

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025						
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir

Inicia la Revisión por la Dirección con la información correspondiente al cuatrimestre comprendido entre el **1 de mayo de 2025 hasta el 31 de agosto de 2025** en el que se desarrollan los temas que se muestran a continuación:



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

AGENDA

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

ENTRADAS

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

AGENDA

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

SALIDAS

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025						
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Revisión por la dirección anterior

Junio 27 de 2025

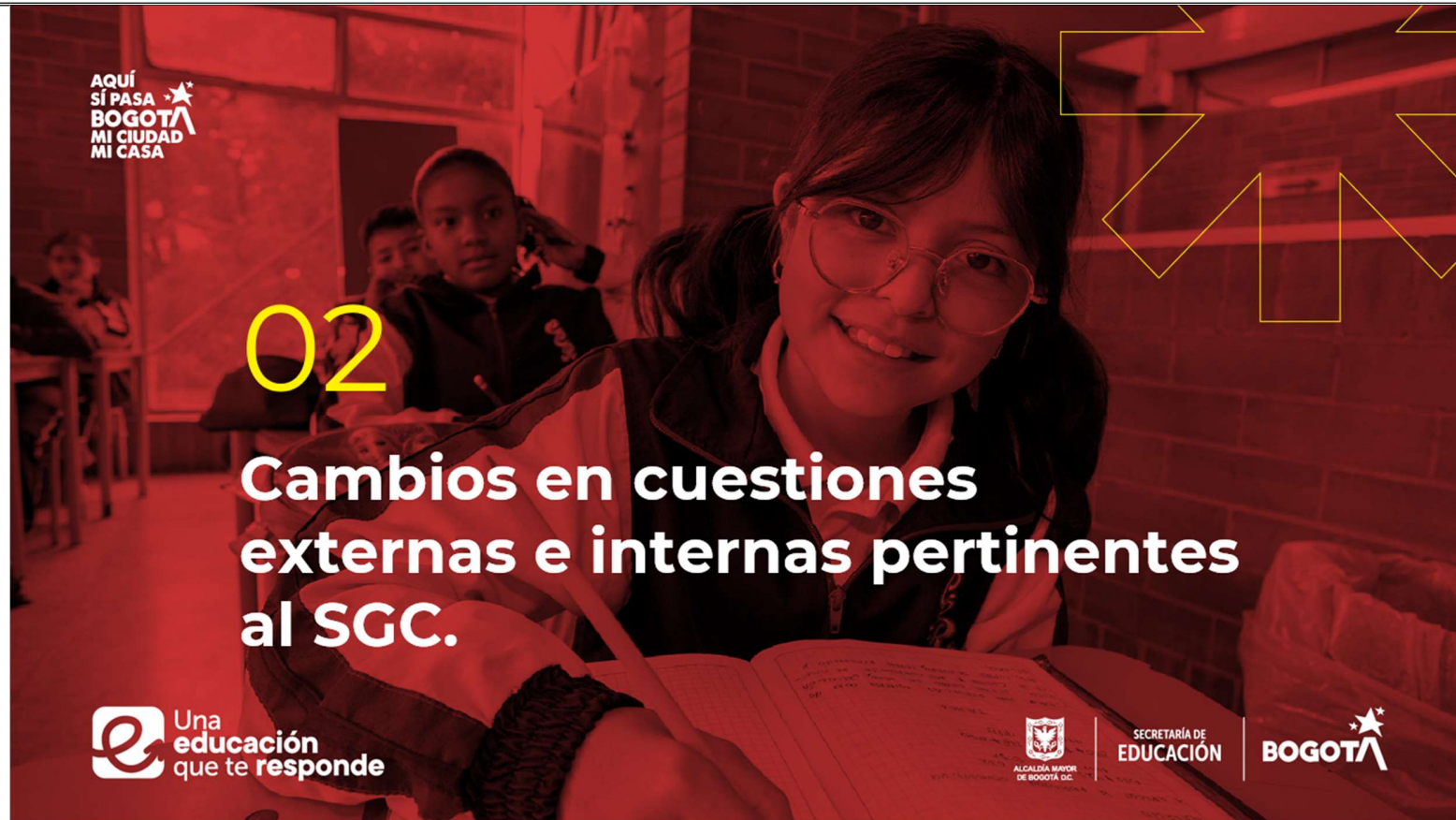


- * ID_33 Optimización y/o unificación de informes OSC.
- * ID_34 Seguimiento a vencidos de Colegio República de México y Colegio Gonzalo Arango.
- * ID_35 Incumplimiento del indicador de percepción de calidad en la respuesta en febrero y abril.

SED 2025

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025						
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025						
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir

Gestión del cambio

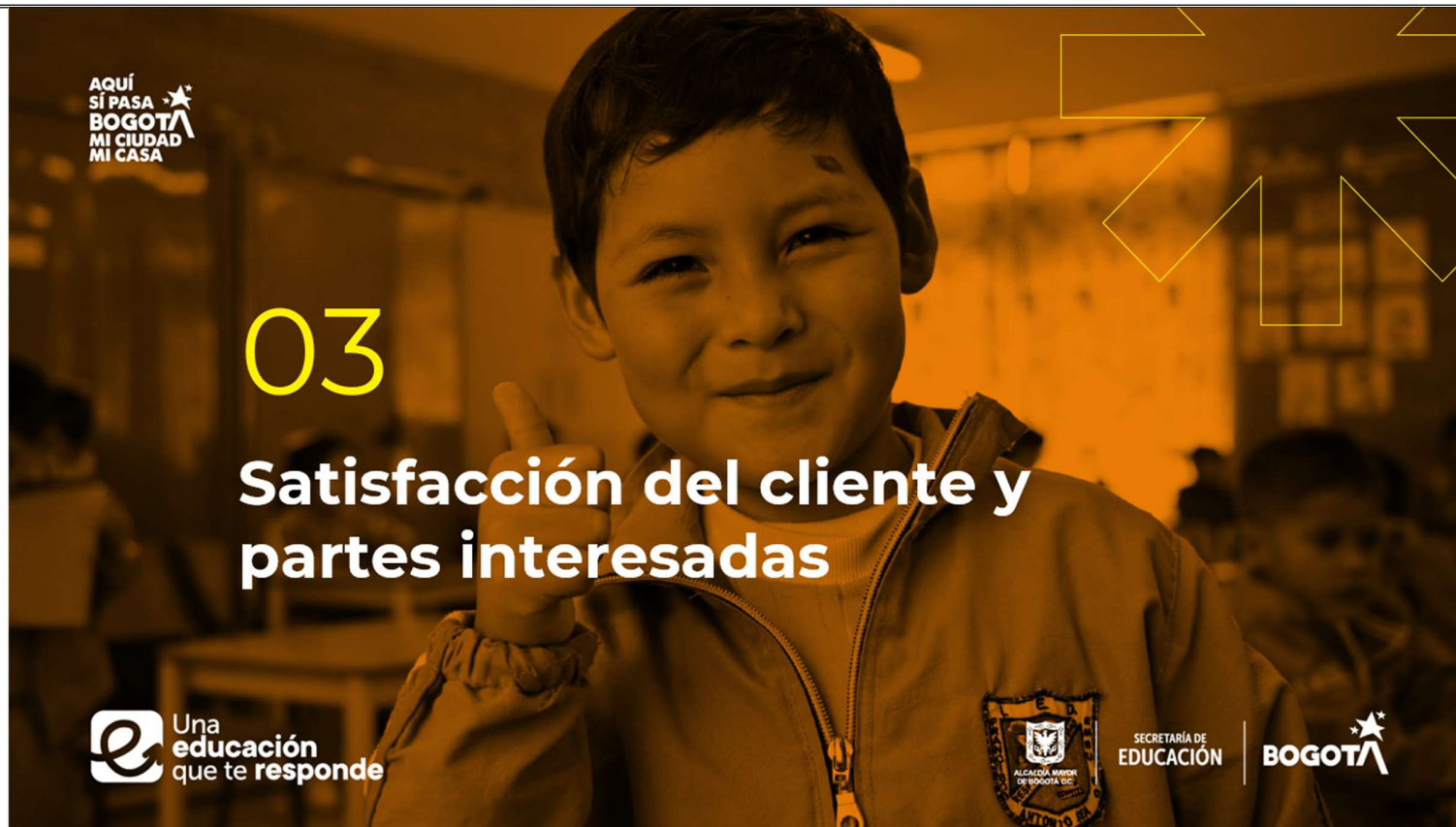


- ID_23 Intervención y mejora de la sala de servicio al ciudadano.
- ID_27 Plan de trabajo para actualización de documentos.
- ID_30 Puesta en marcha de videollamada para lenguaje de señas
- ID_32 Finalización e inicio de contrato de centro de contacto.

SED 2025

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025						
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

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

FÓRMULA	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	MAY	JUN	JUL	AGO
(Número de ciudadano satisfechos con el servicio prestado desde la OSC de la SED (calificaciones de 7 a 10)/Total de ciudadanos encuestados)*100.	80,0%	91,8%	100,0%	89,9%	75,9%	79,9%	65,6%

Fuente: Ficha técnica de indicadores

- ID_37 (Incumplimiento indicador en junio)
- El incumplimiento generado en agosto no se reporta en el SGC debido a cambio de operador de centro de contacto.



SED 2025

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025						
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir

Resultado encuestas de percepción de calidad de la respuesta

FÓRMULA	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	MAY	JUN	JUL	AGO
(Número de encuestas de medición de percepción de la respuesta PQRS (calificación superior o igual a 7) / Total de encuestas diligenciadas) * 100.	40,0%	45,0%	100,0%	60,3%	52,1%	44,8%	53,5%

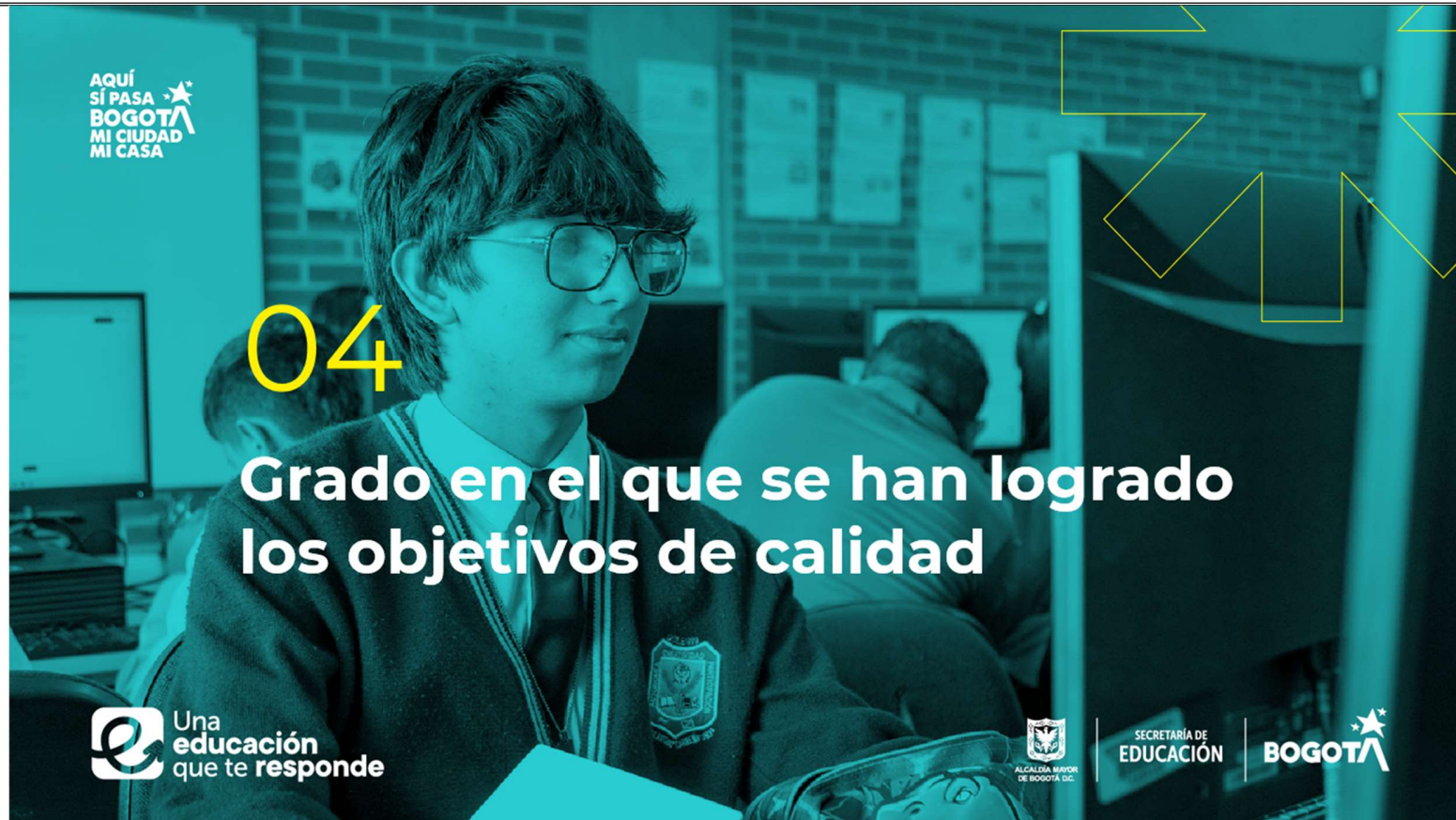
Fuente: Ficha técnica de indicadores



SED 2025

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025						
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir

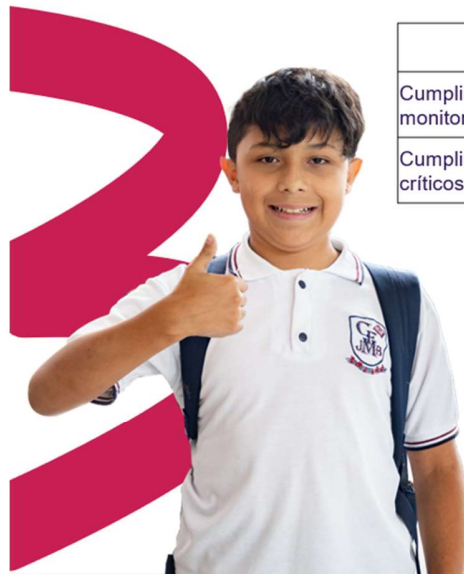


ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Objetivos de calidad

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



NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	MAY	JUN	JUL	AGO
Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	82,0%	88,0%	100,0%	97,1%	96,7%	97,4%	96,8%
Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC)	90,0%	95,0%	100,0%	84,2%	89,8%	89,9%	90,5%

Fuente: Ficha técnica de indicadores

ID_29 y seguimiento en reuniones semanales de operaciones.

SED 2025

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Objetivos de calidad

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



NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	MAY	JUN	JUL	AGO
Cumplimiento de las acciones definidas	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Ficha técnica de indicadores

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

NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	MAYO	JUN	JUL	AGO
Cualificación	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,0%

Fuente: Ficha técnica de indicadores

SED 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025						
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



05

Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios








ACTA DE REUNIÓN

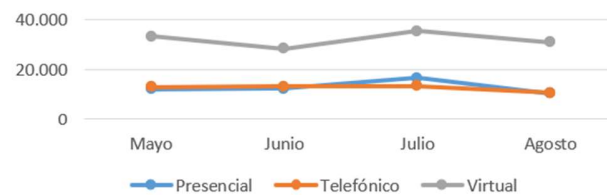
Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Atenciones por canal 2025

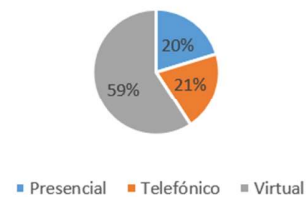
MES	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	TOTAL ATENCIONES
Mayo	12.452	13.222	33.282	58.956
Junio	12.500	13.347	28.421	54.268
Julio	16.807	13.709	35.477	65.993
Agosto	10.644	10.762	31.052	52.458

Fuente: Datos de operaciones

Comportamiento mensual por canal



Participación por canal



SED 2025

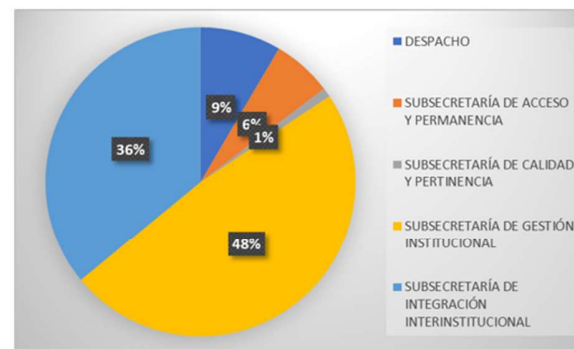
ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025						
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir

Radicados 2025

APLICATIVO	RADICADOS	PORCENTAJE
Bogotá Te Escucha	4.388	3,5%
SIGA	120.102	96,5%
TOTAL	197.676	100,00%

Fuente: Base PQRSDF corte mayo a agosto 2025

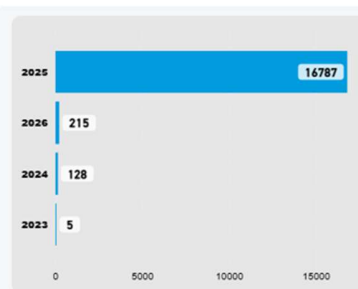
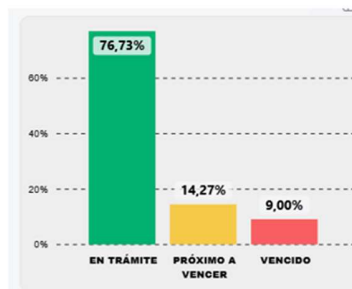


SED 2025

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Vencidos



Fuente: Power bi - Informe consolidado corte 20 de octubre de 2025

17135

TOTAL GENERAL

13147

EN TRÁMITE

2446

PRÓXIMOS A VENCER

1542

VENCIDOS



SED 2025

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Acciones correctivas generadas

ID	TEMÁTICA	ESTADO
ID_28	Queja por atención - Fondo Prestacional	GESTIONADA
ID_29	Incumplimiento reiterativo de Indicador de error no crítico - junio 2025	GESTIONADA
ID_30	Puesta en marcha de videollamada para lenguaje de señas	GESTIONADA
ID_31	Hallazgo Control Interno - Informe II semestre 2025 PQRS - Inconsistencias entre bases e informes publicados	GESTIONADA
ID_34	Revisión por la dirección - Seguimiento vencidos Colegio República de México y Colegio Gonzalo Arango	GESTIONADA
ID_35	Revisión por la dirección - Incumplimiento del Indicador de percepción de calidad en la respuesta en febrero y abril	EN PROCESO
ID_36	Incumplimiento indicador de nivel de servicio junio	GESTIONADA
ID_37	Incumplimiento indicador de nivel de satisfacción junio	GESTIONADA
ID_38	Auditoría Interna - Control de documentos (versiones)	GESTIONADA
ID_39	Auditoría Interna - Caracterización de proceso (salidas)	EN PROCESO
ID_40	Auditoría Interna - Control documentos <u>Sharepoint</u> (organización)	EN PROCESO
ID_42	Auditoría Interna - Atención presencial realizada por otras dependencias	GESTIONADA
ID_43	Diferencias entre resultados de operación entre base de datos, indicadores e informe de operaciones	GESTIONADA

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad

13 acciones correctivas generadas en el segundo cuatrimestre de 2025



SED 2025

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025						
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Indicadores de gestión

NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	MAY	JUN	JUL	AGO
Nivel de servicio	92,0%	97,0%	100,0%	96,4%	96,5%	95,0%	96,9%
Valoración de la calidad en las respuestas	70,0%	100,0%	100,0%	85,2%	85,8%	69,1%	72,1%
Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados	85,0%	100,0%	100,0%	93,1%	92,4%	93,4%	93,9%
Sistema de gestión de calidad /Implementación	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Trámites	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%			100,0%
Estrategia de comunicación implementada	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cumplimiento direccionamientos	97,0%	99,0%	100,0%	97,3%	97,9%	97,9%	96,4%
Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento establecido	60,0%	80,0%	100,0%	67,3%	85,3%	82,4%	79,4%

Fuente: Ficha técnica de indicadores

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir



Aquí sí pasa BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA

08

Resultados de auditoría

Una educación que te responde

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN BOGOTÁ

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Auditorías y seguimientos realizados



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

- PQRSD – II semestre de 2024 – Oficina de Control Interno
ID_31 Inconsistencia entre bases e informes publicados.
- Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía – Oficina de Control Interno
ID_38 Control de documentos (versiones)
ID_39 Caracterización de procesos (salidas)
ID_40 Organización de documentos de Sharepoint
ID_42 Atención presencial realizada por otras dependencias

SED 2025

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir



**Aquí sí PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA**

09

**Desempeño de los
proveedores externos**






ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Desempeño de los proveedores externos



Elaboración de informes y facturación completa de servicios contratados con descuentos en facturación por incumplimiento de ANS.

SED 2025

ACTA DE REUNIÓN

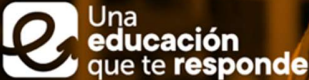
Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025						
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



Aquí sí pasa BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA

10

Adecuación de los recursos





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Contratos de orden de funcionamiento e inversión

Contrato	Inicio	Finalización	Prórroga	Adición	Inicio nuevo contrato	Finalización nuevo contrato	Comprometido	Vigencias futuras
Certificación del Sistema de Gestión de Calidad	N/A	N/A	N/A	N/A	Septiembre 09 de 2025	Diciembre 31 de 2025	\$ 3.187.610	N/A
Centro de contacto	Marzo 3 de 2025	Julio 31 de 2025	15 días	\$89.455.371	Agosto 19 de 2025	Julio 31 de 2027	\$ 1.395.923.996	\$ 6.016.239.900
Correo electrónico certificado y físico	Mayo 2 de 2025	Diciembre 31 de 2025	No aplica	No aplica	Noviembre 4 de 2025	Abril 30 de 2026	\$ 416.105.360	N/A

Fuente: Información contratos

La OSC tiene los siguientes contratos vigentes:

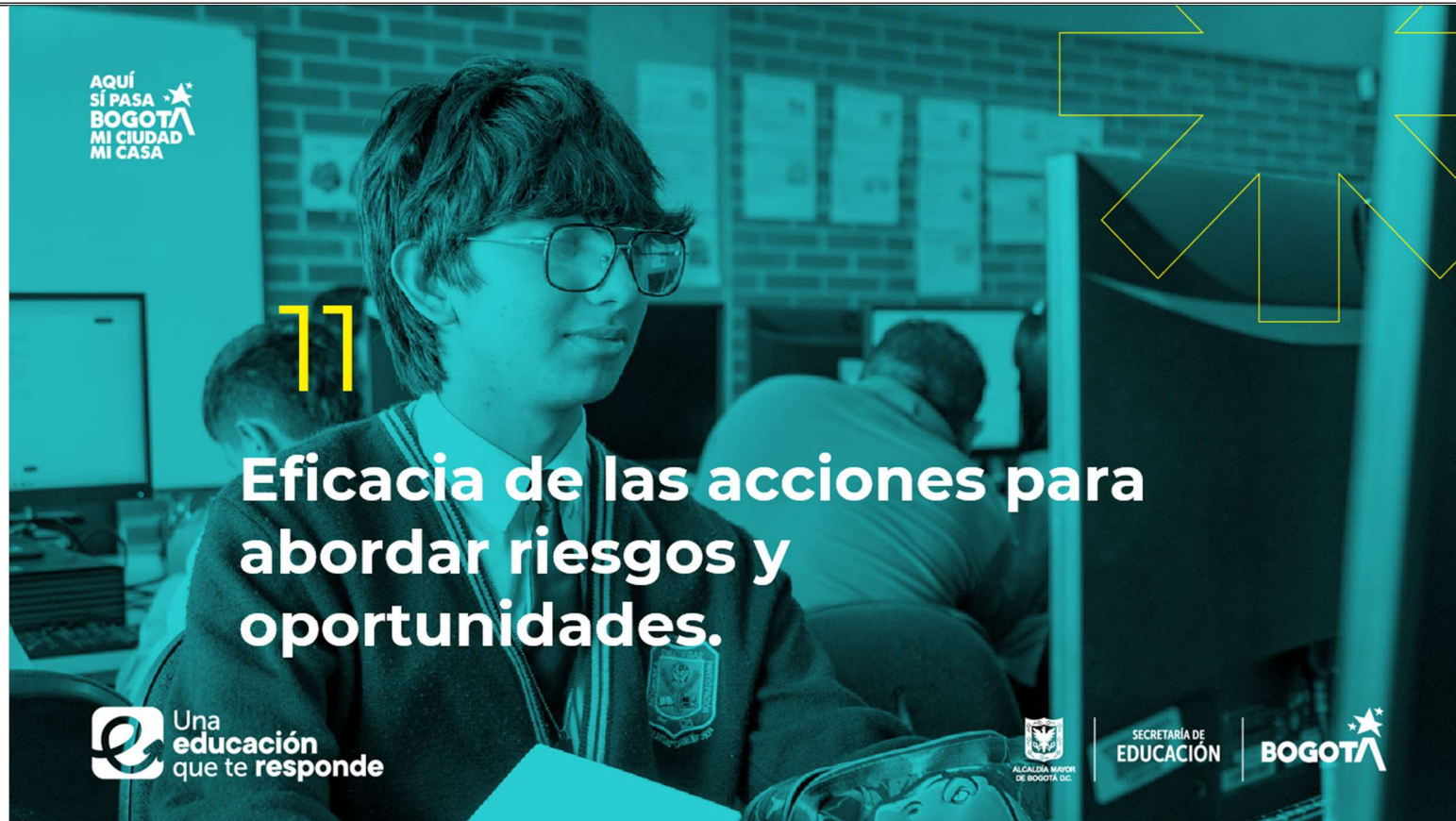
- Certificación del sistema de gestión de calidad – Global Colombia Certificación S.A.S
- Centro de contacto – Cobranza Nacional de Créditos S.A.S
- Correo electrónico certificado y físico – Servicios Postales Nacionales S.A.S



SED 2025

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025						
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Gestión del riesgo



Se realizaron todos los reportes requeridos por la SED referentes a gestión del riesgo.

En el segundo cuatrimestre se han presentado 2 contingencias por tomas a la Oficina de Servicio al Ciudadano, sin presentar afectación a la prestación del servicio y con atención con puerta cerrada.

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

SED 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025						
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Oportunidades de mejora gestionadas

ID	TEMÁTICA	ESTADO
ID_23	Plan de mejora Subsecretaría de Gestión Institucional - Intervenir y mejorar la sala de servicio al ciudadano	EN PROCESO
ID_24	Plan de mejora Subsecretaría de Gestión Institucional - Implementar mejoras en procesos y sistemas de información	EN PROCESO
ID_25	Plan de mejora Subsecretaría de Gestión Institucional - Mejorar la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas	GESTIONADA
ID_27	Actualización de documentos solicitado por Oficina Asesora de Planeación	EN PROCESO
ID_33	Revisión por la dirección - Optimización y/o unificación de informes OSC	GESTIONADA
ID_41	Resultados FURAG - Plan de mejora solicitado por la OAP para la política de Racionalización de Trámites	EN PROCESO

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad

6 acciones de mejora generadas en el segundo cuatrimestre de 2025



SED 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	ACTA DE REUNIÓN							
Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir



Aquí sí pasa BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA

Salidas

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

Una educación que te responde

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN | **BOGOTÁ**

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

Acciones correctivas generadas

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

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



SED 2025

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025						
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/10/2025	Inicio	3:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31 10 2025							
Asistentes	Listado de asistentes por TEAMS					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/10/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

<<Compromisos adquiridos>>

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

- Se realizará cierre de las oportunidades de mejora al finalizar el año a las cuales no se les ha realizado gestión y que no dependen directamente de la Oficina de Servicio al Ciudadano, tal como la intervención en infraestructura y equipos de la sala de atención al usuario en el nivel central. No se generan planes de acción derivados de la revisión.
- Al realizar la revisión de resultados de indicadores, se define que para 2026 la meta del indicador de nivel de satisfacción se bajará de 91,8% a 85% de acuerdo con el histórico de datos de los últimos dos años y de manera que sea retadora pero alcanzable.

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

Con respecto a la gestión del cambio, en el segundo cuatrimestre de 2025 se documentaron los cambios presentados como oportunidades de mejora y no se tienen identificados nuevos cambios para el tercer cuatrimestre.

La asistencia a la reunión se evidencia en la herramienta TEAMS



[Revisión por la Dirección](#)
[Chat](#)
[Compartida](#)
[Resumen](#)
[Asistencia](#)
[Salas para sesión de s...](#)
[Preguntas y respuestas](#)
[Pizarra de reunión](#)
[Unirse](#)

viernes, 31 octubre 2025 2:28 p. m. - 2:40 p. m.
 [Más](#)
[Descargar](#)

4m 56s
Tiempo medio de asistencia

Nombre	Primera unión	Última salida	Duración de la reunión	Rol	Compromiso
JEAN KARLO RUIZ MALDONADO jruizm@educacionbogota.gov.co	2:28 p. m.	2:35 p. m.	6m 18s	Moderador	- - - - - - - - -
JAIRO ALEXIS SUAREZ PARADA jsuarez@educacionbogota.gov.co	2:29 p. m.	2:32 p. m.	2m 30s	Moderador	- - - - - - - - -
JULIA GUERRERO GAMBA cguerrerog@educacionbogota.gov.co	2:29 p. m.	2:35 p. m.	5m 30s	Moderador	- - - - - - - - -
ANDRES MAURICIO NARVAEZ amauricio@educacionbogota.gov.co	2:30 p. m.	2:33 p. m.	3m 31s	Moderador	- - - - - - - - -
JOHAN ANDRES MORALES SA... jamorales@educacionbogota.gov.co	2:31 p. m.	2:35 p. m.	4m 10s	Moderador	- - - - - - - - -
ANGELICA MAYERLI VARGAS P... avargasp@educacionbogota.gov.co	2:32 p. m.	2:37 p. m.	5m 22s	Moderador	- - - - - - - - -
YENNY PAOLA TRIANA CORTES ytriana@educacionbogota.gov.co	2:33 p. m.	2:40 p. m.	7m 10s	Moderador	- - - - - - - - -