ciudadanía.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_26_09_2024						
Asistentes	Listado de asistentes		Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	Diciembre de 2024



Conformación

La Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía, estará integrada por el director, jefe o delegado quienes se citarán de acuerdo con la temática tratada.

- Oficina Asesora de Planeación
- Oficina Asesora de Comunicación y Prensa
- Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Dirección de Talento Humano
- Dirección de Inspección y Vigilancia
- Dirección General de Colegios Distritales
- Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales
- Dirección de Servicios Administrativos
- Oficina de Servicio al Ciudadano
- Defensor de la ciudadanía
- Subsecretaría de Integración Interinstitucional
- Subsecretaría de Calidad y Pertinencia
- Subsecretaría de Acceso y Permanencia
- Subsecretaría de Gestión Institucional

La mesa se reunirá de forma trimestral.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 26_09_2024						
Asistentes	Listado de asistentes				Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión Diciembre de 2024

Avanzando con la agenda de la reunión, se presenta ahora el profesional Marco Barrera presenta el Informe del Defensor del Ciudadano, como herramienta que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se genera para mejorar aquellos aspectos que debilitan la atención a los ciudadanos y la percepción del servicio en la entidad. Se presentan las generalidades marco normativo, funciones de la figura del Defensor y publicación periódica de este documento.

Se realiza el llamado a las áreas SED que presentan peticiones en estado vencido en los sistemas de gestión documental para que se adelante el correspondiente y adecuado cierre; se mencionan las actividades que desde la OSC se realizan de manera continua con las áreas para que se evite incurrir en el vencimiento de términos. Cuando los sistemas continúan presentando los vencimientos de las peticiones, desde esta Oficina se realiza el reporte a la Oficina de Control Interno, se generan los hallazgos respectivos y las áreas reportadas deberán preparar los planes de mejoramiento.

El profesional Leonardo Ruíz, delegado de la Dirección General de Educación y Colegios Distritales sugiere fortalecer la gestión de la estrategia Plan Padrino con las áreas con ocasión del movimiento de personal generado por el resultado de la Convocatoria Distrito 5 (Concurso CNSC), para que las personas que se están vinculando y llegando nuevos a las áreas estén comprometidas con el deber de apoyar y gestionar adecuadamente las peticiones ciudadanas. Desde el equipo de Formación de la OSC, la profesional Angelica Mayerli Vargas señala el trabajo que al respecto se adelanta con la Dirección de Talento Humano alineados con el Plan Anual de Capacitación y en efecto la OSC ha sido convocada a participar en las jornadas de inducción y reinducción de desde la DTH se programan para el nuevo personal de la entidad; Leonardo Ruíz solicita que la DGECD sea invitada a participar en estas jornadas.

La profesional Esperanza Villalba de la Dirección de Inspección y Vigilancia manifiesta una inquietud sobre si el funcionamiento del sistema de turnos en las Direcciones Locales está programado para todas las sedes ya que los reportes que la herramienta genere serían útiles en la toma de decisiones al interior de la DIV. Marco Barrera confirma que la OSC gestionó la instalación de este sistema en todas las Direcciones Locales pero que se ha evidenciado que en algunos casos los equipos de Supervisión son renuentes a su utilización, lo cual impacta totalmente la generación de reportes. Angélica Vargas manifiesta que en distintos espacios con las DILES se ha reiterado la necesidad e importancia de utilizar el sistema de turnos.

Se presenta al Equipo Técnico la tabla que contiene información de las áreas que han sido reportadas a la Oficina de Control Interno y su avance en la gestión de los planes de mejoramiento; así mismo hay Direcciones Locales que no han presentado dicho Plan.

Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_26_09_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024



Informe de defensor de la ciudadanía
Segundo semestre 2024



FUNCIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO
FUNCIÓN 1: Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.	100%
FUNCIÓN 2: Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.	100%
FUNCIÓN 3: Proponer medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a las solicitudes sobre participación, rendición de cuentas, así como de acceso a servicios y trámites.	50%
FUNCIÓN 4: Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.	100%
FUNCIÓN 5: Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.	100%
FUNCIÓN 6: Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del (la) Defensor (a) de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, y la Veeduría Distrital.	No reporta
FUNCIÓN 7: Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.	No reporta



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN



Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_26_09_2024						
Asistentes	Listado de asistentes		Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	Diciembre de 2024



Informe de defensor de la ciudadanía
Segundo semestre 2024



Secretaria de Educación

FUNCIÓN 3 lineamiento 1: A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.



Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 26_09_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

Cumplimiento a reportes segundo cuatrimestre de 2024

Una educación que te responde

REPORTES PRESENTADOS EN EL PERIODO	MAY	JUN	JUL	AGO
Plan Operativo Anual (Oficina Asesora de Planeación)		X		
Programa de transparencia y Ética Pública (Oficina Asesora de Planeación)	X			
Informe de defensor del ciudadano			X	
Proyecto de Inversión (Oficina Asesora de Planeación)	X	X	X	X
Riesgos por proceso (Oficina Asesora de Planeación)				X
Reporte de evaluación independientes			X	
Indicadores de gestión	X	X	X	X
Planes de mejoramiento	X	X	X	X
Auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad			X	
Auditoría externa al Sistema de Gestión de Calidad				X
Revisión por la dirección				X
Gestión de indicadores propios	X	X	X	X

REPORTES PRESENTADOS EN EL PERIODO	MAY	JUN	JUL	AGO
Gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora propias	X	X	X	X
Informe de operaciones	X	X	X	X
Informe de nivel de oportunidad	X	X	X	X
Informe de calidad en la respuesta	X	X	X	X
Informe de acceso a la información	X	X	X	X
Informe de cualificación y promoción	X	X	X	X
Informe de PQRS	X	X	X	X
Índice de servicio al ciudadano (IDSC) Veeduría Distrital			X	
Índice de gobierno abierto de Bogotá			X	
Riesgos de seguridad digital			X	
Política pública LGBTI			X	
Riesgos MIAVIA (Aspectos e impactos ambientales)				X
Reporte certificado de confiabilidad - SUIT - Guía de trámite	X	X	X	X

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

BOGOTÁ



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 26_09_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

A continuación, Jairo Suárez socializa los resultados de la medición de los indicadores de gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano



RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

IND	NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
1	Nivel de servicio	92,0%	97,0%	100,0%	97,9%	98,7%	99,6%	99,4%	99,5%	99,4%	99,6%	99,4%
2	Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales	80,0%	91,8%	100,0%	91,2%	87,1%	91,9%	91,6%	92,5%	93,0%	92,4%	93,2%
3	Valoración de la calidad en las respuestas	70,0%	100,0%	100,0%	84,5%	82,8%	87,3%	87,6%	88,4%	89,8%	86,3%	89,6%
4	Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados	85,0%	100,0%	100,0%	92,8%	81,7%	85,3%	86,1%	90,5%	90,9%	88,4%	93,1%
5	Sistema de gestión de calidad /Implementación	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%
6.1	Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	82,0%	88,0%	100,0%	84,9%	90,7%	81,8%	93,4%	94,0%	94,9%	87,3%	96,1%
6.2	Cumplimiento errores no críticos monitoreo (EC)	90,0%	95,0%	100,0%	98,2%	94,7%	90,8%	91,9%	96,7%	98,2%	97,8%	97,9%



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_26_09_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024



RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

IND	NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO
7	Cumplimiento de las acciones definidas	90,0%	100,0%	100,0%	100,0 %	100,0%	100,0%	100,0%	40,0%	100,0%	100,0%	100%
8	Trámites	90,0%	100,0%	100,0%				100,0%				100,0%
9	Estrategia de comunicación implementada	90,0%	100,0%	100,0%	100,0 %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
10	Cualificación	95,0%	100,0%	100,0%	100,0 %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
11	Percepción de la calidad en la respuesta	40,0%	45,0%	100,0%	37,1%	42,9%	42,6%	43,2%	51,3%	62,0%	53,0%	53,0%
12	Nivel servicio presencial	92,0%	97,0%	100,0%	95,9%	97,0%	95,8%	98,0%	98,5%	98,0%	98,8%	98,0%



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 26_09_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

Con relación al estado y avance del Sistema de Gestión de Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, Jairo Suárez presenta las generalidades de la Certificación ISO 9001:2015 otorgada en 2022 por primera vez, la cual ha sido confirmada en 2023 y 2024 previa realización de las auditorías internas y externas. Los dos seguimientos realizados a dicha Certificación no han arrojado NO Conformidades.

La reciente Auditoría interna realizada por la Oficina de Control Interno generó 5 observaciones que dieron origen a las correspondientes acciones de mejora que se encuentran cerradas a la fecha.

La Auditoría Externa realizada en agosto de 2024 que confirmó la Certificación ISO arrojó una fortaleza, dos observaciones y una acción de mejora, las cuales han sido registradas en el cuadro de control correspondiente.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	ACTA DE REUNIÓN
---	--------------------------

Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_26_09_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024



Sistema de gestión de calidad



SISTEMA CERTIFICADO ISO 9001



CERTIFICADO SISTEMAS DE GESTIÓN
ISO 9001 – SG Sistemas de Gestión de Calidad

SERVIMETROS certifica que el Sistema de Gestión de la Organización

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO SED
(Av. Juan B. Simón Bolívar 46 – 63 Bogotá D.C. – Colombia)

Ha sido auditado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:

ISO 9001:2015

Este certificado es aplicable al siguiente alcance:

Inicia con la definición de lineamientos y finaliza con el seguimiento a la prestación del servicio integral a la ciudadanía y la identificación e implementación de acciones de mejora del proceso en la Secretaría de Educación del Distrito Nivel Central y Local.

Inaplicabilidad: 7.1.5.2 y 8.3

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga conforme con los requisitos especificados, lo cual será verificado por SERVIMETROS.

Código certificado: CSQ-004-202309-006-70

Fecha Aprobación: 2022-09-09
Fecha de Transición: 2023-09-01

Fecha de Vencimiento: 2025-09-08
Fecha Última Modificación: 2023-09-01



Lina Fernanda Toro Biles
Gerente general







MEJORAMIENTO CONTINUO
(GESTIÓN DE PLANES DE ACCIÓN)

Gestión

Agosto 26 de 2022 (3 no conformidades)

Septiembre 20 de 2023 (0 no conformidades)

Agosto de 2024 (0 no conformidades)

Agosto de 2025 (Previo a vencimiento)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	ACTA DE REUNIÓN
--	--------------------------

Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_26_09_2024						
Asistentes	Listado de asistentes	Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>			
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión Diciembre de 2024



RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA

18 y 19 de julio de 2024 (Realizada por Oficina de Control Interno)

- 11 Fortalezas
- 0 No conformidades
- 5 Observaciones relacionadas con:
 - Actualización y estandarización de documentos (Ajustes en Manual de Calidad)
 - Documentación de salidas no conformes
 - Gestión de planes de acción en ISOLUCIÓN

Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 26_09_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024



RESULTADOS DE AUDITORÍA EXTERNA

22 y 23 de agosto de 2024 (Realizada por Servimeters)

Fortaleza:

- El compromiso del personal por conocimiento y entendimiento de la política y los objetivos del SGC

Observaciones:

- En las acciones correctivas revisadas se evidencia la necesidad de fortalecer la metodología de redacción de los hallazgos, las metodología y evidencias del análisis de causas.
- Con relación a la enmienda de la norma NTC ISO 9001:2015, manifiestan que no tienen conocimiento, sin embargo, durante la entrevista se puede evidenciar que se han desarrollado acciones para disminuir consumos de papel y tóner, disminución de emisión de residuos y otros componentes del PIGA, se está trabajando un proyecto para el manejo de archivos en medio magnético, por lo que es necesario tener mayor conocimiento de la enmienda y lo que esta representa para su SGC.

Oportunidad de mejora:

- En el acta de la Revisión por la Dirección no se evidencia una conclusión relacionada con la adecuación, conveniencia, eficacia y alineación con la planeación estratégica.

Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 26_09_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024



CONCLUSIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Agosto 15 de 2024

CONSECUTIVO EVIDENCIA ACCIONES	OPORTUNIDAD DE MEJORA
ID_65	Se evidencia un buen comportamiento del indicador de errores críticos y no críticos calculado por la SED, lo cual difiere de la medición realizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, por lo cual se propone revisar y ajustar los criterios de medición a fin de unificarlos en la medida de lo posible.
ID_66	Planificar de mejor forma los procesos contractuales a fin de dar respuesta en términos de eficacia y oportunidad a las necesidades del servicio y disminuir el riesgo de fallas en la operación.
ID_67	Revisar y ajustar si se requiere las funciones del personal administrativo, debido a movimientos de personal en los últimos meses.
ID_68	Revisión y definición de lineamientos claros en el proceso de certificaciones de buena fe, a fin de evitar riesgos legales y hacer buen uso de este recurso.

Conclusión: El Sistema de gestión de calidad del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía es conveniente, adecuado, eficaz y está alineado a los objetivos de la Entidad y se evidencia cumplimiento a los requisitos dados en la norma NTC ISO 9001:2015

La sesión de la reunión finaliza con la presentación del avance y estado actual de la Estrategia de Racionalización de Trámites.

Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 26_09_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024



Racionalización de trámites

Gestión realizada

En el 2024, se han racionalizado 2 trámites, mejorando los tiempos de respuesta al ciudadano:

1. Legalización de documentos para estudiar en el exterior. **(Reducción a 6 días hábiles el tiempo promedio de respuesta)**
2. Revisión de las solicitudes de condonación total o parcial de los beneficiarios de créditos-beca **(Reducción a 12 días hábiles el tiempo de respuesta)**

Trámites retirados del PTEP

- La Dirección de Bienestar Estudiantil con el trámite **Beneficios de transporte escolar**, solicitó el retiro del trámite del PTEP, por medio de oficio I-2024-65777

Retos

- Integrar el FUT con Apoyo Escolar, para generación automática de certificados (**firmas, seguridad, flujo de trabajo, desarrollo, ajustes**)
- Adquisición y/o implementación del **SGDEA para la SED**.
- Actualizar los trámites de la Dirección de Inspección y Vigilancia (**Optimización de trámites, actualización normativa, actualización de requisitos**)

Actividades pendientes

- Racionalizar los trámites de la Dirección de Cobertura (**Asignación de cupo y traslado escolar**)



80% de solicitudes que se generan de certificados de estudio en las IED, corresponde a colegios que tienen apoyo escolar

La Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano agradece a los asistentes y reitera su solicitud de continuo apoyo para optimizar y mejorar la atención a la ciudadanía con los criterios de calidad y oportunidad requeridos. Se concluye que el Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía es conveniente, adecuado y eficaz.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	ACTA DE REUNIÓN
---	--------------------------

Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_26_09_2024						
Asistentes	Listado de asistentes		Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión Diciembre de 2024





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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	26/09/2024	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_26_09_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	26/09/2024	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

- <<Compromisos adquiridos>>

Se adjunta listado de asistencia



Lista de Asistencia

Tema de la Reunión:	Equipo técnico seniors al Ciudadano y Racionalización de Trámites		Área Responsable:	Oficina Servicio al Ciudadano			
Fecha:	26 September/20	Lugar:	SALA DE JUNTOS 2.		Hora Inicio:	9:00 am	Hora Final:

No.	Nombre Completo	Documento de Identidad		Tipo de vinculación	Cargo/Rol	Entidad/Dependencia SED/ED/LE/Otro	Localidad	No. telefónico de Contacto	Correo Electrónico	Firma
		Tipo	Número							
1	Andrés Narváez	CC	1102872259	OPS	CONTRATISTA	SED-OSC	NC	300518176	anarvaez@educ...	Andrés Narváez
2	Karel Román	CC	1021182910	PLANTA	tec OPERATIVO	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN	NC	3004181288	Kromán@educación	Karel Román
3	Diego A. Alvarado	CC	1069267167	OPS	Contratista	DGECD	NC	3108327788	dalvarad@educación	Diego A. Alvarado
4	Clayton Reyes García	CC	52715205	OPS	Contratista	OAP	NC	3108268556	creyes@abacomb...	Clayton Reyes García
5	JUAN MARCEL RIVAS VENCES	CC	10264973	DC	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	SED/OSC	NC	3108586882	mrivas@educación.gov.co	Juan Marcel Rivas Vences
6	Julia Guerrero	CC	52483013	LN	Jefe	OSC-SED	NC	3114446470	jguerrero@educación.gov.co	Julia Guerrero
7	Apelica Vargas	CC	39761756	OPS	Contratista	OSC-SED	NVC	3112486553	avargas@educación.gov.co	Apelica Vargas
8	Paola P. Lopez H	PE	52.147.432	EPS	Contratista	SED-OACP	Fonib	3112818001	plopez@educación.gov.co	Paola P. Lopez H
9	Mónica Esperanza Villalba	CC	22519050	OPS	Contratista	SED-DIV	NC	3176668483	mvillalba@educación.gov.co	Mónica Esperanza Villalba
10	Paola Custine Rodríguez	CC	5279874A	DC	Prof universitaria	DTH	NC	3108583315	paolacustined744@educación.gov.co	Paola Custine Rodríguez
11	Johan Andrés Morales	CC	80324800	DC	Al Ad	OSC	NC	3409	jamorales@educación.gov.co	Johan Andrés Morales
12	July Paola Rey Pardo	CC	52523392	DC	Prof Univers	OTIC	NV	3114445241	jprey@educación.gov.co	July Paola Rey Pardo
13	Yenny Paola Triana Cortés	CC	1007646514	E	Prof. Unwers.	OSC	NC	320222765	ytriana@educación.gov.co	Yenny Paola Triana Cortés
14	Antonio Arboleda Cártillo	C	29621410	P)	Secretario	O-S-C-P	NC	3204466596	acarboleda@educación.gov.co	Antonio Arboleda Cártillo
15	Leonardo Ruiz S	CC	79319054	D.C.	Prof. Especializado	DGECD	NC	3105542573	lruiz@educación.gov.co	Leonardo Ruiz S
16	Marco Barreiros	CC	79780091	DC	prof. univ.	OSC	NC	3102889900	mbarreiros@educación.gov.co	Marco Barreiros

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales suministrados como asistente se utilizarán para soportar evidencia de asistencia a la reunión, sesión, evento o capacitación aquí descrita. Podrá conocer nuestra Política de Tratamiento de los Datos Personales en cualquier momento en la página WEB de la entidad www.educacionbogota.edu.co/transparencia/politicas

Convenciones:

1. Tipo: CC: Cédula de ciudadanía / TI: Tarjeta de Identidad / CE: Cédula de Extranjería / NIP: Número de Identificación Personal / NUIP: Número Único de Identificación personal / PA: Pasaporte / PPT: Permiso por Protección Temporal / RUMV: Registro Único de Migrantes Venezolanos / Otro.

2. Tipo de vinculación: DC: De carrera/PR: Provisional/PT: Planta Temporal/ OPS: Contrato por prestación de servicios/LN: Libre nombramiento y remoción.

Nota: En caso de hacer uso de un formulario para el registro de asistencia de manera virtual, se debe garantizar el contenido de la información registrada en este formato.