



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Agenda por desarrollar:

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

Desarrollo de la Agenda:

Marco Antonio Barrera Gómez – Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano inicia la presente reunión leyendo la frase ““Tu cliente más insatisfecho es tu mejor fuente de aprendizaje””.

La Oficina de Servicio al Ciudadano como dependencia líder de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites busca promover a través del equipo técnico en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 del proceso “Servicio Integral a la Ciudadanía”; en el marco de la revisión hecha en ejecución de la Política Distrital e Institucional de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, para así promover la mejora continua, ilustra a los asistentes respecto al objetivo de la presente sesión previa verificación y cumplimiento de la asistencia del Quorum de los equipos técnicos en concordancia con lo establecido en la Resolución 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”.

Inicia con la presentación de la información respecto a lo adecuado, conveniente y eficaz del sistema implementado respecto a lo siguiente:



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

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

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

Llamado a Quórum completado.

Se realiza de conformidad con 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".

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Equipo técnico de gestión y desempeño institucional Política 10 y 11: Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites



Dirección de Inspección y Vigilancia o su delegado



Dirección General de Colegios Distritales o su delegado



Dirección de Servicios Administrativos o su delegado



Dirección de Talento Humano o su delegado



Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones o su delegado



Oficina Asesora de Comunicación y Prensa o su delegado



Dirección Participación y Relaciones Interinstitucionales o delegado



Oficina de Servicio al Ciudadano



Oficina Asesora de Planeación o su delegado



Profesional Racionalización de Trámites

De acuerdo con la convocatoria realizada mediante comunicación I-2023-94002 del 18 de agosto de 2023 se procede a confirmar la asistencia:



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Oficina de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones: Saul Enrique Camargo
 Dirección de talento Humano: Héctor Emilio Rojas Zambrano
 Dirección de Inspección y Vigilancia: María Esperanza Villalba Campillo y Yair Lizarazo
 Dirección Gral. de Educación y Colegios Distritales: Leonardo Ruíz
 Dirección de Servicios Administrativos: Jorge Eliécer Velásquez
 Oficina Asesora de Comunicación y Prensa: Nayibe Perdomo
 Oficina Asesora de Planeación: Claudia Alejandra Reyes
 Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales:
 Oficina de Servicio al Ciudadano: Marco Antonio Barrera Gómez (Jefe) Veiman Cotrino Díaz (Profesional Trámites)

2. Marco Antonio Barrera Gómez – jefe Oficina de Servicio al Ciudadano menciona procede a enmarcar el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía dando lectura a la Política de la Calidad y generalidades de la conformación del EQUIPO TÉCNICO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES y la participación en este de las áreas que lo conforman.

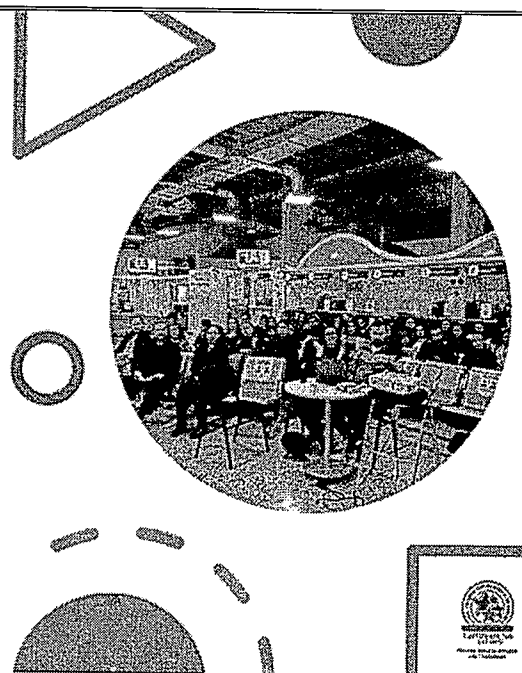


ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Política de la Calidad – Sistema de Gestión de la Calidad

Nuestro compromiso es la prestación de servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva; para lo cuál contamos con talento humano competente, comprometido, motivado, que implementa acciones hacia la excelencia del servicio y un sistema de gestión de la calidad que está en constante mejora, con el fin de cumplir con la visión institucional, metas propuestas en el Plan Sectorial de Educación y requisitos legales vigentes.



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

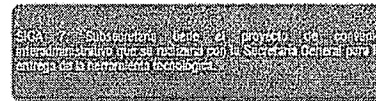


ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

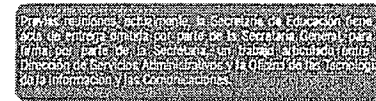


El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas



Gestión de Riesgos de otros procesos

Presentación y aprobación proyecto resolución unificación de los equipos técnicos de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites.



Se recibe respuesta por parte de la Dirección de Servicios Administrativos y la Dirección de Talento Humano, y se continúan generando las alertas que correspondan.

Se gestionó el proyecto de resolución y se adoptó mediante la Resolución No. 2001 de julio 2023.




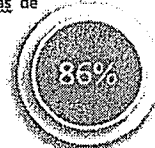
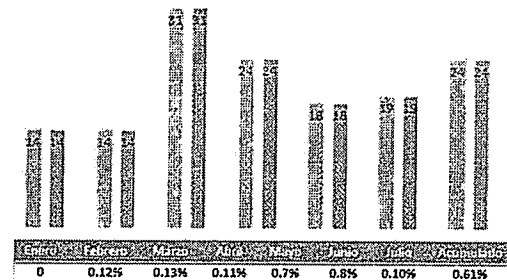
ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



Avance mantenimiento certificación del Sistema de Gestión de la Calidad

- Documentación interna y externa del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.
- Sensibilización y socialización en temáticas del servicio, riesgo y SGC.
- Seguimientos diarios de indicadores y de la operación.
- Apropiación de la cultura de la calidad en cuanto a la identificación de Servicio No Conforme y Acciones de Mejora.
- Identificación de No Conformidades y cierre en ISOlución.
- Generación de alertas en materia de mitigación de riesgo del proceso y demás procesos institucionales.
- Unificación en la operatividad de los equipos técnicos de Gestión y Desempeño Institucional para las políticas de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Generalidades de la propuesta modificatoria del Manual Interno del Sistema de Gestión de la Calidad

7.5 Información documentada:

- La Administración de la Seguridad de protección y respaldo de la información de acuerdo con las políticas y lineamientos definidas por la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Así mismo, como parte de las buenas prácticas e implementación de las herramientas informáticas que apoyen el proceso se respaldará y custodiara la información en el Sharepoint definido por la OSC.
- Como parte de las buenas prácticas e implementación de las herramientas informáticas, se respaldará y custodiara la información en el Sharepoint definido por la OSC.
- Las bases de datos correspondientes al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía serán reguladas mediante el inventario y custodia por parte de la gestión y archivo documental de la Oficina de Servicio al Ciudadano de acuerdo con los lineamientos institucionales. Asimismo, las modificaciones extemporáneas realizadas a las bases de datos deberán ser reportadas y justificadas mediante actas en el reporte periódico realizado por parte del responsable a gestión documental a la gestión y archivo documental de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Las modificaciones extemporáneas realizadas a las bases de datos deberán ser reportadas y justificadas mediante actas en el reporte periódico realizado por parte del responsable a gestión documental a la gestión y archivo documental de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

https://www.educacionbogota.edu.co/bortal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-ciudadania

MANUAL INTERNO DE LA CALIDAD PROCESO SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA NORMA ISO 9001:2015
Aplica a Nivel Central del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y Direcciones Locales de Educación



Oficina de Servicio al Ciudadano - Secretaría de Educación del Distrito
Bogotá, D.C. 111717
11-2023




15.10.2023

ACTA DE REUNIÓN


Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN CONTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Documentación externa al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía – Aplicativo ISOlución


RESOLUCIÓN N.º 002 del 18 de mayo de 2023
 "Por la cual se modifica el mapa de procesos de la SED, se modifica el Manual de Procesos y Procedimientos de la SED y se dictan otras disposiciones".
EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
 En uso de sus facultades legales, en especial la conferida en la Resolución 4139 del 13 de diciembre de 2022 y,
CONSIDERANDO:
 En mérito de lo anteriormente expuesto el (a) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación;
RESUELVE
ARTÍCULO PRIMERO: ACTUALIZAR el mapa de procesos a la versión 10, de la siguiente manera:
Proceso Estratégico

- Promoción Estratégica
- Comunicación Institucional
- Participación Ciudadana
- Servicio Integral a la Ciudadanía

Se crearon y actualizaron 5 indicadores y el normograma del proceso.


RESOLUCIÓN N.º 003 del 30 de junio de 2023
 "Por la cual se crean, modifican y eliminan del Manual de Procesos y Procedimientos de la SED, documentos de carácter técnico y se dictan otras disposiciones".
LA OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
PROCESO SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	INDICADOR	VARIACIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Procedimiento	05-10-011	Características de Atención de Demandas	2	Modificación
Guía Metodológica	05-11-011	Funcionamiento de la Gestión en las Escuelas	1	Eliminación
Guía Metodológica	05-12-011	Integración de la Gestión en las Escuelas	1	Incorporación (Incorporación de Guías Metodológicas 05-11-011 y 05-12-011 en el proceso de la gestión en las Escuelas en los Procedimientos)
Guía Metodológica	05-13-011	Metodología para la Producción del Índice de los Actores de Participación de Padres en la SED	2	Modificación
Manual	05-14-011	Manual de Implementación del Sistema Integral de Gestión en la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito	1	Eliminación (por duplicado del documento implementado en Resolución 4213 del 9 de junio 2023).

Se afectaron 5 documentos del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

2. Continúa el profesional Ricardo Rodelo López con la documentación externa al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía – Aplicativo ISO - Cambios internos y externos, que han sido afectados presentado la respectiva resolución y los documentos de la siguiente manera:



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Documentación externa al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía – Aplicativo ISOLucion

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN N.º 002 del 18 de mayo de 2023

"Por la cual se modifica el mapa de procesos de la SED, se modifica el Manual de Procesos y Procedimientos de la SED y se dictan otras disposiciones".

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

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

CONSIDERANDO:
En mérito de lo anteriormente expuesto el (a) jefe de la Oficina Asesora de Planeación:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ACTUALIZAR el mapa de procesos a la versión 10, de la siguiente manera:

Procesos Estratégicos

- Planeación Estratégica
- Comunicación Institucional
- Participación Ciudadana
- Servicio Integral a la Ciudadanía

Se crearon y actualizaron 5 indicadores y el normograma del proceso.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN N.º 003 del 30 de junio de 2023

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

LA OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	MONEDA	VERSIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Procedimiento	054D-003	Controlación de Registro de Expedientes	3	MODIFICACIÓN
Guía - Participación	054F-001	Comunicación de los Cambios en las Disposiciones	1	Eliminación
Guía - Participación	054F-005	Atención de la CIRCAC en las Reuniones	1	Eliminación (Se eliminaron el Manual de Procedimientos de la SED y la Guía de Atención de la CIRCAC en las Reuniones)
Guía - Metodología	054F-002	Metodología para la Planeación del Estado de las Acciones de Autorización de Trámites en la SED	1	Modificación
Manual	054F-002	Manual de Implementación del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito	1	Eliminación (Se eliminó el Manual de Implementación del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito del 9 de junio 2022)

Se afectaron 5 documentos del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.



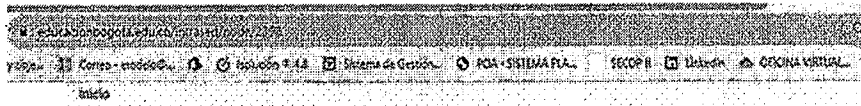


ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30_08_2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



Documentación interna de trabajo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía



Instructivos Internos Oficina Servicio al Ciudadano

1. Instructivo Apertura y gestión de solicitudes ingresadas en el buzón de sugerencias 23-06-2023
2. Instructivo Acompañamiento Plan Padrino 01-06-2023
3. Instructivo Actualización revisión base del conocimiento 25-05-2023
4. Instructivo Asignación Requerimientos Bogotá Te Escucha 01-08-2023
5. Instructivo Atención Centro de Pelevo SED 27-06-2023
6. Instructivo Atención Presencial 27-06-2023
7. Instructivo Atención telefónica 24-07-2023
8. Instructivo Atención Ventanilla de Radicación Virtual 01-08-2023
9. Instructivo Atención Virtual Chat 01-08-2023
10. Instructivo Estrategia Red Contacto 27-06-2023
11. Instructivo Gestión Buzones Correo Electrónico 01-08-2023
12. Instructivo Gestión Correo Plan Padrino 01-08-2023
13. Instructivo Gestión de Respuestas a Requerimientos OSC 29-06-2023
14. Instructivo Gestión documental 25-07-2023
15. Instructivo Gestión solicitudes aplicativo humano en línea 16-08-2023
16. Instructivo identificación y tratamiento Servicio Fijo conforme y Acciones de Mejora 01-08-2023
17. Instructivo Manejo contingencias de continuidad de negocio en los canales de atención 01-08-2023
18. Instructivo Medición Satisfacción de la Ciudadanía en los Canales d Atención 28-06-2023
19. Instructivo Monitoreo canales de atención 12-08-2023
20. Instructivo Notificación de Actos Administrativos por medio de los canales de atención 25-07-2023
21. Instructivo Seguimiento de vencidos y no digitalizados en SIGA y Bogotá Te Escucha 01-06-2023
22. Instructivo Seguimiento y reconocimiento de la prestación del servicio 24-07-2023
23. Instructivo Solobolud modificación, creación y eliminación parámetros en Sistemas Información 25-07-2023

23 documentos actualizados, para mejorar la gestión y mayor control de la operación.

<https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/node/2398>



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

3. La profesional Paola Cristancho González continua con la satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas, avances en los procesos de infraestructura cuyas metas fueron actualizadas; atención incluyente, actualización del IVR en la línea 3241000, y la estrategia Red Contacto.

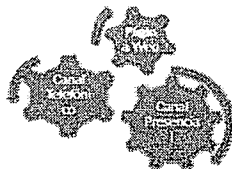


Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
Atención incluyente

Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Decreto Distrital 197 del 2014 – Plan de acción en CONPES 3 del 2019

Ciudadano en el centro de la gestión pública, y que incorpora enfoques diferenciales, poblacionales, de género y de derechos humanos

Decreto 197, Art 4



POA - PAAC

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



Avance en un 51,61% del plan de trabajo





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



CONTROLES

Riesgo de gestión del proceso

Posibilidad de afectación reputacional por la atención a la ciudadanía fuera de los lineamientos adoptados

Se realizaron seguimientos a la prestación del servicio

Se realizaron sensibilizaciones relacionadas con la adecuada prestación del servicio con el fin de fortalecer las habilidades y aptitudes del personal de la oficina.

Se evaluó el conocimiento relacionado con la adecuada prestación del servicio

Realiza seguimiento una muestra de las respuestas dadas a la comunidad educativa y grupos de interés

No se materializó el riesgo en el primer semestre del 2023 para el proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía

Paola Cristancho socializa las acciones que continuamente realiza la OSC buscando minimizar el riesgo reputacional para la entidad, a través de socializaciones, capacitaciones y reuniones diarias de seguimiento a la operación.



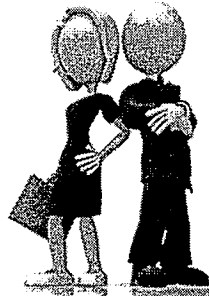
ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

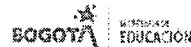


Alerta riesgo otros procesos

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



Primera línea de
defensa



Gestión Documental	Posible riesgo por la pérdida de documentos recibidos atribuidos al Proceso de Gestión Documental; error humano en la radicación. (OTIC y DSA)
Talento Humano	Posible riesgo de suplantación identidad, reproceso de revisión de documentos; radicación a través de humano. (DTH)
Legalización de documentos	Posible riesgo de legalizar documentos con información veraz de fondo, y con oportunidad. (DIV)
Correspondencia de salida	Posible riesgo de remitir documentos a Secretaría de Hacienda y no ser tramitados al interior por la dependencia de Cobro. (OAJ)
WhatsApp	Posible riesgo de no implementación de un servicio contratado a través de la orden de compra 92072. (OACP)



Informa en este momento las acciones de generación y abordaje de alerta ante las áreas de Talento Humano, Oficina de Servicio al Ciudadano, y Oficina Jurídica respecto a riesgos los detectados.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



Riesgos

TIPO	DESCRIPCIÓN	CONTROLES	MATERIALIZACIÓN
Local e Institucional Proceso	Posibilidad de pérdida reputacional por queja, reclamo o inconformidad por parte de la comunidad educativa ante el incumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las PQRSD por debilidades en la gestión administrativa.	1	NO
Corrupción 1 PAAC	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dación o beneficio en nombre propio o de un tercero con el fin de atender las solicitudes de trámites y servicios fuera de los lineamientos establecidos.	1	NO
Corrupción 2 PAAC	Posibilidad de generar el trámite de legalización de documentos con destino al Exterior sin el cumplimiento de los requisitos, en beneficio propio o de un tercero.	2	NO
Ambiental MIAVIA	Actividades administrativas y operativas identificadas en la caracterización del proceso.	4	NO

Se presentan en este momento riesgos adicionales detectados, los controles que se realizan y la conclusión de no materialización de ninguno de estos

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN CONTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas

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

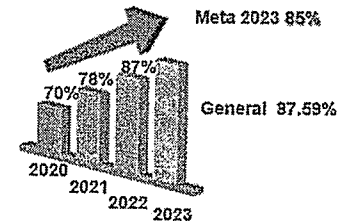
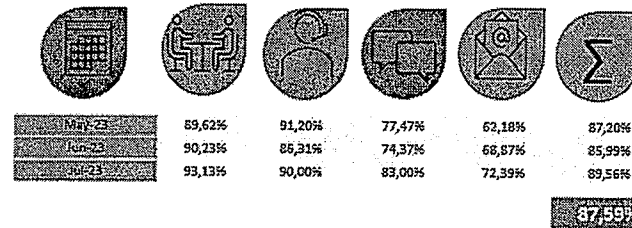


Tabla 1 Nivel de Satisfacción por mes año 2023

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

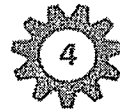


Presentación de avances significativos en el indicador de satisfacción, el cual venía con un porcentaje no favorable

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Continúa la reunión con el logro de los objetivos de calidad; la profesional Angélica Vargas ilustra el comportamiento o cumplimiento de cada uno de los objetivos así:



El grado en que se han logrado los objetivos de calidad

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

Error Crítico				
Cantidad	Abril	Mayo	Junio	II Trimestre 2023
Sin error crítico	1.098	1.115	1.052	3.265
Con error crítico	151	152	147	450
Porcentaje				
Sin error crítico	87,91%	88,00%	87,74%	87,89%
Con error crítico	12,09%	12,00%	12,26%	12,11%
Total Cantidad	1.249	1.267	1.199	3.715

Transacciones monitoreadas SIN errores críticos=3,044
Transacciones monitoreadas= 3.509

87,55 %
Cumplimiento
sin Error
Crítico

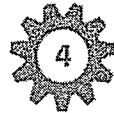
Error No Crítico				
Cantidad	Abril	Mayo	Junio	II Trimestre 2023
Sin error no crítico	1.151	1.200	1.135	3.486
Con error no crítico	98	67	64	329
Porcentaje				
Sin error no crítico	92,15%	94,71%	94,66%	93,44%
Con error no crítico	7,85%	5,29%	5,34%	6,16%
Total Cantidad	1.249	1.267	1.199	3.715

Transacciones monitoreadas SIN errores no críticos=3.286
Transacciones monitoreadas= 3.509

93,88 %
Cumplimiento
sin Error No
Crítico

ACTA DE REUNIÓN

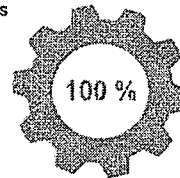
Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



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



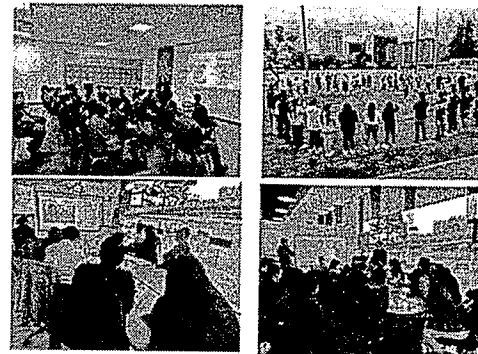
- ✓ Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digitalturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)
- ✓ Socializar proceso y procedimientos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento)
- ✓ Socializar Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (Manual Servicio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



Sensibilizaciones realizadas=101

actividades con 1183 asistentes

Sensibilizaciones programas = 101



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

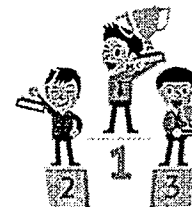


Indicador 4: Disponibilidad de servicio

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



Reconocimiento personal Oficina de Servicio al Ciudadano

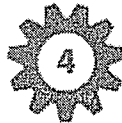


Para el segundo trimestre se realizó el reconocimiento al equipo en general, por el compromiso, labor y calidad con la que se ha trabajado durante todo el año.

Ricardo Rodelo indica las generalidades y criterios que se tienen en cuenta para resaltar y reconocer a las personas OSC que trimestralmente se destacan en su disposición y disponibilidad de servicio a la ciudadanía.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



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

- El indicador de satisfacción llega a un consolidado del 85,31% de cumplimiento.
- Mejora continua en la atención al ciudadano con calidez, oportunidad y calidad en los diferentes canales por medio de talleres que apoyen las habilidades blandas.
- En las habilidades técnicas y de conocimiento se ha fortalecido los temas de radicación y direccionamiento correcto con el fin de garantizar la oportunidad en los trámites.
- Se fortaleció la gestión interna de servicios como Fondo Prestacional y la atención en ventanillas del Nivel Central.
- El grupo de Formación genera continuamente socializaciones de temáticas de atención por parte de las dependencias y de temas inherentes a la OSC.
- El Indicador de calidad respecto a error no crítico ha mejorado al implementar mejora en las habilidades de redacción y ortografía.

1. Acciones de mejora programadas y cumplidas para el periodo evaluado = 52

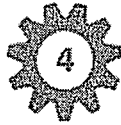
2. Servicio No Conforme identificado y cerrado= 34

Clasificación por Equipos de Trabajo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Grupo de Operaciones	4	3	1	8
Grupo de Formación		1	4	5
Grupo de Plan Padrón	1	7	6	14
Grupo de Correspondencia	1			1
Grupo de Datos		3		3
Grupo Calidad Aliados		1	1	2
Grupo Fondo		1		1
Grupo Legalización		1		1
Oficina de Servicio al Ciudadano		2		2
Total	6	19	12	37

Ricardo Rodelo presenta los factores de avance para el tercer objetivo de calidad

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



Registro acciones Plan de Mejoramiento Isolucion - Institucional

Num. Acción	Colaborador
1415	COLEGIO ANTONIO GARCIA
1416	COLEGIO VERON ALTO/BAJO
1417	COLEGIO PALERMO SUR
1418	COLEGIO ATENAS
1419	COLEGIO DIVINO MAESTRO
1420	COLEGIO LA VICTORIA
1421	DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOL
1422	COLEGIO PANAMERICANO
1423	DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ
1424	COLEGIO CASTILLA
1425	INGRID FABIOLA LOPEZ RUIZ
1426	JOSÉ EDUARDO GARCÍA QUIROGA
1427	COLEGIO VENTIUN ANGELES
1428	MARÍA HELENA ROA GÓMEZ
1429	COLEGIO ALDENAR ROJAS
1430	SANDRA MARCELA GUERRERO
1431	COLEGIO TOMÁS CARRASQUILLA
1432	DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY
1433	COLEGIO JUAN FRANCISCO BERBEO
1434	ROCÍO BUITRAGO CALDERÓN
1435	COLEGIO SAN CRISTOBAL SUR

ABIERTAS

Num. Acción	Colaborador
1437	COLEGIO POLICARPA SALAVARRIETA
1438	COLEGIO PAULO FREIRE
1439	COLEGIO INSTITUTO TECNICO LAUREANO GOMEZ
1440	RICARDO GONZALEZ FAJARDO
1441	COLEGIO VEINTE DE JULIO
1442	COLEGIO GUSTAVO ROJAS FINILLA
1443	COLEGIO AULAS COLOMBIANAS SAN LUIS
1444	COLEGIO CIUDAD DE BOGOTÁ
1445	COLEGIO JOSE JOAQUIN CASAS
1446	COLEGIO FABIO LOZANO SIMONELLI
1447	COLEGIO GENERAL SANTANDER
1448	COLEGIO GONZALO ARANGO
1449	COLEGIO VENEZIA
1450	COLEGIO COLOMBIA VIVA
1451	LAURA NATALY OSORIO CORREA
1452	COLEGIO GRAN COLOMBIANO
1453	COLEGIO ALVARO GOMEZ HURTADO
1454	COLEGIO RICAURTE
1455	COLEGIO FANNY MIKEY
1456	COLEGIO TOBERIN

55 acciones de mejora se encuentran incluidas en el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al Plan de Mejoramiento que se articula con Control Interno



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



Registro acciones Plan de Mejoramiento Isolucion

CERRADAS

Núm. Hallazgo	Solicitado a
1293	RICARDO RODELO
1302	LAURA NATALY OSORIO CORREA
1325	RICARDO RODELO
1327	RICARDO RODELO
1328	RICARDO RODELO
1329	RICARDO RODELO
1430	COLEGIO INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL PILOTO
1439	COLEGIO RODOLFO LINAS
1445	COLEGIO EL PARAISO DE MANUELA BELTRAN
1451	COLEGIO REPUBLICA DE MEXICO
1493	PAOLA ANDREA CRISTANCHO

VENCIDAS

Núm. Hallazgo	Solicitado a
1299	DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY
1300	DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA
1301	ROCÍO BUITRAGO CALDERÓN

En proceso de seguimiento
en Control Interno

55 acciones de mejora se encuentran incluidas en el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al Plan de Mejoramiento que se articula con Control Interno



Narda Rodríguez indica la gestión de con acompañamiento de la Oficina de Control Interno se han realizado con las áreas que no han cumplido con el indicado del Nivel de Oportunidad.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30_08_2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Aquí se hace el llamado desde la OSC a la generación de respuestas oportunas y con criterios de calidad a los requerimientos de ciudadanos y entidades. Así mismo el llamado al adecuado uso del sistema de gestión documental, esto es realizando adecuadamente el reparto interno de la correspondencia.

Leonardo Ruiz, delegado de la Dirección General de Educación y Colegios Distritales hace referencia a las situaciones o novedades que han aquejado a la Dirección Local de Educación de Suba

El jefe OSC menciona el riesgo que se genera en las dependencias al no atender de manera oportuna las peticiones ciudadanas; las alertas que se han generado desde la OSC, el acompañamiento que la estrategia Plan Padrino ha realizado, y el importante papel que deben desarrollar los jefes de las dependencias atacando la causa raíz que pueda estar ocasionando el incumplimiento del indicador de oportunidad, por lo cual se hace necesario que las áreas involucradas gestionen y atiendan los planes de mejoramiento que se han generado.

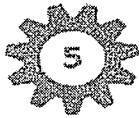
5. La profesional Narda Rodríguez Toro presenta las Temáticas Las no conformidades, acciones correctivas y auditorías

Menciona la gestión realizada desde la OSC para que las dependencias realizaran el cierre de radicados con términos de respuesta vencidos (vigencias anteriores) en el sistema de gestión documental, que ha arrojado resultados muy favorables y destacados.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30_08_2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



Las no conformidades, acciones correctivas y auditorías



La Alta dirección tiene la responsabilidad de revisar el registro de no conformidades, verificar la implementación de las acciones correctivas, evaluar su efectividad y determinar si esto logró el objetivo esencial de evitar la recurrencia. Con el fin de identificar y corregir problemas del proceso servicio integral a la ciudadanía, además de evitar su recurrencia y generar oportunidades.



De igual manera, el proceso opera la primera línea de defensa en medidas de control a la gestión y la gerencia operativa en lo relacionado con el seguimiento de nivel de oportunidad y calidad, en el procedimiento 20-pd-002 formulación y seguimiento al plan de mejoramiento, registrado en isolucion.

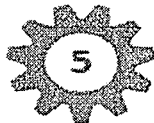
II Trimestre 2023

Auditoría / Proceso	Cerradas	Abiertas	Total
Proyecto 7818 "Fortalecimiento institucional para la gestión educativa"	1	0	1
Auditoría Interna - OSC- CI	1	0	1
Proveedor BPM	1	0	1
Total	3	0	3



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



Vencimientos 2023

Área Responsable	2021	2022	2023
5110 - OFICINA DE PERSONAL		405	405
1300 - OFICINA ASESORA DE JURÍDICA		150	150
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES		109	109
6006 - 12 COLEGIO VENECIA (IED)	2	90	92
6002 - 04 COLEGIO DIVINO MAESTRO (IED)	22	67	89
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		54	54
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	36	50	86
5130 - OFICINA DE NOMINA		46	46
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS		33	33
5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		31	31
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA		25	25
6003 - 02 COLEGIO AULAS COLOMBIANAS SAN LUIS (IED)		24	24
5103 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES		23	23
6011 - 09 COLEGIO GONZALO ARANGO (IED)		20	20
6007 - 36 COLEGIO CIUDADELA EL RECREO SONIA OSORIO DE SAINT - MALO (IED)		12	12
6007 - 17 COLEGIO KIMI PERNIA DOMICO (IED)		11	11

I Trimestre

2021	2022	2023
8	295	1485

II Trimestre

2021	2022	2023
0	72	1453

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAIGEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Narda Rodríguez Toro presenta el desempeño de los procesos y conformidad de los servicios:



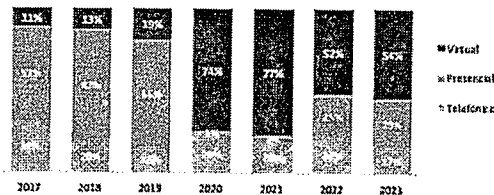
El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios Canales de atención

Tabla 1 Participación Canales acumulada de mayo a julio

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	80.583	143.044	26.873	250.500
2018	46.903	154.783	30.386	231.972
2019	44.604	176.544	51.887	273.035
2020	103.033	5.325	323.995	432.353
2021	118.037	20.257	461.716	600.060
2022	54.405	58.383	119.805	232.593
2023	31.993	55.362	101.818	189.173

Fuente: Datos Canales OSC.

Gráfico 1 Participación Canales acumulada de mayo a julio



Nivel de Servicio Canal

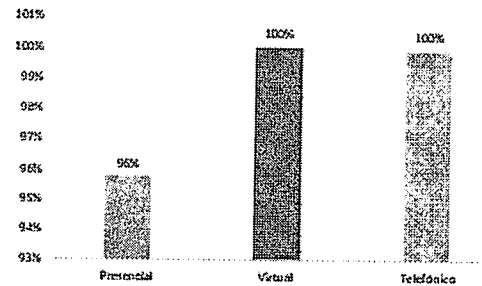
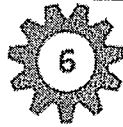


Gráfico 2 Nivel de servicio acumulada de mayo a julio 2023

- ✓ Mejor Índice Distrital de Servicio al Ciudadano por tercer año consecutivo.
- ✓ Durante el año 2022 se generaron 1,369,701 atenciones.
- ✓ Durante el año 2023, en los periodos de mayo a julio, se generaron 189,173 atenciones.
- ✓ Articulación con otras dependencias para la prestación del servicio a la ciudadanía, por ejemplo, la Entrega de Dispositivos, y entrega de pines para el beneficio ofrecido por la Entidad, a través del Programa de Movilidad Escolar de la Dirección de Bienestar Estudiantil.

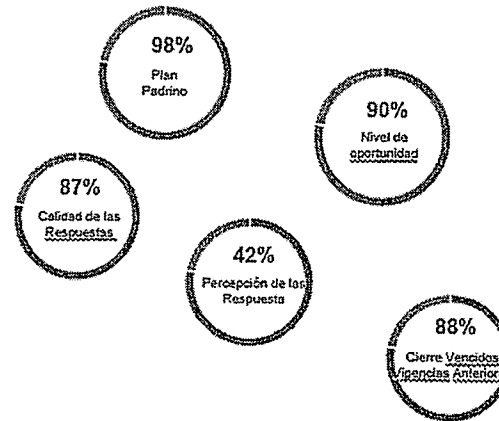
ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



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

ITEMS	ABRIL	MAYO	JUNIO
a. Acompañamiento (Plan padrino)	433	670	677
b. Nivel de oportunidad	91.0%	93.0%	91.9%
c. Calidad en las respuestas	88.9%	89.2%	89.0%
d. Percepción de las respuestas	35.0%	45.0%	43.0%
d. Cierre de <u>vencidos</u> <u>viencias</u> <u>anteriores</u>	84.8%	86.0%	88.0%





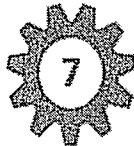
ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

A continuación la profesional Diana Carolina Malaver presenta el comportamiento de los proveedores externos lo referente al Centro de Contacto, Servicio de mensajería y Correo Electrónico certificado:

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



CENTRO DE CONTACTO – OC 92072

Item	Descripción de Métrica o Servicio	Objetivo	Logro
1	Plenitud en tiempos de aprobación de los Servicios EPO	Zona 1 - 4 GMS con un 90% cumplimiento más	100%
2	Disponibilidad de los Servicios EPO orientados. Sin RTO (Tiempo para volver a operar después de un fallo)	0 - <= 99.8%	100.00%
3	Nivel de servicio por atención por vía de la sección de atención presencial de los canales de atención presencial	Más 80/40	97.56%
4	Tiempo de atención canales Chat	Tiempo de atención <= 60 segundos - 60%	56.51%
5	Tiempo de atención canales Buzones de correo electrónico, Ventanas de notificación virtual.	% de correos electrónicos en 5 horas hábiles >= 90%, restante en más de 24 horas hábiles	76%
7	Calidad sobre los Servicios EPO <= 1%	<= 1%	0.01%
	Nivel de satisfacción de canal electrónico		91.25%
	Nivel de satisfacción de canal electrónico		77.47%
8	Nivel de satisfacción de canales	>= 80%	89.62%
	Nivel de satisfacción de canales		62.18%
9	Retención de Agente	<= 15%	3.70%
	Tiempo (Tiempo Medio de Operación, minutos) - Agente Nivel Central Todos los servicios	00:05:30 - 00:07:00	00:06:16
	Tiempo (Tiempo Medio de Operación, minutos) - Agente Nivel Local Soporte	00:11:30	00:09:03
	Tiempo (Tiempo Medio de Operación, minutos) - Agente Nivel Local Atención	00:13:30	00:08:34
	Tiempo (Tiempo Medio de Operación, minutos) - Agente Atención telefónica	00:05:30 - 00:07:00	00:05:30
	Resolución de llamadas por canal		79%
	Resolución de llamadas por canal		80%
	Resolución de llamadas por canal	>= 90%	100%
	Resolución de llamadas por canal		100%
11	Resolución de llamadas por canal		91%
	Resolución de llamadas por canal	65%	100%
	Resolución de llamadas por canal	65%	100%
13	Resolución de llamadas por canal	>= 80%	92.24%
14	Resolución de llamadas por canal	<= 15%	9%
15	Resolución de llamadas por canal	>= 85%	93.45%
16	Evaluación de satisfacción Agente	>= 70%	82.41%

El desempeño de los proveedores externos

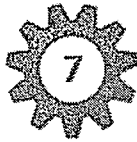
- Con corte al segundo trimestre la satisfacción del chat ha mejorado significativamente ubicándose en el 81%.
- La satisfacción del correo electrónico, ubicada en el 71%, se encuentra relacionada con las debilidades dentro de los procesos de la Entidad, y al riesgo de pérdida de información, y el manejo manual del aplicativo Dexon.





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



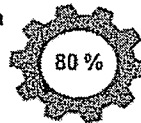
Seguimiento ANS



CORRESPONDENCIA

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

Efectividad de entrega de correspondencia física a 31 de julio 2023:



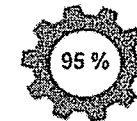
El desempeño de los proveedores externos



Correo Electrónico Certificado

Vigencia	Mes	# Correos Certificados	Resultado
2023	Enero	13.417	100%
	Febrero	18.399	100%
	Marzo	18.688	100%
	Abril	12.726	100%
	Mayo	19.905	100%
	Junio	13.269	100%
	Julio	11.808	100%

Efectividad de entrega de correspondencia electrónica a 31 de julio 2023:



Comportamiento de la gestión y operador de la firma contratista Alas de Colombia y del servicio de Correo electrónico certificado.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

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

El jefe OSC presenta el estado de los contratos y OPS a cargo de la Oficina de Servicio, su situación presupuestal y gestión para las adiciones que se requerirán para garantizar la prestación del servicio.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



La adecuación de los recursos



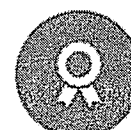
Se realizará una única modificación a la orden de compra 92072 de centro de contacto adjudicada a nuestro proveedor BPM Consulting, en la cual se realizará adición y prórroga por \$977.514.848 hasta el 15 de febrero del 2024, inicialmente. Se encuentra proyectada para septiembre del 2023.



El servicio de correspondencia se encuentra programado hasta septiembre del 2023, con proceso de contratación en curso.



El servicio de correo electrónico certificado se encuentra programado hasta noviembre del 2023, con proyección de adición.



Se realizó contrato de mínima cuantía para el proceso de certificación ISO9001:2015, por un valor de \$1'963.500 con el proveedor Servimeters.



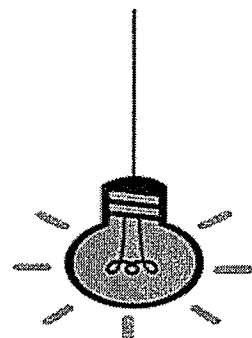


ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30_08_2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

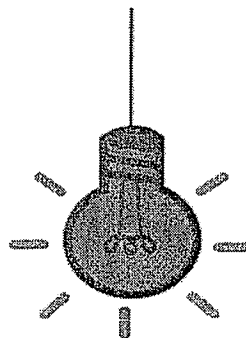
El Profesional Veiman Cotrino presenta el de la Estrategia de Racionalización de Trámites

Avance Racionalización de trámites 2023



Avance

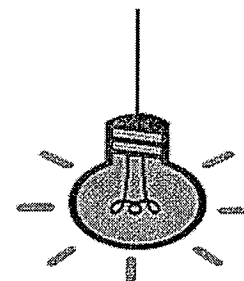
A la fecha, se han iniciado las actividades del plan de trabajo del II cuatrimestre con las áreas, las cuales cuentan con 4 mesas de trabajo articuladas para el desarrollo de las actividades propuestas. Respecto a las metas establecidas se cuenta con un avance para la OSC de un 50%, DIV en un 70% y DC en un 67%, cumpliéndose con lo programado.



Meta

Ejecutar las actividades del plan de trabajo aprobado por las áreas, del segundo cuatrimestre, el cual se proyectó para la OSC en un 50%, DIV un 70% y DC 67%.

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 2023, se incluyeron 21 trámites correspondientes a 3 dependencias de la entidad como son la Dirección de Cobertura (2 trámites) la Dirección de Inspección y Vigilancia (18 trámites), y la Oficina de Servicio al Ciudadano (1 trámite).



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Avance Plan de Trabajo por Áreas 2023



Dirección de Inspección y Vigilancia

- Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrecen programas de educación formal de adultos
- Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media
- Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrecen el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
- Cancelación de personería jurídica de entidades sin ánimo de lucro con fines educativos
- Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
- Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
- Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
- Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano
- Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrecen el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
- Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
- Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado
- Ampliación del servicio educativo
- Cambio de sede de un establecimiento educativo
- Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales
- Cambio de propietario de un establecimiento educativo
- Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano
- Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial
- Cierre de un establecimiento educativo



Dirección de Cobertura

- Asignación de cupo escolar
- Traslado de estudiantes antiguos



Oficina de Servicio al Ciudadano

- Legalización de documentos para estudiar en el exterior





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Avance Plan de Trabajo por dependencias 2023

NIVEL DE OPORTUNIDAD DE LOS TRÁMITES

- Algunas dependencias no reportan sus trámites, recordemos que la veracidad de la información depende del reporte de las dependencias, y así asegurar que el SUIIT refleje con precisión nuestros procesos y facilite una gestión efectiva de los trámites.
- De la correcta clasificación de los trámites en el aplicativo SIGA, por parte de las áreas depende que se generen los datos de manera correcta y la información sea registrada de acuerdo con los datos completos de la petición.
- La importancia de dar respuesta a la solicitud de los trámites con la oportunidad correspondiente.

Top 10 de trámites más solicitados

AREA	TRÁMITE	Total Recibidas	Respondidas en Términos	% de Cumplimiento
Grupo Certificaciones	Certificado de salarios e historia laboral	31.840	11.617	36%
Grupo Certificaciones	Certificación de funciones para administrativos	1.938	743	38%
Oficina de Escalafón	Ascenso en el escalafón nacional docente	4.537	3.231	71%
Oficina de Escalafón	Inscripción en el escalafón nacional docente	6.469	5.104	79%
IED	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	1.963	1.756	89%
IED	Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	123.106	110.514	90%
Dirección de Bienestar	Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	5.589	5.004	90%
Oficina de Escalafón	Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	1.505	1.492	99%
Oficina de Servicios Ciudadanos	Legalización de documentos para estudiar en el exterior	48.379	48.376	100%
Oficina de Contratos	Certificación de Contrato y/o Convenio	7.736	7.736	100%

Fuente: SIGA Interno - Julio 2023



El profesional Veiman Cotrino recuerda a los asistentes la importancia del adecuado reparto de los trámites en el sistema de gestión documental SIGA, ya que esta es la fuente de la información de datos de la operación de las dependencias.

El jefe OSC hace el llamado a las áreas al acatamiento de la Circular 1 de 2022 de la Dirección de Servicios Administrativos para el proceso de gestión documental sea adecuadamente complementado con la digitalización de documentos. A la fecha varias de las dependencias SED presentan un elevado número de radicaciones de salida sin digitalizar.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Así mismo se reitera el deber degenerar respuestas oportunas y con criterios de calidad hasta lograr que estas respuestas sean conocidas o notificadas al peticionario, pues de lo contrario y según la normatividad vigente, el derecho de petición no estaría cumplido en su totalidad



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30_08_2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



BOGOTÁ
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



Mensajes de texto (Una vía y doble vía)
3.450.380 mensajes enviados. 13 dependencias



Mensajes de Voz



Llamadas salientes (Outbound):

- * Encuestas *Actualización de datos * Invitaciones
- * Recuperación de cartera * Seguimiento casos



Mailing en articulación con OTIC

65.277 correos electrónicos masivos enviados



Centro de Relevo-atención lengua de señas

5 Atención en 5 DLES



Agendamiento de citas



Universidad del Servicio-aprendizaje

75 actividades, asistentes 409



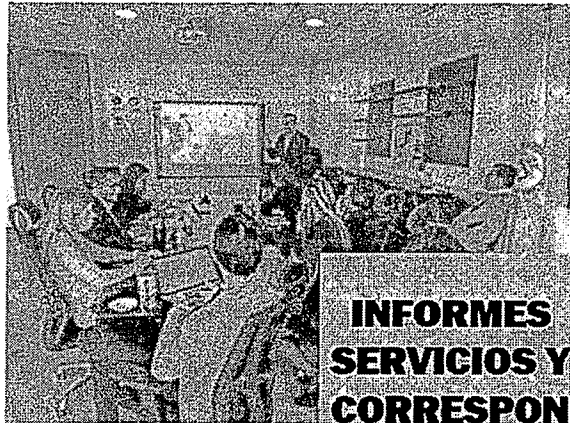
Tablero de control





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



**INFORMES
SERVICIOS Y
CORRESPONDENCIA**



- Nivel de Oportunidad
- Calidad en la respuesta y percepción de la respuesta
- Acceso a la información
- Informe PQRS
- Reporte Vencidos
- Reportes digitalizados
- Efectividad de correspondencia y Rechazos de envío





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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

El jefe OSC presenta la gestión de la figura del Defensor del Ciudadano. Menciona las falencias que en temas de nivel de oportunidad presentan algunas áreas como la Dirección de talento Humano (Oficina de Personal, Nomina)
Reitera el jefe OSC el deber de gestionar adecuadamente las peticiones en SIGA como fuente primaria de los datos operacionales de cada área

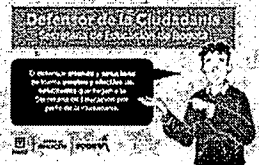


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

ACTA DE REUNIÓN

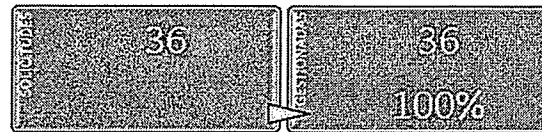
Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Defensor de la Ciudadanía



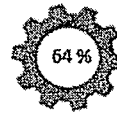
La figura del Defensor del Ciudadano implementada por la Alcaldía Mayor de Bogotá se adopta y reglamenta por medio de la Resolución 1153 del 2021 "Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito y se dictan otras disposiciones" y designa como Defensor de la Ciudadanía al jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano

defensordelciudadano@educacionbogota.gov.co



Temas relevantes:

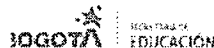
- MOVILIDAD ESCOLAR PARA EL ACCESO Y PERMANENCIA 19%
- INSPECCIÓN Y VIGILANCIA 17%
- EDUCACIÓN SUPERIOR 19%
- ESCALAFÓN DOCENTE 6%
- TRASLADO POR COMPETENCIA 6%



Recomendaciones

- o Realizar la auditoría externa de seguimiento etapa 2 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.
- o Realizar la auditoría externa de seguimiento etapa 2 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía
- o Cumplir con las actividades del plan de trabajo, aprobado por las áreas de la estrategia de racionalización de trámites propuesta en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2023 con la racionalización en los 21 trámites que se encuentran vigentes en este proceso
- o Cerrar el total de los documentos vencidos de los años 2022
- o Realizar la traducción a lenguaje claro de todos los trámites de la entidad
- o Desarrollar al 100% todas las actividades de socialización y sensibilización solicitadas por las dependencias de la entidad y las necesidades del servicio

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/defensor-del-ciudadano/ser-vicio-a-la-ciudadania/C2%ADa%3Cque%3Drequiera%3D0to.Tele%3A%3Bmics%3A%2060%701%20%3B%20324%701000



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30 08 2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

El líder del proceso 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.

Listado de asistencia.

Compromisos adquiridos:

Se hace la recomendación a la Dirección de Talento Humano la revisión de documentos vencidos en la Oficinas de Nómina y Personal

Con la Dirección de Colegios Distritales, articular mesas de trabajo para abordar los niveles de oportunidad de las Direcciones Locales de Suba y Kennedy

A la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, su apoyo para realizar los trámites que correspondan respecto a la clave de la cuneta comercial de Facebook para la implementación de whatsapp

Firmas



ACTA DE REUNIÓN

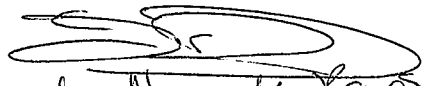
Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30_08_2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Nayibe Perdomo C.
Contratista OACP.
31994635

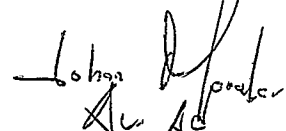
Nombre: María Esperanza Villalba
Contratista DIV.

Yair Lizarazo
Profesional E. Dirección Inspección
vigilancia

Leonardo Ruiz S
Prof. Esp.
D G E C D.

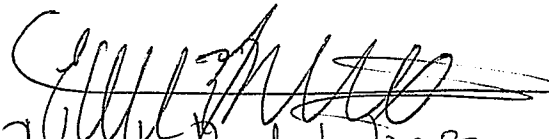

Claudia Alejandra Reyes
Contratista Oficina Usos y Costumbres
de Planeación

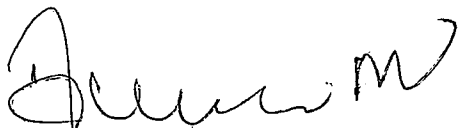
Señal Gerardo Guerra.
OTIC - Contratista

Hector Fajardo (Papa)
Profesional Especializado

John Alexander

Veiman Cotrino Diaz
Profesional Usos y Costumbres

Diana Carolina Mariscal
Profesional OSC


Ricardo Rodelo Lopez
Facilitador OS


Angelica Vargas
Contratista OSC



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30 agosto de 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Colegio La Felicidad
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 30_08_2023						
Asistentes	SAUL CAMARGO, HÉCTOR EMILIO ROJAS, MARÍA ESPERANZA VILLALBA, YAIR LIZARAZO, LEONARDO RUIZ, ALBA MILENA ROMERO, JORGE ELIÉCER VELÁSQUEZ, NAYIBE PERDOMO, CLAUDIA ALEJANDRA REYES, MARCO ANTONIO BARRERA, VEIMAN COTRINO, PAOLA CRISTANCHO, NARDA RODRIGUEZ, ANGELICA MAYERLI VARGAS, RICARDO RODELO, CARLOS ARTURO CASTILLO, EVA MARÍA VERA, JESSICA PAOLA CAICEDO, JOHAN ANDRÉS MORALES.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30 agosto de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Eva María Vera Cruz
Contratista O.S.C.

Narda Rodríguez
Narda Rodríguez
Profesional O.S.C.

Jorge E. Velásquez
Contratista D.S.A.

Jessica Caicedo
Contratista O.S.C.

Paola Andrea Cristancho
Contratista

Marco Barrera
SEFC O.S.C.

Carlos A. Castillo
Secretario O.S.C.



Lista de Asistencia

Tema de la Reunión:	Equipo Técnico Racionalizac. Trám. Ser y Ciudad	Fecha:	20 agosto 2022.
Área Responsable:	Oficina servicios al ciudadano	Lugar:	Colegio La Felicidad IED.
Funcionario responsable:	Marco Antonio Barrera	Hora:	9:00 AM.

No.	Nombre Completo	No. de Identificación	Cargo	Entidad/Dependencia SED/IED/DLE	Localidad	No. telefónico de Contacto	Correo Electrónico	Firma
1	María Fernanda Rojas	1702272	JEFE	D.E.H	Cental	3008909011	hrojas@educacion.gov.co	[Firma]
2	Carla Al. Reyes Garcia	52715200	Contratista	OAP	NC	3103267056	cveyes@educacionbogota.gov.co	[Firma]
3	Leonardo Ruiz S	79319054	Prof. Esp.	DGEC D	N.C.	3105542373	lruiz@educacion.gov.co	[Firma]
4	Nayibe Paredon L.	31974635	Contr.	OAP	N/A	320447707	nsperdomou	[Firma]
5	Jail Comara Lopez	1013637106	Contr.	OTIC	NVC	3223074097	Seama.gov.co	[Firma]
6	Johan Andry Morala	80824800	Aud.	OSC	NVC		jamorale	[Firma]
7	Jessica Cicedo	015047298	Contrat.	OSC	NVC	3214625533	jccicedo@edo...	[Firma]
8	Era Mora Vera Cruz	102447695	Contratista	O.S.C	N.V.C	312-3301158	emvera@educacionbogota.gov.co	[Firma]
9	Diana Aldeguer	85272390	Profes U.	OSC	NVC	3166130110	daldeguer@educacion.gov.co	[Firma]
10	Veimon Cotrina Diaz	80279200	Profesional	OSC	NE	ext 3409	votrinodal	[Firma]
11	Yair Lizaraza	79900947	Prof. E	DIV	NC		ylizaraza@ed.seam	[Firma]
12	María Esperanza Villalba	22519654	Contratista	DIV	NC	317665833	mvillalba@educacionbogota.gov.co	[Firma]
13	María LIZETH RODRIGUEZ	52440432	Prof	OSC	NVC	3002018561	mrodriguez@educa...	[Firma]
14	Paola Andrea Custracho	309046770	Contratista	OSC	NVC	3144507307	pacustracho@educ...	[Firma]
15	Jorge Velasco	82394412	Contratista	DST	NVC	3203012070	jvelasco@educacionbogota.gov.co	[Firma]
16	Angélica Vargas	35261758	Contratista	OSC	NVC	3112486553	avargas@educa...	[Firma]
17	Daniela Padellón	7979490	"	OS	NC	322821988	epadellon@educa...	[Firma]
18	Carlos Arturo Castillo	79621410	Secretario	D f ser v. Ciudadano	NC	320 44261896	ccastillo@...	[Firma]
19	Marco Barrera	7986099	JEFE	OSC	NC	307954060	mbarrera@...	[Firma]
20								

Nota: La información recopilada en este formato será para uso exclusivo de SED, y se limitará exclusivamente al registro de asistencia y envío de información relacionada con la reunión, comité o evento, cuando haya lugar. La SED, se compromete a guardar la confidencialidad de los datos recopilados que no sean de naturaleza pública.