



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30/05/2025	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Sala de Audiencias Dirección de Contratación SED
Asunto	ACTA EQUIPO TÉCNICO POLÍTICA RACIONALIZACIÓN TRÁMITES SERVICIO CIUDADANO 30_05_2025						
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	05/06/2025	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión

La Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano, líder de la política de Racionalización de Trámites y Servicio al Ciudadano inicia la reunión agradeciendo la asistencia de las área integrantes de este Equipo Técnico, correspondiente a la sesión del primer cuatrimestre de 2025, donde se abordará la siguiente agenda.

AGENDA

- 01** Verificación del quórum
- 02** Marco normativo Equipo Técnico de Racionalización de Trámites y Servicio al Ciudadano
- 03** Avance creación de Técnico de Relacionamento con la Ciudadanía
- 04** Sistema de Gestión de Calidad
- 05** Varios

- Verificación del Quórum

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 2001/2023, el funcionario Carlos Arturo Castillo Garzón, Secretario de la Oficina de Servicio al Ciudadano valida la asistencia de las áreas que conforman este Equipo Técnico:



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30/05/2025	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Sala de Audiencias Dirección de Contratación SED
Asunto	ACTA EQUIPO TÉCNICO POLÍTICA RACIONALIZACIÓN TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 30_05_2025						
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	05/06/2025	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión

Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Saúl Camargo, Luz Dary Vargas, Jason Smith Castro.

Dirección de Talento Humano: Ginary Moreno Gutiérrez

Dirección de Inspección y Vigilancia: María Esperanza Villalba Campillo.

Dirección General de Educación y Colegios Distritales: Leonardo Ruíz

Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales: Juliana Doncel, Lorena Bonilla Daza.

Dirección de Servicios Administrativos: Eva María Vera

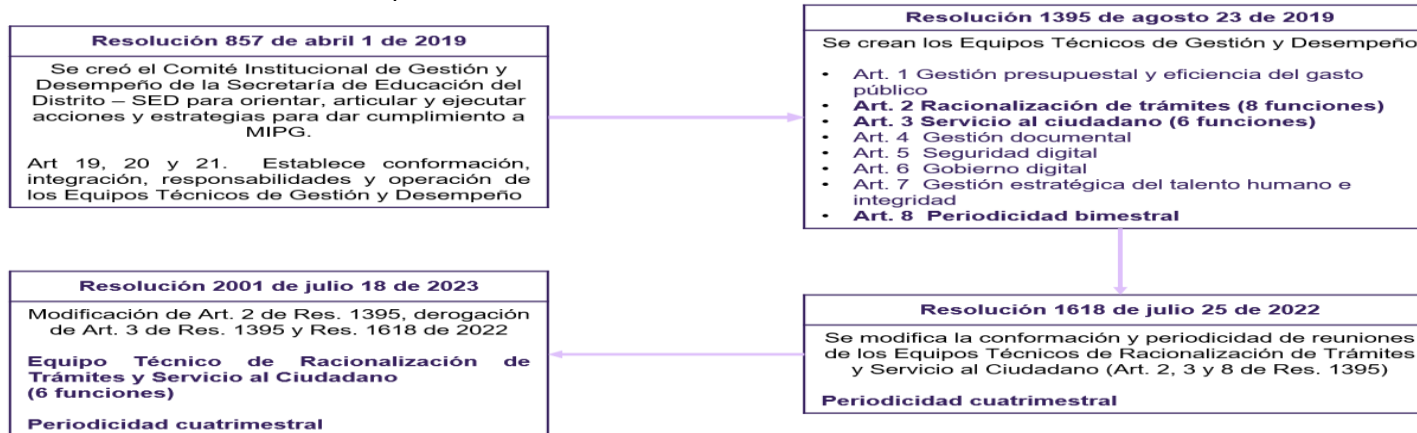
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa: Claudia P. López H.

Oficina Asesora de Planeación: Carmen Yolanda Sánchez; Stella Penagos C., Luís Fernando Herrera.

Oficina de Servicio al Ciudadano: Julia Guerrero Gamba, Jairo Suárez, Angélica Vargas, Alexandra Murillo, Andrés Narváez, Johan Andrés Morales, Jenny Paola Triana, Carlos Arturo Castillo Garzón, Luz Dary Perilla, Jean Karlo Ruíz Maldonado.

Subsecretaría de Gestión Institucional (área invitada) Freddy Abelardo Forero.

A continuación, el profesional Jairo Suárez de la Oficina de Servicio al Ciudadano presenta el marco normativo que soporta el presente Equipo, el cual en la actualidad adelanta su transición para la conformación de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía:



SED 2025

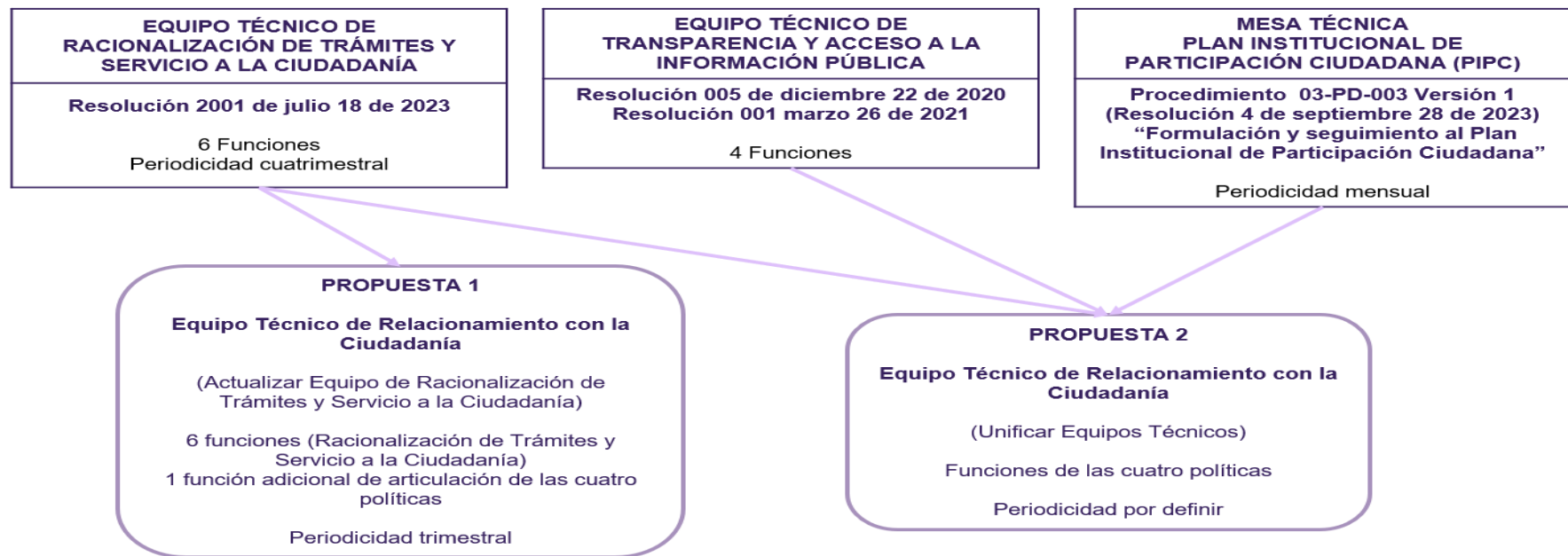


ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30/05/2025	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Sala de Audiencias Dirección de Contratación SED
Asunto	ACTA EQUIPO TÉCNICO POLÍTICA RACIONALIZACIÓN TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 30_05_2025						
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	05/06/2025	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión

Jairo Suárez presenta el avance alcanzado en las mesas de trabajo que a la fecha se han realizado en la entidad para la conformación el Equipo Técnico de Relacionamento con la Ciudadanía, de las cuales se han concluido dos propuestas

- 1- Actualizar el presente equipo con las funciones actuales y adicionar una función que articule las cuatro políticas (Racionalización de Trámites, Servicio al Ciudadano, Transparencia y Accesos al Información Pública y la Mesa Técnica de Participación Ciudadana), con sesiones trimestrales
- 2- Unificar los actuales Equipos Técnicos de las cuatro Políticas, dando origen al Equipo Técnico de Relacionamento con la Ciudadanía, integrando las funciones de las cuatro políticas; la periodicidad de las sesiones quedaría pendiente por definir



SED 2025

Fecha	30/05/2025	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Sala de Audiencias Dirección de Contratación SED	
Asunto	ACTA EQUIPO TÉCNICO POLÍTICA RACIONALIZACIÓN TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 30_05_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	05/06/2025	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión	

Se sugirió definir la propuesta a desarrollar a través de votación de los asistentes a la presente sesión; no obstante la Sunbsecrearíade Gestión Institucional y la Dirección de Servios Adiminstrativos propusieron que las áreas integrantes involucradas debatan y analicen mejor el escenario para conformación del nuevo equipo y que en una nueva sesión se decida la propuesta que resulte adecuada para las mismas áreas y para la entidad. Se propone tambien asisitir o respaladarse en las capacitaciones que realizará la Secretaía General de la Alcaldía al respecto. Luís Fernando Herrera de la Oficina de Planeación sugiere solicitar ante la instancia que sea competente en la Alcaldía Mayor o en la Secretaría General acompñamiento personalizado para llevar a buen fin este proceso.

De otro lado, se presenta a comtinuación el estado del Sistema de Gestión de Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía cuyo certificado en la Norma ISO 9001:2015 vence el próximo 8 de septiembre; en tal sentido la OSC adelanta la gestión temdiende a la Auditoría de recertificación la cual se tiene programada para agosto de 2025.

Proceso de recertificación





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30/05/2025	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Sala de Audiencias Dirección de Contratación SED
Asunto	ACTA EQUIPO TÉCNICO POLÍTICA RACIONALIZACIÓN TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 30_05_2025						
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	05/06/2025	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión

A continuación el profesional Jairo Suárez presenta los indicadores de gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano, la fórmula a través de la cual se obtienen estos resultados, se explica la diferencia entre error crítico y no crítico. Frente a las debilidades e incumplimientos detectados en la generación de los reportes de indicadores se han establecido las correspondientes acciones de mejora.

Indicadores de gestión 2025

IND	NOMBRE	FÓRMULA	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENE	FEB	MAR	ABR
1	Nivel de servicio	Número de atenciones realizadas/No total de solicitudes recibidas.	92,0%	97,0%	100,0%	91,3%	92,1%	98,1%	96,3%
2	Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales	(Número de ciudadano satisfechos con el servicio prestado desde la OSC de la SED (calificaciones de 7 a 10)/Total de ciudadanos encuestados)*100.	80,0%	91,8%	100,0%	78,5%	79,3%	85,3%	88,2%
3	Valoración de la calidad en las respuestas	(No de respuestas que si Cumplen con los criterios de calidad/Muestra evaluada) *100	70,0%	100,0%	100,0%	88,2%	86,4%	85,6%	79,8%
4	Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados	(Total de requerimientos resueltos en términos de ley/Total de requerimientos que vencen términos en el mes evaluado)*100.	85,0%	100,0%	100,0%	94,1%	91,7%	94,2%	94,8%
5	Sistema de gestión de calidad /Implementación	(Total de actividades completas/Total actividades propuestas en el plan de trabajo)*100.	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
6.1	Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	(Σ Transacciones monitoreadas SIN errores críticos / Σ Transacciones monitoreadas)*100	82,0%	88,0%	100,0%	94,5%	96,8%	97,2%	97,4%
6.2	Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC)	(Σ Transacciones monitoreadas SIN errores críticos / Σ Transacciones monitoreadas)*100	90,0%	95,0%	100,0%	76,6%	85,9%	77,8%	78,8%

SED 2025



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30/05/2025	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Sala de Audiencias Dirección de Contratación SED
Asunto	ACTA EQUIPO TÉCNICO POLÍTICA RACIONALIZACIÓN TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 30_05_2025						
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	05/06/2025	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión

Indicadores de gestión 2025

IND	NOMBRE	FÓRMULA	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENE	FEB	MAR	ABR
7	Cumplimiento de las acciones definidas	(No. de acciones de mejora definidas / número de acciones de mejora cumplidas) *100	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
8	Trámites	Número de trámites racionalizados en el periodo establecido/Total de trámites a racionalizar definidos en la estrategia de racionalización de la SED*100	90,0%	100,0%	100,0%		100,0%		
9	Estrategia de comunicación implementada	Estrategia de comunicación implementada/Estrategias de comunicación programadas.	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
10	Cualificación	Socializaciones realizadas/socializaciones programadas	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,0%
11	Percepción de la calidad en la respuesta	(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%	48,6%	35,5%	40,7%	37,4%
12	Cumplimiento direccionamientos	(Total de requerimientos direccionados a la dependencia correcta durante el mes /Total de requerimientos radicados por la OSC en el mes evaluado)*100.	97,0%	99,0%	100,0%	97,3%	97,3%	97,5%	97,5%

SED 2025

Se aborda el tema de los Informes de Calidad y Oportunidad en las respuestas generados y socializados por la Secretaría General de la Alcaldía con base en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha. Estos informes señalan que la SED arroja resultados no satisfactorios y los factores que influyen en ello son la falta de oportunidad en las respuesta y manejo del sistema. Aunque la OSC adelanta las acciones pertinentes con las áreas a través de la estrategia Plan Padrino, la jefe de la Oficina recalca que la responsabilidad inicial de emitir respuestas oportunas y con criterios de calidad a la ciudadanía son las dependencias de la SED a la cual la OSC asigna las peticiones en cumplimiento de su función.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30/05/2025	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Sala de Audiencias Dirección de Contratación SED
Asunto	ACTA EQUIPO TÉCNICO POLÍTICA RACIONALIZACIÓN TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 30_05_2025						
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	05/06/2025	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión

Informes sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha

CALIDAD DE LAS RESPUESTAS													
ENTIDAD	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		RESPUESTA DEL CIUDADANO		Total Peticiones con Incumplimiento	
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple		
SECRETARIA DE EDUCACION	34	31 91%	3 9%	30 88%	4 12%	30 88%	4 12%	28 82%	6 18%	28 82%	6 18%	7	
INDICE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD:		79%	Malo	INDICE INCUMPLIMIENTO DE CALIDAD:		21%		OBSERVACIONES CLICK AQUI PARA REVISAR EL DETALLE DE LAS OBSERVACIONES DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS					
META POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA										86%			

CALIDAD DE LAS RESPUESTAS													
ENTIDAD	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		RESPUESTA DEL CIUDADANO		Total Peticiones con Incumplimiento	
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple		
SECRETARIA DE EDUCACION	34	33 97%	1 3%	33 97%	1 3%	33 97%	1 3%	28 82%	6 18%	28 82%	6 18%	6	
INDICE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD:		82%	Malo	INDICE INCUMPLIMIENTO DE CALIDAD:		18%		OBSERVACIONES CLICK AQUI PARA REVISAR EL DETALLE DE LAS OBSERVACIONES DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS					
META POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA										86%			

CALIDAD DE LAS RESPUESTAS													
ENTIDAD	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		RESPUESTA DEL CIUDADANO		Total Peticiones con Incumplimiento	
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple		
SECRETARIA DE EDUCACION	34	28 82%	6 18%	27 79%	7 21%	28 82%	6 18%	23 68%	11 32%	23 68%	11 32%	12	
INDICE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD:		65%	Malo	INDICE INCUMPLIMIENTO DE CALIDAD:		35%		OBSERVACIONES CLICK AQUI PARA REVISAR EL DETALLE DE LAS OBSERVACIONES DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS					
META POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA										86%			

ENERO

FEBRERO

MARZO

SED 2025

La Dirección de Participación hace una observación frente a las peticiones que el sistema bloquea e invisibiliza de la bandeja de entrada generando que los términos de respuesta avancen y se venzan y solamente se vuelva a conocer de estas cuando ya figuran en los reportes de requerimientos vencidos. Solicitan que estas posibles fallas del sistema no trasladen a las áreas culpándolas del vencimiento.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	30/05/2025	Inicio	9:00 a.m.	Fin	11:00 a.m.	Lugar	Sala de Audiencias Dirección de Contratación SED
Asunto	ACTA EQUIPO TÉCNICO POLÍTICA RACIONALIZACIÓN TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 30_05_2025						
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	05/06/2025	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión

Jairo Suárez señala que actualmente la Subsecretaría de Gestión Institucional interviene la OSC y dentro de las actividades programadas está el componente de Calidad en las Respuestas a la ciudadanía

Leonardo Ruíz de la Dirección General de Educación y Colegios Distritales sugiere a la OSC intervenir en la próxima mesa de Directores Locales de Educación para que allí se socialice el tema de documentos vencidos y de ser necesario se detalle en los casos particulares; asimismo manifiesta Leonardo que por su parte escalará el informe de vencidos con el Director General de Educación y Colegios Distritales para que se implementen las acciones correspondientes.

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

-
- <<Compromisos adquiridos>>

Se adjunta listado de asistencia

		Lista de Asistencia						
Tema de la Reunión:		Equipo Técnico 2 Ciudadanos y R.T.			Área Responsable:		Of. Servicios al Ciudadano	
Fecha:		30 Mayo 2021		Lugar:		Sala de audiencias Contraloría		Hora Inicio: 9:00 AM Hora Final:

No.	Nombre Completo	Documento de Identidad		Tipo de Vinculación	Cargo/Rol	Entidad/Dependencia SED/ED/LE/Otro	Localidad	No. telefónico de Contacto	Correo Electrónico	Firma
		Tipo	Número							
1	Juliana Dorcel Dor	CC	1032604961	OPS	Abogada Contratista	DPRI		31458515	jdorcel@educabogota.gov.co	Juliana Dorcel
2	Lorena Bonilla Ossa	CC	1052910479	OPS	Gestor. Conciliación	DPRI		320493391	lbonilla@educabogota.gov.co	Lorena Bonilla
3	Saúl Germán Guevara	CC	101363726	OPS	Contratista	OTIC		3225074097	Sgomez@educabogota.gov.co	Saúl Guevara
4	Era María Vera Cruz	CC	1024497695	OPS	Contratista	DSA		3123301158	emvera@educabogota.gov.co	Era María Vera
5	Angélica Vargas	CC	39761356	OPS	Contratista	OSC	NVC	311248655	avargas@educabogota.gov.co	Angélica Vargas
6	Juan Carlo Ruiz	CC	1061744177	OPS	Contratista	OSC	NVC	32121003	jruiz@educabogota.gov.co	Juan Carlo Ruiz
7	Andrés Narvaiz	CC	1102972259	OPS	Contratista	OSC	NVC	305018376	anarvaiz@educabogota.gov.co	Andrés Narvaiz
8	Luz Vergara	CC	523623344	P	Planeta	OTIC	NVC	3134915528	ldvergara@educabogota.gov.co	Luz Vergara
9	Luz Dany Perilla	CC	528493358	DC	Aux. Adm.	OSC	NVC	3213848953	lperilla@educabogota.gov.co	Luz Dany Perilla
10	Ginny Moreno Gutiérrez	CC	1024557348	OPS	Contratista	DTH	NVC	3154747855	gmoreno@educabogota.gov.co	Ginny Moreno
11	Claudia P. López H.	CC	52.19.491	OPS	Contratista	OACP		3112848934	clopez@educabogota.gov.co	Claudia López
12	Fidelly Fajardo Gómez	CC	1076010983	OPS	Contratista	SGI	NVC	3153104082	ffajardo@educabogota.gov.co	Fidelly Fajardo
13	Stella Cepeda	CC	51831443		Prof. Esp.	OAP			scpeda@educabogota.gov.co	Stella Cepeda
14	Carmen Y. Sandoz	CC	50960258	DC	Prof. ESPE	OAP	NVC	50960258	csandoz@educabogota.gov.co	Carmen Sandoz
15	Jairo Suarez	CC	7988427	PR	Profesional	OSC	NVC	301 2026074	jsuarez@educabogota.gov.co	Jairo Suarez
16	Mónica Esperanza Villalba	CC	22519654	OPS	Prof. Esp.	Dir. Inspección y Vig.	NVC	22519654	mvillalba@educabogota.gov.co	Mónica Villalba

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

Convenciones:
 1. Tipo: CC: Cédula de ciudadanía / TI: Tarjeta de Identidad / CE: Cédula de Extranjería / NIP: Número de Identificación Personal / NUIP: Número Único de Identificación personal / PA: Pasaporte / PPT: Permiso por Protección Temporal / RUMV: Registro Único de Migrantes Venezolanos / Otro.
 2. Tipo de vinculación: DC: De carrera/PR: Provisional/PT: Planta Temporal/ OPS: Contrato por prestación de servicios/LN: Libre nombramiento y remoción.

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



Lista de Asistencia

Tema de la Reunión:					Área Responsable:				
Fecha:			Lugar:			Hora Inicio:		Hora Final:	

No.	Nombre Completo	Documento de Identidad		Tipo de Vinculación	Cargo/Rol	Entidad/Dependencia SED/ED/OLE/Otro	Localidad	No. telefónico de Contacto	Correo Electrónico	Firma
		Tipo 1	Número							
1	Los Fernando Herera R.	1	11410121	D.C	Prof. Espec.	Otrem de Plan.	NL	3241060 ex+4109	lherera@	el 3
2	Leonardo Ruiz	CC	7431908	D.C	Prof. Esp.	DGEC D	N.C	310334	373 hlruiz@educaput	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1681 de 2012 y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales suministrados como asistente se utilizarán para soportar evidencia de asistencia a la reunión, sesión, evento o capacitación aquí descrita. Podrá conocer nuestra Política de Tratamiento de los Datos Personales en cualquier momento en la página WEB de la entidad www.educacionbogota.edu.co/transparencia/politicas

Convenciones:
1. Tipo: CC: Cédula de ciudadanía / TI: Tarjeta de Identidad / CE: Cédula de Extranjería / NIP: Número de Identificación Personal / NUIP: Número Único de Identificación personal / PA: Pasaporte / PPT: Permiso por Protección Temporal / RUMV: Registro Único de Migrantes Venezolanos / Otro.
2. Tipo de vinculación: DC: De carrera / PR: Provisional / PT: Planta Temporal / OPS: Contrato por prestación de servicios / LN: Libre nombramiento y remoción.

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

EQUIPO TÉCNICO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Primer cuatrimestre de 2025

Mayo 30 de 2025

AGENDA

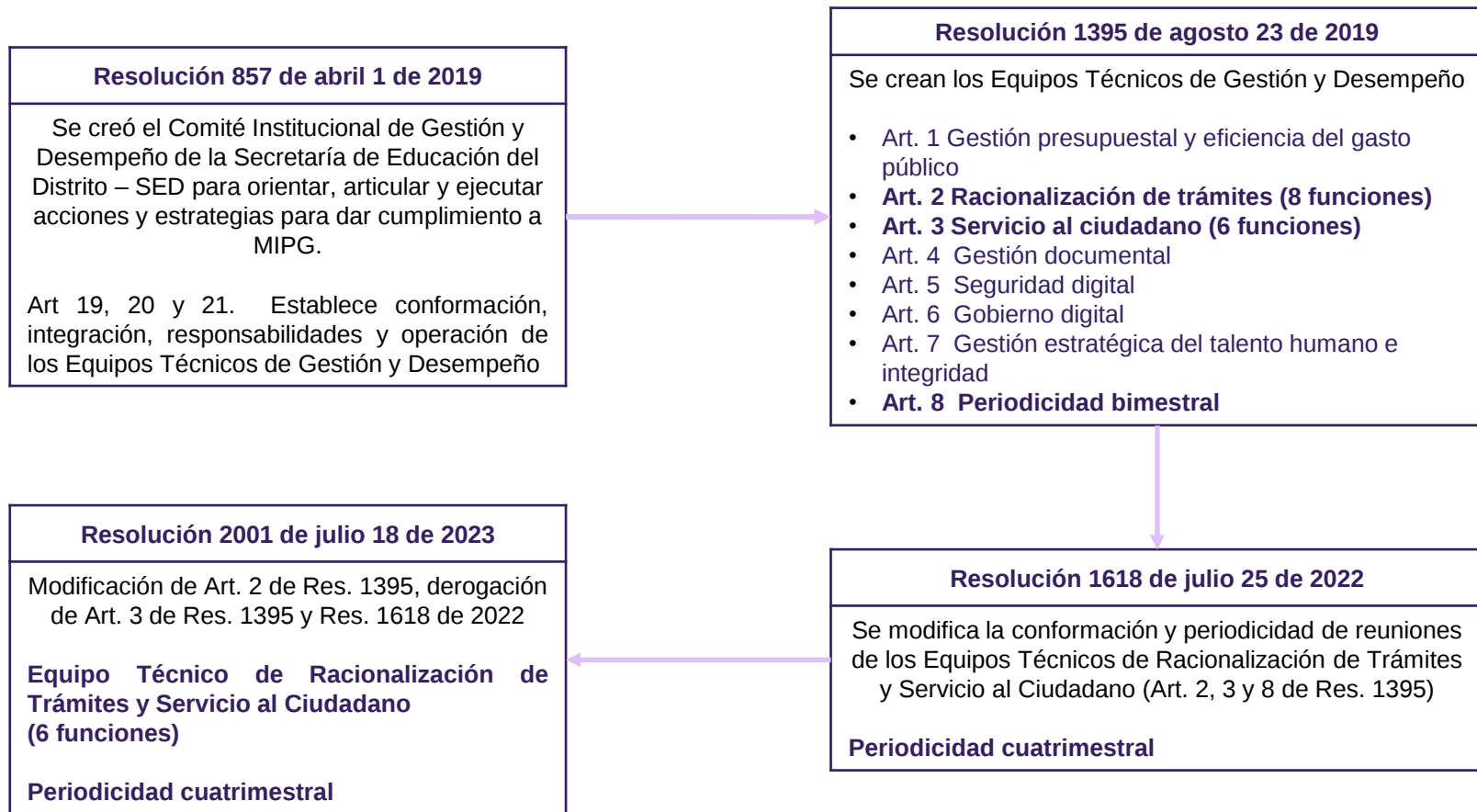
- 01** Verificación del quórum
- 02** Marco normativo Equipo Técnico de Racionalización de Trámites y Servicio al Ciudadano
- 03** Avance creación de Técnico de Relacionamiento con la Ciudadanía
- 04** Sistema de Gestión de Calidad
- 05** Varios

01

Verificación del quórum

02

Marco normativo Equipo Técnico de Racionalización de Trámites y Servicio al Ciudadano



03

Avance en creación de Equipo Técnico de Relacionamiento con la Ciudadanía

Decreto 542 de noviembre 16 de 2023

Se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones

Art 11. El Comité Institucional de Gestión y Desempeño deberá crear una Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, como un espacio de articulación con las áreas involucradas en las políticas de relación Estado – Ciudadanía:

- Transparencia y acceso a la información pública.
- Racionalización de trámites,
- Servicio a la ciudadanía.
- Participación ciudadana en la gestión pública.

cuya función principal será definir las acciones de implementación del Modelo que deberán ser incluidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública o el que haga sus veces

Comité de Gestión de Desempeño – Sesión del 9 de Diciembre de 2024

Se presenta propuesta de creación de Mesa Técnica de Apoyo (Equipo Técnico) de Relacionamiento con la Ciudadanía

Resolución 1880 del 13 de noviembre de 2024

Se crea e integra el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría de Educación del Distrito y se dictan disposiciones para su funcionamiento

Deroga la Resolución 857 del 1 de abril de 2019

Solicitud no aprobada

**EQUIPO TÉCNICO DE
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

Resolución 2001 de julio 18 de 2023

6 Funciones
Periodicidad cuatrimestral

**EQUIPO TÉCNICO DE
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

**Resolución 005 de diciembre 22 de 2020
Resolución 001 marzo 26 de 2021**

4 Funciones

**MESA TÉCNICA
PLAN INSTITUCIONAL DE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA (PIPC)**

**Procedimiento 03-PD-003 Versión 1
(Resolución 4 de septiembre 28 de 2023)
“Formulación y seguimiento al Plan
Institucional de Participación Ciudadana”**

Periodicidad mensual

PROPUESTA 1

**Equipo Técnico de Relacionamento con la
Ciudadanía**

(Actualizar Equipo de Racionalización de
Trámites y Servicio a la Ciudadanía)

6 funciones (Racionalización de Trámites y
Servicio a la Ciudadanía)
1 función adicional de articulación de las cuatro
políticas

Periodicidad trimestral

PROPUESTA 2

**Equipo Técnico de Relacionamento con la
Ciudadanía**

(Unificar Equipos Técnicos)

Funciones de las cuatro políticas

Periodicidad por definir

04

Sistema de Gestión de Calidad

Proceso de recertificación



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

SERVIMETERS certifica que el Sistema de Gestión de la Organización

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO SED
Avenida El Dorado No. 66 - 63, Bogotá D.C. - Colombia

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

ISO 9001:2015

Este certificado es aplicable al siguiente alcance:

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

Inaplicabilidad: 7.1.5.2 y 8.3

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

Código certificado: CSG-004-2023-006-78

Fecha Aprobación: 2023-09-09
Fecha de Transferencia: 2023-09-01

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

J. Lina Fernanda Toro Rios
Gerente general

Página 1 de 1
CSG-RC/13.V2.2022-10-27

www.servimeters.com
Carrera 20C No 34a-70 Barrio San Felipe,
Bogotá D.C. - Colombia. Pbx (571) 2571-1913



ISO/IEC 17021:1:2015
BY CSO-002



Junio 2025 – Auditoría interna (OCI)

Agosto 2025 – Auditoría recertificación

Indicadores de gestión 2025

IND	NOMBRE	FÓRMULA	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENE	FEB	MAR	ABR
1	Nivel de servicio	Número de atenciones realizadas/No total de solicitudes recibidas.	92,0%	97,0%	100,0%	91,3%	92,1%	98,1%	96,3%
2	Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales	(Número de ciudadano satisfechos con el servicio prestado desde la OSC de la SED (calificaciones de 7 a 10)/Total de ciudadanos encuestados)*100.	80,0%	91,8%	100,0%	78,5%	79,3%	85,3%	88,2%
3	Valoración de la calidad en las respuestas	(No de respuestas que si Cumplen con los criterios de calidad/Muestra evaluada) *100	70,0%	100,0%	100,0%	88,2%	86,4%	85,6%	79,8%
4	Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados	(Total de requerimientos resueltos en términos de ley/Total de requerimientos que vencen términos en el mes evaluado)*100.	85,0%	100,0%	100,0%	94,1%	91,7%	94,2%	94,8%
5	Sistema de gestión de calidad /Implementación	(Total de actividades completas/Total actividades propuestas en el plan de trabajo)*100.	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
6.1	Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	(Σ Transacciones monitoreadas SIN errores críticos / Σ Transacciones monitoreadas)*100	82,0%	88,0%	100,0%	94,5%	96,8%	97,2%	97,4%
6.2	Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC)	(Σ Transacciones monitoreadas SIN errores críticos / Σ Transacciones monitoreadas)*100	90,0%	95,0%	100,0%	76,6%	85,9%	77,8%	78,8%

Indicadores de gestión 2025

IND	NOMBRE	FÓRMULA	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENE	FEB	MAR	ABR
7	Cumplimiento de las acciones definidas	(No. de acciones de mejora definidas / número de acciones de mejora cumplidas) *100	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
8	Trámites	Número de trámites racionalizados en el periodo establecido/Total de trámites a racionalizar definidos en la estrategia de racionalización de la SED*100	90,0%	100,0%	100,0%		100,0%		
9	Estrategia de comunicación implementada	Estrategia de comunicación implementada/Estrategias de comunicación programadas.	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
10	Cualificación	Socializaciones realizadas/socializaciones programadas	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,0%
11	Percepción de la calidad en la respuesta	(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%	48,6%	35,5%	40,7%	37,4%
12	Cumplimiento direccionamientos	(Total de requerimientos direccionados a la dependencia correcta durante el mes /Total de requerimientos radicados por la OSC en el mes evaluado)*100.	97,0%	99,0%	100,0%	97,3%	97,3%	97,5%	97,5%

Informes sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha

CALIDAD DE LAS RESPUESTAS												
ENTIDAD	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		ÍNDICE DEL CUMPLIMIENTO		Total Peticiones con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
SECRETARIA DE EDUCACION	34	31	3	30	4	30	4	28	6	28	6	7
		91%	9%	88%	12%	88%	12%	82%	18%	82%	18%	
INDICE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD:		79%	Malo		INDICE INCUMPLIMIENTO DE CALIDAD:				21%	OBSERVACIONES		
		CLICK AQUI PARA REVISAR EL DETALLE DE LAS OBSERVACIONES DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS										

ENERO

META POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	86%
---	-----

CALIDAD DE LAS RESPUESTAS												
ENTIDAD	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIZEZ		OPORTUNIDAD		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO		Total Peticiones con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
SECRETARIA DE EDUCACION	34	33	1	33	1	33	1	28	6	28	6	6
		97%	3%	97%	3%	97%	3%	82%	18%	82%	18%	
INDICE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD:		82%	Malo	INDICE INCUMPLIMIENTO DE CALIDAD:				18%		OBSERVACIONES		
		CLICK AQUI PARA REVISAR EL DETALLE DE LAS OBSERVACIONES DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS										

FEBRERO

META POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	86%
---	-----

CALIDAD DE LAS RESPUESTAS												
ENTIDAD	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO		Total Peticiones con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
SECRETARIA DE EDUCACION	34	28	6	27	7	28	6	23	11	23	11	12
		82%	18%	79%	21%	82%	18%	68%	32%	68%	32%	
INDICE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD:		65%	Malo	INDICE INCUMPLIMIENTO DE CALIDAD:				35%	OBSERVACIONES			
		CLICK AQUI PARA REVISAR EL DETALLE DE LAS OBSERVACIONES DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS										

MARZO

META POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	86%
---	-----

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

05

Varios



 Una
educación
que te responde



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

Gracias

 Una
educación
que te responde



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

BOGOTÁ