

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

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025						
Asistentes	Listado de asistentes		Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	31/01/2025	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 septiembre de 2024 hasta el 31 de diciembre** de 2024 en donde se desarrollan los temas que se muestran a continuación:





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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025						
Asistentes	Listado de asistentes		Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión Por definir



01

ENTRADAS



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN



Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir



ESTADO DE ACCIONES DE LAS REVISIONES PREVIAS



Revisión por la Dirección realizada el 15 de agosto de 2024

ID	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	ESTADO
ID_65	Unificación de criterios de medición de la OSC y la Alcaldía Mayor de Bogotá de errores críticos y no críticos.	Marco Barrera	Gestionado
ID_66	Oportunidad en nuevos procesos de contratación.	Andrés Narváez	Gestionado
ID_67	Revisión, organización y/o ajuste en caso de que se requiera de funciones y alcances de procesos compartidos.	Julia Guerrero	Gestionado
ID_68	Revisión y/o ajuste de proceso de certificaciones de buena fe	Jean Karlo Ruíz	Gestionado

Necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad:

- O Nuevo proveedor del centro de contacto: Gestionado
- O Creación de atención a la ciudadanía de videollamada: En proceso
- O Rotación de personal en los próximos meses: Gestionado
- O Prestación del servicio en Centros Intégrate: Gestionado
- O Actualización del IVR del canal telefónico: Gestionado

Necesidades de recursos:

- O Contratación de personal en cargos faltantes: Gestionado
- O Prestación de ventanillas a otras dependencias: Gestionado

El responsable de cada uno de los compromisos mostrados en la diapositiva explicó los avances y gestión correspondientes. Con respecto al canal de videollamada, se informa que se implementará en el nuevo contrato de centro de contacto ya que, en el actual, por su duración y el tiempo que se requiere para su implementación, no fue posible realizarlo.

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

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir



CAMBIOS EN CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



PROCESO

- Cambio de proveedor de centro de contacto a partir del 1 de septiembre de 2024
- Administración del correo de notificajuridicased@educacionbogota.gov.co a partir del 18 de octubre de 2024
- Puesta en marcha de punto de control para direccionamiento de casos especiales a [partir del 4 de octubre de 2024](#)
- Estructuración de anexo técnico del SGDA (Sistema de Gestión Documental de Archivo)

INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

- Herramienta de monitoreo Kairos – power bi
- Adaptación a herramientas tecnológicas del proveedor del centro de contacto.

RECURSO HUMANO

SALIERON

- Carolina Arenas Ramírez
- Reynaldo Eliecer Sandoval
- Claudia Londoño
- Sandra Patricia Pinto
- Alexandra Murillo Rodríguez

ENTRARON

- Milena Vanessa Cortés
- Víctor Hugo Jiménez
- Rosa Delia Leguizamón
- Mary Luz Mesa Quiroga
- Fabio Aristides Castillo
- Juan Manuel Rivas

Se mencionan los cambios generados en el cuatrimestre analizado y como nuevos cambios a planificar, gestionar y controlar para el cuatrimestre comprendido entre enero y abril de 2024 se menciona la salida del profesional Juan Manuel Rivas a partir del 18 de febrero de 2025 quien actualmente lidera el proceso de correspondencia y los cambios que puedan generar los nuevos contrato de centro de contacto y correspondencia.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por		Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS



Mes	Presencial	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total mes
Enero	94,47%	91,79%	85,89%	55,66%	91,00%
Febrero	84,18%	91,99%	94,23%	70,05%	87,00%
Marzo	92,85%	90,73%	95,88%	70,50%	91,87%
Abril	95,18%	88,15%	90,00%	70,37%	91,60%
Mayo	94,56%	93,01%	87,50%	75,34%	92,48%
Junio	94,14%	93,49%	93,73%	75,00%	93,00%
Julio	94,28%	92,55%	90,13%	76,00%	92,39%
Agosto	94,17%	93,49%	92,48%	75,39%	93,24%
Septiembre	85,71%	81,13%	76,90%	62,98%	80,47%
Octubre	90,07%	88,23%	72,75%	60,00%	84,04%
Noviembre	85,54%	86,65%	72,19%	54,00%	82,24%
Diciembre	84,32%	87,75%	69,26%	61,96%	82,73%

Tolerancia inferior	80,00%
META	91,80%
Tolerancia superior	100,00%

PROMEDIO 2024	88,51%
---------------	--------

Aunque los resultados obtenidos en las encuestas de los canales de correo electrónico y chat individualmente presentan desviaciones, el indicador global de cada mes de 2024 está dentro de las tolerancias establecidas. Por lo anterior, se genera un plan de acción de acción encaminado a mejorar los resultados de estos canales específicos.

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION_31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración		31/01/2025	Elaborado por		Jairo Suárez		Próxima Reunión	Por definir



GRADO EN EL QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD



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

NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	82,0%	88,0%	100,0%	84,9%	90,7%	81,8%	93,4%	94,0%	94,9%	87,3%	96,1%	85,3%	66,2%	82,7%	90,5%
Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC)	90,0%	95,0%	100,0%	98,2%	94,7%	90,8%	91,9%	96,7%	98,2%	97,8%	97,9%	44,1%	71,4%	85,1%	77,1%

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	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Cualificación	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En el tercer cuatrimestre de 2024 se evidencia un incumplimiento en octubre al indicador de error crítico; sin embargo, no se genera acción correctiva, teniendo en cuenta que el nuevo operador del contrato comenzó la operación en septiembre y se acordó un periodo de estabilización con respecto a los descuentos en facturación de acuerdos de nivel de servicio incumplidos. Cabe anotar, que en noviembre y diciembre de 2024, el indicador presenta mejoría. Con respecto al indicador de error no crítico, se reportó la acción correctiva ID_87.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir



GRADO EN EL QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA 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	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Cumplimiento de las acciones definidas	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	40,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93,0%	100,0%	100,0%

Con respecto al cumplimiento de acciones definidas, en el tercer cuatrimestre de 2024 se evidencian resultados dentro del rango establecido.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS		
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION_31_01_2025								
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/01/2025		Elaborado por		Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir

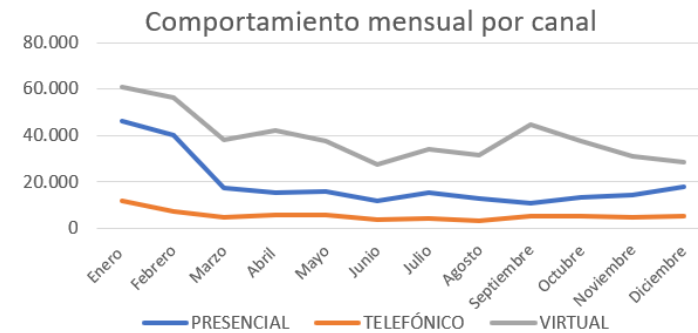


DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

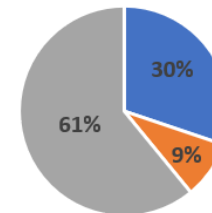


Atenciones por canal 2024

MES	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL	TOTAL ATENCIONES
Enero	46.341	11.769	60.731	118.841
Febrero	40.202	7.368	56.266	103.836
Marzo	17.554	5.039	38.385	60.978
Abril	15.642	6.073	42.099	63.814
Mayo	15.840	6.093	37.581	59.514
Junio	12.125	3.684	27.651	43.460
Julio	15.458	4.132	33.876	53.466
Agosto	12.728	3.525	31.584	47.837
Septiembre	10.745	5.504	44.485	60.734
Octubre	13.398	5.490	37.602	56.490
Noviembre	14.554	4.631	30.897	50.082
Diciembre	17.930	5.104	28.553	51.587
Total	232.517	68.412	469.710	770.639



Participación por canal



Se evidencia que el canal con mayor participación es el virtual y los meses con mayor afluencia de atenciones típicamente es enero y febrero.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025						
Asistentes	Listado de asistentes		Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



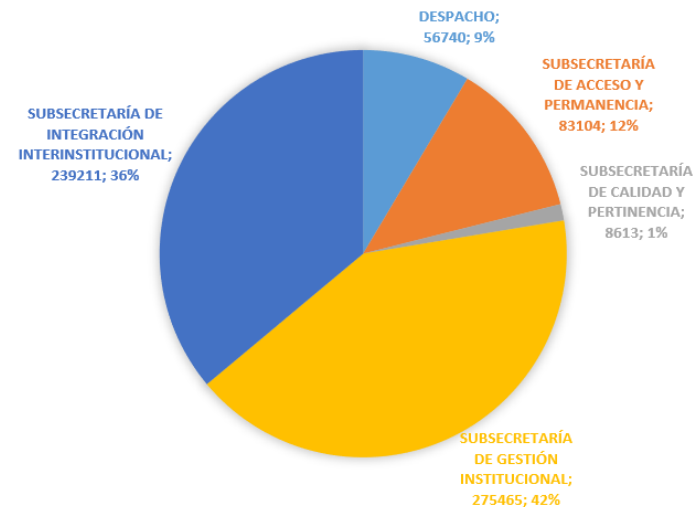
DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



Radicados 2024

APLICATIVO	RADICADOS	PORCENTAJE
Bogotá Te Escucha	15.055	2,27%
SIGA	648.078	97,7%
TOTAL	663.133	100,00%

Direccionados a Subsecretarías y Despacho



La mayoría de radicados ingresan por el aplicativo SIGA y se dirigen a la Subsecretaría de Gestión Institucional y Subsecretaría de Integración Interinstitucional principalmente.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025						
Asistentes	Listado de asistentes		Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión Por definir



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



Direccionados por dependencia

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
IED	173.650	26,19%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	79.190	11,94%
Oficina De Personal	63.841	9,63%
Direcciones Locales De Educación	54.448	8,21%
Dirección De Bienestar Estudiantil	50.208	7,57%
Oficina De Contratos	35.562	5,36%
Oficina Asesora De Jurídica	26.668	4,02%
Grupo De Certificados Laborales	19.050	2,87%
Oficina De Escalafón Docente	17.410	2,63%
Oficina De Nomina	15.360	2,32%
Oficina De Control Disciplinario De Instruccion	12.590	1,90%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	12.311	1,86%
Dirección De Cobertura	11.646	1,76%
Dirección De Dotaciones Escolares	10.410	1,57%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	9.790	1,48%
Dirección De Talento Humano	9.340	1,41%
Otras dependencias	61.659	9,30%
TOTAL	663.133	100,00%

Direccionados por tipología

TIPOLOGÍA	RADICADOS	PORCENTAJE
Derecho de Petición Interés Particular	364627	56,02%
Derecho de Petición de Información	103553	15,91%
Contáctenos	70226	10,79%
Remisión Documentos	38632	5,94%
Respuesta	25516	3,92%
Fut	20581	3,16%
Informativo	10706	1,64%
Tutela	7093	1,09%
Queja	5691	0,87%
Otras	4283	2,49%
TOTAL	650908	100,00%

Se muestra el pareto de direccionamientos por dependencia en el que se evidencia que el mayor porcentaje corresponde a las Instituciones Educativas Distritales, Oficina de Servicio al Ciudadano, Oficina de personal, Direcciones Locales de Educación y Dirección de Bienestar Estudiantil. Con menores porcentajes, las demás dependencias.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION_31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



Vencidos

DEPENDENCIA	VENCIDOS	PORCENTAJE
5110 - OFICINA DE PERSONAL	14027	38,84%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	2366	6,55%
1300 - OFICINA ASESORA DE JURIDÍA	1851	5,13%
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	1197	3,31%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1193	3,30%
5130 - OFICINA DE NOMINA	1059	2,93%
5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	722	2,00%
6001 - 04 COLEGIO DIVINO MAESTRO (IED)	673	1,86%
6003 - 08 COLEGIO POLICARPA SALAVARRIETA (IED)	581	1,61%
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	469	1,30%
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	409	1,13%
6011 - 09 COLEGIO GONZALO ARANGO (IED)	400	1,11%
6011 - 21 COLEGIO REPUBLICA DOMINICANA (IED)	287	0,79%
6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSE MARIA CORDOBA (IED)	284	0,79%
6015 - 02 COLEGIO ESCUELA NORMAL SUPERIOR DISTRITAL MARIA MONTESSORI (IED)	277	0,77%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	277	0,77%

DEPENDENCIA	VENCIDOS	PORCENTAJE
6010 - 06 COLEGIO GENERAL SANTANDER (IED)	247	0,68%
6019 - 30 COLEGIO REPUBLICA DE MEXICO (IED)	228	0,63%
6017 - 02 COLEGIO INTEGRADA LA CANDELARIA (IED)	226	0,63%
6011 - 11 COLEGIO HUNZA (IED)	216	0,60%
6010 - 25 COLEGIO REPUBLICA DE CHINA (IED)	213	0,59%
6007 - 23 COLEGIO NUEVO CHILE (IED)	191	0,53%
1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION	189	0,52%
6003 - 02 COLEGIO AULAS COLOMBIANAS SAN LUIS (IED)	176	0,49%
6019 - 01 COLEGIO ACACIA II (IED)	164	0,45%
5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	163	0,45%
6016 - 05 COLEGIO EL JAZMIN (IED)	149	0,41%
6019 - 32 COLEGIO RURAL JOSE CELESTINO MUTIS (IED)	142	0,39%
6008 - 01 COLEGIO ALFONSO LOPEZ PUMAREJO (IED)	131	0,36%
6012 - 05 COLEGIO JUAN FRANCISCO BERBEO (IED)	131	0,36%
6018 - 15 COLEGIO LICEO FEMENINO MERCEDES NARIÑO (IED)	124	0,34%
6004 - 20 COLEGIO LA VICTORIA (IED)	123	0,34%
6014 - 05 COLEGIO REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (IED)	118	0,33%
OTROS	7111	19,69%
TOTAL 2024	36114	100,00%

Con respecto a requerimientos vencidos (sin respuesta en términos de ley), se evidencia que la Oficina de Personal encabeza el listado y se informa que el plan padrino focaliza sus esfuerzos para la reducción y gestión de estos requerimientos y trámites.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31_01_2025						
Asistentes	Listado de asistentes		Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



Principales trámites requeridos

TIPO	ASUNTO
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	Solicitud de asignación y traslados de cupos escolares, docentes provisionales, subsidios de transporte, educación superior, bases de datos, costos educativos, infraestructura e instalaciones.
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	Solicitud de asignación y traslados de cupos escolares, docentes provisionales, subsidios de transporte, educación superior, solicitud de retiro del SIMAT, costos educativos, conceptos, conciliación, contáctenos, correo electrónico, cumplimiento de fallo, demandas.
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	Información en general - Solicitud de Información.
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	Información en general.
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	Solicitud de copias de resoluciones, certificados de estudio, documentos que reposan en la hoja de vida, solicitud de copia y consulta de información.
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	Información sobre documentos públicos de la entidad.
QUEJA	Maltrato físico, verbal o psicológico, conductas servidores públicos, asignación de cupos escolares, costos educativos, casos disciplinarios y académicos, irregularidades administrativas, investigaciones disciplinarias, información sobre obras de construcción y retención de certificados académicos.
RECLAMO	Casos académicos y disciplinarios, irregularidades administrativas, cobros no autorizados, costos educativos, asignación de cupos escolares, calidad de la educación, certificados académicos, instituciones sin licencia de aprobación, desescolarización, discriminación étnica, social o religiosa, traslados de cupos escolares, acompañamiento escolar, falta de información.
OTRO	Citación, Sugerencias, felicitaciones informativo, invitación, y denuncia por actos de corrupción.

Los principales trámites que se radican a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se clasifican en derechos de petición, de consulta, quejas y reclamos.

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION_31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/01/2025		Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS



ID	TEMÁTICA	RESPONSABLE	ESTADO
ID_77	Plan de trabajo estabilización de operación contrato ETB (Seguimiento DSA)	Julia Guerrero	Gestionada
ID_83	Plan de trabajo de Subsecretaría de Gestión institucional - Direccionamientos de Entes de Control	Julia Guerrero	Gestionada
ID_84	Plan de trabajo de Subsecretaría de Gestión institucional - Gestión de duplicados	Julia Guerrero	Gestionada
ID_85	Plan de trabajo de Subsecretaría de Gestión institucional - Requerimiento de notificaciones	Julia Guerrero	Gestionada
ID_87	Informe de operaciones septiembre, actividades de monitoreo de la operación - indicador de "Cumplimiento errores no críticos monitoreos ENC"	Jean Karlo Ruiz	Gestionada
ID_88	Informe de oportunidad de gestión de correspondencia DLES	Marco Barrera	Gestionada
ID_91	Incumplimiento indicador de "Valoración de la calidad en la respuesta" septiembre	Jhon Edison Ruiz	Gestionada
ID_92	Incumplimiento indicador de "Cumplimiento errores no críticos monitoreos ENC" septiembre	Marco Barrera	Gestionada

17 acciones correctivas en el tercer cuatrimestre de 2024

ID	TEMÁTICA	RESPONSABLE	ESTADO
ID_93	Incumplimiento indicador "Cumplimiento direccionamientos" septiembre	Camila Gil	Gestionada
ID_94	Plan de trabajo de Subsecretaría de Gestión institucional - Disminuir el redireccionamiento entre áreas	Jairo Suárez	Gestionada
ID_95	Plan de trabajo de Subsecretaría de Gestión institucional - Oportunidad y correcta distribución de los casos a los entes de control	Jairo Suárez	Gestionada
ID_99	requerimientos enviados a correo cesantiasosc@educacionbogota.gov.co	Johan Morales	Gestionada
ID_100	Falta de claridad en lineamientos de trámites de fondo prestacional y envío errado de información	Dina Peralta	Gestionada
ID_101	Correos en cuarentena dentro del buzón de correo institucional	Johan Morales	Gestionada
ID_102	Solicitud reunión con Subsecretaría de Gestión Institucional - Priorización de notificaciones de la Dirección de talento humano y de la Oficina de Personal	Johan Morales	Gestionada
ID_103	Informe PQRS primer semestre 2024 - Hallazgo Control Interno - Radicación tardía	Jairo Suárez	En proceso
ID_104	Resultados bajos en indicador de satisfacción en septiembre y octubre afectando meta de acumulado anual del PTEP	Jean Karlo Ruiz	En proceso

Se cuenta con el indicador de cumplimiento a las acciones definidas el cual muestra un comportamiento estable y dentro del rango establecido en el último cuatrimestre de 2024. Se detallan las acciones correctivas registradas, responsables y estado de gestión.

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir



RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN



IND	NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	Nivel de servicio	92,0%	97,0%	100,0%	97,9%	98,7%	99,6%	99,4%	99,5%	99,4%	99,6%	99,4%	97,4%	97,6%	97,0%	96,9%
2	Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales	80,0%	91,8%	100,0%	91,2%	87,1%	91,9%	91,6%	92,5%	93,0%	92,4%	93,2%	80,5%	84,0%	82,2%	82,7%
3	Valoración de la calidad en las respuestas	70,0%	100,0%	100,0%	84,5%	82,8%	87,3%	87,6%	88,4%	89,8%	86,3%	89,6%	68,4%	86,4%	97,5%	83,8%
4	Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados	85,0%	100,0%	100,0%	92,8%	81,7%	85,3%	86,1%	90,5%	90,9%	91,5%	93,1%	93,4%	94,3%	94,6%	94,7%
5	Sistema de gestión de calidad /Implementación	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
6.1	Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	82,0%	88,0%	100,0%	84,9%	90,7%	81,8%	93,4%	94,0%	94,9%	87,3%	96,1%	85,3%	66,2%	82,7%	90,5%
6.2	Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC)	90,0%	95,0%	100,0%	98,2%	94,7%	90,8%	91,9%	96,7%	98,2%	97,8%	97,9%	44,1%	71,4%	85,1%	77,1%



En septiembre de 2024, se evidencia una desviación en el indicador de valoración de calidad en las respuestas, para lo cual se generó la acción correctiva ID_91. Con respecto a los indicadores de error crítico y no crítico, se revisó en el numeral correspondiente a “Grado en el que se han alcanzado los objetivos de calidad” de la presenta revisión.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por		Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN



IND	NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
7	Cumplimiento de las acciones definidas	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	40,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93,0%	100,0%	100,0%
8	Trámites	90,0%	100,0%	100,0%				100,0%				100,0%			100,0%	
9	Estrategia de comunicación implementada	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
10	Cualificación	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
11	Percepción de la calidad en la respuesta	40,0%	45,0%	100,0%	37,1%	42,9%	42,6%	43,2%	51,3%	62,0%	53,3%	52,9%	52,6%	55,9%	48,6%	47,2%
12	Nivel servicio presencial	92,0%	97,0%	100,0%	95,9%	97,0%	95,8%	98,0%	98,5%	98,0%	98,8%	98,0%	96,6%	97,2%	96,2%	98,6%
13	Cumplimiento direccionamientos	97,0%	99,0%	100,0%	98,2%	95,6%	95,6%	98,2%	98,8%	99,1%	98,7%	98,5%	92,1%	95,2%	96,8%	97,2%

El indicador de direccionamientos presenta desviaciones desde septiembre, mes en el que se puso en marcha el nuevo contrato de centro de contacto con el operador ETB, para lo cual se generó la acción correctiva ID_93.

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración		31/01/2025	Elaborado por		Jairo Suárez		Próxima Reunión	Por definir



RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN



IND	NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META ACTUAL	TOLERANCIA SUPERIOR	2021	2022	2023	2024
1	Nivel de servicio	92,0%	97,0%	100,0%	93,0%	97,0%	98,0%	98,5%
2	Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales	80,0%	91,8%	100,0%	78,0%	89,0%	88,0%	88,1%
3	Valoración de la calidad en las respuestas	70,0%	100,0%	100,0%	76,0%	83,0%	88,0%	86,0%
4	Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados	85,0%	100,0%	100,0%	98,0%	92,0%	91,0%	90,7%
5	Sistema de gestión de calidad /Implementación	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
6.1	Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	82,0%	88,0%	100,0%		79,4%	87,6%	87,3%
6.2	Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC)	90,0%	95,0%	100,0%		88,9%	94,8%	87,0%

Se compara el resultado de los indicadores de gestión de 2024 con los años anteriores y se define que para 2025, no se realizan cambios de meta hasta no estabilizar y mejorar los resultados.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir



RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN



IND	NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META ACTUAL	TOLERANCIA SUPERIOR	2021	2022	2023	2024
7	Cumplimiento de las acciones definidas	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	94,4%
8	Trámites definidos en la estrategia de la SED racionalizados oportunamente.	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
9	Estrategia de comunicación implementada	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
10	Cualificación	95,0%	100,0%	100,0%		100,0%	100,0%	100,0%
11	Percepción de la calidad en la respuesta	40,0%	45,0%	100,0%		38,0%	42,0%	49,1%
12	Nivel servicio presencial	92,0%	97,0%	100,0%			96,0%	97,4%
13	Cumplimiento Redireccionamientos	97,0%	99,0%	100,0%				97,0%

El indicador de nivel de servicio presencial se inactiva en Isolucion y en el sistema de gestión de calidad por estar incluido en el indicador de nivel de servicio sin requerir especificidad ya que todos los canales de atención son relevantes.

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025						
Asistentes	Listado de asistentes		Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

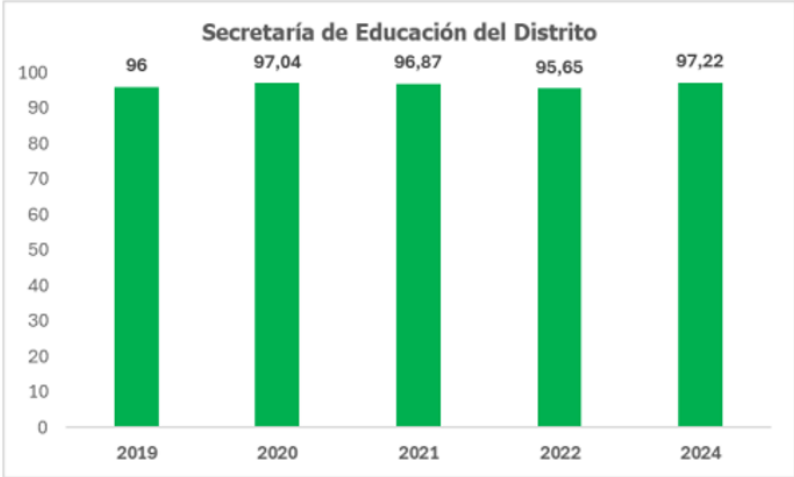


Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía 2024

Tabla 4. Porcentajes de cumplimiento por sector y entidad

Puesto	Sector	Entidad	Porcentaje
1	Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente	98,47%
2	Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	98,29%
3	Cultura, Recreación y Deporte	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	97,25%
4	Educación	Secretaría de Educación del Distrito	97,22%
5	Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad	95,54%
6	Gestión Pública	Secretaría General	95,40%
7	Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda	95,28%
8	Desarrollo Económico	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	94,55%
9	Salud	Secretaría Distrital de Salud	94,25%
10	Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	93,38%

Gráfica 4. Historial IDSC Secretaría de Educación del Distrito



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

En diciembre de 2024 se publicó en la página web de la Veeduría Distrital, los resultados de la medición del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía 2024 en el que la entidad ocupó el cuarto lugar entre las entidades del Distrito y el mejor resultado con respecto a mediciones de años anteriores.

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

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025						
Asistentes	Listado de asistentes		Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



RESULTADOS DE AUDITORÍA



Auditoría interna 2024 18 y 19 de julio

11 Fortalezas

0 No conformidades

5 Observaciones relacionadas con:

- Actualización y estandarización de documentos
- Documentación de salidas no conformes
- Gestión de planes de acción en ISOLUCIÓN

Segunda visita de seguimiento 2024 22 y 23 de agosto

1 Fortalezas

0 No conformidades

2 Observaciones:

- Acciones correctivas
- Enmienda NTC ISO 9001:2015

1 Oportunidad de mejora:

- Conclusión de la revisión por la dirección

Las observaciones y oportunidades de mejora identificadas en los procesos de auditoría se reportaron y gestionaron con la metodología descrita en el instructivo de mejoramiento continuo.

Se informa el mantenimiento del certificado del Sistema de Gestión de Calidad y vigencia hasta septiembre de 2025.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025						
Asistentes	Listado de asistentes		Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión Por definir



DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS



Centro de contacto

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	META	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Nivel de servicio para el canal voz	70% / 30	50,33%	55,42%	58,15%	46,88%
Nivel de abandono	< o = a 10%	22,13%	18,25%	15,76%	24,14%
Ocupación	> o = 75%	69,36%	64,34%	64,46%	55,75%
Índice de rotación del personal	< o = a 15%	22,92%	4,17%	8,33%	5,88%
Adherencia al turno total	> o = 90%	28%	46%	32,39%	85,73%
Precisión error crítico	Todos los canales > o = 97%	85,29%	66,21%	82,67%	90,54%
Precisión error no crítico	> o = 95%	95,51%	93,45%	97,45%	97,67%
Resolución en primer contacto	>=80%	76,47%	86,10%	88,00%	96,30%
Nivel de monitoreo	>=90%	89,29%	75,56%	97,92%	96,08%
Nivel de capacitación del personal	> o =90%	79,17%	47,17%	100,00%	100,00%
Nivel de calidad por agente	> o =90%	85,24%	64,20%	98,75%	97,65%
Satisfacción del ciudadano	> o =88%	80,47%	84,04%	82,24%	89,57%
Tiempo medio de espera (CHAT)	< o = a 120 segundos	305,47 Segundos	15,40 Segundos	15,40 Segundos	949 segundos
Nivel de atención CHAT	80%	75,00%	40,00%	100,00%	100,00%

Se realizan descuentos en la facturación y acuerdos sobre los mismos de acuerdo con el periodo de estabilización de la operación.



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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION_31_01_2025						
Asistentes	Listado de asistentes		Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS



Centro de contacto

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	META	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Nivel de atención video llamada	> o =88%	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Disponibilidad del servicio	> o =97%	100,00%	100,00%	100,00%	99,66%
TMA / (Tiempo Medio de Atención, minutos) – Agentes Nivel Central . Umbral de cumplimiento 00:05:30 minutos	< o =00:05:30	0:10:56	0:13:12	0:11:14	0:08:27
TMA / (Tiempo Medio de Atención, minutos) – Agentes Nivel Local	< 12:15:00	0:09:41	0:08:50	0:08:16	0:08:46
TMA / (Tiempo Medio de Atención, minutos) – Agentes Atención telefónica	0:05:30	9:57:00	9:23:00	0:08:34	7:53:00
TMA / (Tiempo Medio de Atención, minutos) – Agentes CHAT	0:10:00	7:50	14:34:00	12:36:00	17:27:00
Tiempo medio de espera Nivel Central	< o = a 15 minutos	0:33:15	0:24:09	0:23:14	0:26:13
Tiempo medio de espera Nivel Local	< o = a 15 minutos	0:09:41	0:06:56	0:13:17	0:08:21
Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	< o = a 5%	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%
Eficacia: FUT, Correo Electrónico, direccionamientos BTE.	FUT (Ventanilla Virtual) 100%	No se calcula	No se calcula	No se calcula	No se calcula
	Correo Electrónico (DEXON)	58,14%	84,47%	91,42%	83,10%
	Direccionamientos 100%	No se calcula	No se calcula	No se calcula	No se calcula
	Direccionamientos BTE	No se calcula	No se calcula	No se calcula	No se calcula
Redireccionamientos	< o =1%	8,17%	4,95%	3,55%	2,84%

Se generaran planes de acción al operador de Centro de Contacto para la mejora de los resultados de los acuerdos de nivel de servicio pactados.

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/01/2025		Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS



Correspondencia o Mensajería Física

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	META	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Efectividad en la entrega de la mensajería física	Cumplir con el 90 % o más de los tiempos de entrega establecidos para la correspondencia física	98,33%	98,28	99,79%	97,92%
Calidad en la digitalización y registro de las guías.	Cumplir con el 98 % o más, en el diligenciamiento y digitación de las guías de transporte asignadas.	99,3%	99,16	98,70%	98,37%
Quejas sobre el servicio de correspondencia	Cumplir con la calidad, oportunidad, efectividad en la gestión e información, con un margen de error menor o igual al 1%.	100%	100%	100%	100%

Los acuerdos de nivel e servicio del contrato de correspondencia o mensajería física evidencian cumplimiento en el último cuatrimestre e 2024.

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS		
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31_01_2025								
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	31/01/2025		Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir



ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

Contratos de prestación de servicios

Cantidad	Finalización	Prórroga	Adición	Nuevo contrato	Valor nuevos contratos por 7 meses de 2025
1	Noviembre 30 de 2024	Diciembre 31 de 2024	\$ 7.224.722	Febrero de 2025	\$ 46.634.000
4		Febrero 28 de 2025	\$ 52.616.166	Marzo 31 de 2025	\$ 132.508.110
4		Marzo 31 de 2025	\$ 55.008.000	Abril 1 de 2025	\$ 101.780.280
1	Diciembre 31 de 2024	Febrero 11 de 2025	\$ 5.990.100	Febrero 12 de 2025	\$ 35.372.867
1	Enero 31 de 2025	Febrero 21 de 2025	\$ -	Febrero 22 de 2025	\$ 55.762.656
11			\$ 120.838.988		\$ 372.057.913

A 31 de diciembre de 2024, la OSC contaba con 11 contratos de órdenes de prestación de servicios:

- 3 profesionales especializados (procesos de apoyo a la supervisión, formación y contractual)
- 1 profesional sin experiencia (proceso de radicación de buzón de Oficina Asesora Jurídica)
- 7 bachilleres (procesos operativos y apoyo a la supervisión)

Se muestra planeación de contratos de prestación de servicios, fechas y presupuesto.

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir



ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS



Contratos de órdenes de funcionamiento e inversión

Contrato	Inicio	Finalización	Prórroga	Adición	Inicio nuevo contrato	Finalización nuevo contrato	Vigencias futuras	Aprobado 2025
Certificación del Sistema de Gestión de Calidad	Julio 15 de 2024	Octubre 15 de 2024	No aplica	No aplica	Julio 15 de 2025	Octubre 15 de 2025	No aplica	\$ 10.000.000
Centro de contacto	Septiembre 1 de 2024	Diciembre 31 de 2024	Febrero 28 de 2025	\$ 600.000.000	Marzo 1 de 2025	Julio 31 de 2025	Febrero 1 de 2025	\$ 4.000.000.000
Correo electrónico certificado	Abril 1 de 2024	Diciembre 31 de 2024	Mayo 31 de 2025	\$ 32.669.296	Junio 01 de 2025	Pendiente por definir	Febrero 1 de 2025	\$ 164.208.000
Correspondencia física	Agosto 12 de 2024	Diciembre 31 de 2024	Febrero 28 de 2025	\$ 40.000.000	Febrero 1 de 2025	Octubre 1 de 2025	Agosto 1 de 2025	\$ 315.000.000
Totales				\$ 672.669.296				\$ 4.489.208.000

La OSC tiene los siguientes contratos vigentes:

- Sistema de gestión de calidad – Servimeters S.A.S.
- Centro de contacto – Empresa de Telecomunicaciones ETB S.A. – ESP
- Correo electrónico certificado – Camerfirmas Colombia S.A.S.
- Correspondencia física – Servicios Postales Nacionales S.A.S.

Se muestra planeación de contratos, fechas y presupuesto de contratos de órdenes de funcionamiento e inversión.

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

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025						
Asistentes	Listado de asistentes		Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES



En 2024 se realizaron todos los reportes requeridos por la SED referentes a riesgos de proceso, corrupción, seguridad digital y ambientales.

En el último cuatrimestre se han presentado 7 tomas a la Oficina de Servicio al Ciudadano, sin presentar afectación a la prestación del servicio.

El ANS de disponibilidad del servicio ha presentado cumplimiento.

El proceso de gestión del riesgo de la entidad es liderado por la Oficina Asesora de Planeación y se ha dado cumplimiento a todos los requerimientos realizados al respecto.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por		Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES



Bitácora de servicios

INCIDENCIA	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Internet	6	15	9	17	47
Digiturno		11	10	20	41
CRM	4	14		11	29
Microsoft 365	4	2	2	1	9
Caída de luz		7	1		8
Dexon	2		1	5	8
SIGA		1	1	4	6
BTE		1	1	1	3
Ucontact			1	1	2
Chat	2				2
SIMAT		2			2
TOTAL	18	53	26	60	157

Se muestra el control de incidencias que se presentan en la operación, las cuales han sido solventadas mediante planes de contingencia encaminados a evitar la interrupción en la prestación del servicio.

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION_31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/01/2025		Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



OPORTUNIDADES DE MEJORA

Reporte de 27 oportunidades de mejora



ID	TEMÁTICA	RESPONSABLE	ESTADO
ID_74	Auditoría externa 2024 - Metodología de acciones correctivas	Jairo Suárez	En Proceso
ID_75	Auditoría externa 2024 - enmienda norma NTC ISO 9001:2015 - Afectación al medio ambiente	Jairo Suárez	En Proceso
ID_76	Auditoría externa 2024 - conclusión general sobre el SGC en revisión por la dirección	Jairo Suárez	En Proceso
ID_78	Reporte segundo cuatrimestre PTEP 2024 - Fortalecimiento de atención inclusiva y reporte de porcentaje de avance del plan de trabajo de accesibilidad	Alexandra Murillo	Gestionada
ID_79	Reporte segundo cuatrimestre PTEP 2024 - Establecer y priorizar trámites para incorporación en estrategia de racionalización	Johan Morales	En Proceso
ID_80	Reporte de hallazgos en la gestión de PQRS en <u>Isolucion</u>	Alexandra Cortés	Gestionada
ID_81	Ajustes en la metodología de evaluación de la calidad de las respuestas	Jhon Edison Ruíz	Gestionada
ID_82	Modificación temas y subtemas en aplicativo SIGA Y BTE	Johan Morales	Gestionada
ID_86	Informe consolidado calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha", julio de 2024	Jhon Edison Ruíz	Gestionada
ID_89	Implementación Digiturno en DLES	Marco Barrera	En Proceso
ID_90	Proyecto de centralización de actividades de notificación en OSC	Marco Barrera	Gestionada
ID_96	Plan de trabajo de Subsecretaría de Gestión institucional - Coordinación de notificaciones urgentes y oportunas con las áreas involucradas	Marco Barrera	Gestionada

ID	TEMÁTICA	RESPONSABLE	ESTADO
ID_97	Plan de trabajo de Subsecretaría de Gestión institucional - Plan de trabajo de matrículas	Jairo Suárez	En Proceso
ID_98	Informe documentos vencidos SIGA Y BTE- Septiembre	Marco Barrera	Gestionada
ID_105	Mejora de indicadores de canal telefónico - Plan de trabajo solicitado a ETB en reuniones de seguimiento	Jean Karlo Ruíz	Gestionada
ID_106	Mejora prestación del servicio en horarios pico - Plan de trabajo solicitado a ETB en reuniones de seguimiento	Jairo Suárez	Gestionada
ID_107	Informe IDSC 2024 - Tramites y servicios disponibles en página web	Angélica Vargas	En Proceso
ID_108	Informe IDSC 2024 - accesibilidad	Jean Karlo Ruíz	En Proceso
ID_109	Informe IDSC 2024 - revisión enlaces página web	Angélica Vargas	En Proceso
ID_110	Informe IDSC 2024 - sensibilizaciones en protocolos de atención	Angélica Vargas	En Proceso
ID_111	Informe IDSC 2024 - demoras en la atención en canal telefónico	Jean Karlo Ruíz	En Proceso
ID_112	Informe IDSC 2024 - buzón de sugerencias	Jairo Suárez	En Proceso
ID_113	Informe IDSC 2024 - caracterización de usuarios	Marco Barrera	Gestionada
ID_114	Informe IDSC 2024 - información de la entidad	Angélica Vargas	En Proceso
ID_115	Informe IDSC 2024 - accesibilidad	Jean Karlo Ruíz	En Proceso

Se gestionan 27 oportunidades de mejora en el último cuatrimestre de 2024 y se muestran los responsables y estado de gestión.

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

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir



Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025						
Asistentes	Listado de asistentes		Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir



COMPROMISOS



OPORTUNIDADES DE MEJORA
NECESIDADES DE CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
NECESIDADES DE RECURSOS

Al evaluar las entradas de la Revisión por la Dirección, se define reportar los siguientes hallazgos para su análisis y generación de planes de acción:

Hallazgo: En la revisión por la dirección realizada el 31 de enero de 2025 con la información del tercer cuatrimestre de 2024, se evidencia que durante todos

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

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION_31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir

los meses de 2024 los resultados obtenidos en el indicador de nivel de satisfacción del canal de correo electrónico, no cumplieron con la meta establecida. Cabe anotar que los resultados obtenidos en los demás canales, ocasionan el cumplimiento global del indicador. Evidencia: Resultados de encuestas de satisfacción 2024 Requisito afectado: Numeral 9,1,2 de la norma NTC ISO 9001:2015 Hallazgo: En la revisión por la dirección realizada el 31 de enero de 2025 con la información del tercer cuatrimestre de 2024, se evidencia que de septiembre a diciembre de 2024 se ha presentado incumplimiento a varios acuerdos de nivel de servicio. Evidencia: ANS y soportes de los mismos. Requisito afectado: Numeral 8,4 de la norma NTC ISO 9001:2015 Con respecto a necesidades de cambios o recursos, se evidencia una adecuada planeación para la continuidad de la operación para el primer cuatrimestre de 2025.
--

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

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION_31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Por definir



CONCLUSIÓN

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.



Los resultados de la presenta revisión, serán mostrados en la próxima sesión del Equipo Técnico de Gestión y Desempeño de las Políticas de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	31/01/2025	Elaborado por		Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir

<<Compromisos adquiridos>>

Hallazgo: En la revisión por la dirección realizada el 31 de enero de 2025 con la información del tercer cuatrimestre de 2024, se evidencia que durante todos los meses de 2024 los resultados obtenidos en el indicador de nivel de satisfacción del canal de correo electrónico, no cumplieron con la meta establecida. Cabe anotar que los resultados obtenidos en los demás canales, ocasionan el cumplimiento global del indicador.

Evidencia: Resultados de encuestas de satisfacción 2024

Requisito afectado: Numeral 9,1,2 de la norma NTC ISO 9001:2015

Hallazgo: En la revisión por la dirección realizada el 31 de enero de 2025 con la información del tercer cuatrimestre de 2024, se evidencia que de septiembre a diciembre de 2024 se ha presentado incumplimiento a varios acuerdos de nivel de servicio.

Evidencia: ANS y soportes de los mismos.

Requisito afectado: Numeral 8,4 de la norma NTC ISO 9001:2015

La asistencia a la reunión se evidencia en la herramienta TEAMS

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA_EQUIPO_TECNICO_POLITICA_RACIONALIZACION_TRAMITES_SERVICIO_CIUDADANO_REVISION_DIRECCION_31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración		31/01/2025	Elaborado por		Jairo Suárez		Próxima Reunión	Por definir

Revisión por la Dirección proceso Servicio Integral a la Ciudadanía

ChatCompartidaDetallesAsistente para progra...ResumenAsistenciaPizarra de reuniónSalas para sesión de s...PyR

UnirseCerrar

viernes, 31 de enero de 2025 2:36 p. m. - 4:23 p. m.

AsistenciaParticipación

13
Asistieron

2:36 p. m. - 4:23 p. m.
Hora de inicio y finalización

1h 47m 1s
Duración de la reunión

1h 3m 16s
Tiempo medio de asistencia

Participantes

Nombre	Primera unión	Última salida	Duración de la reunión	Rol	Compromiso
CARLOS ARTURO CASTILLO GA... CCASTILLO@educacionbogota.gov.co	3:17 p. m.	4:22 p. m.	1h 4m 58s	Organizador	- - - - - -
JAIR ALEXIS SUAREZ PARADA jsuarez@educacionbogota.gov.co	2:36 p. m.	4:21 p. m.	1h 44m 44s	Moderador	- - - - - -
MARCO ANTONIO BARRERA G... mbarrera@educacionbogota.gov.co	2:36 p. m.	4:23 p. m.	1h 11m 3s	Moderador	- - - - - -
JUAN MANUEL RIVAS VELASQ... jmrvivas@educacionbogota.gov.co	2:36 p. m.	2:38 p. m.	1m 59s	Moderador	- - - - - -
MILENA VANESSA CORTES MO... mcortes@educacionbogota.gov.co	2:37 p. m.	4:21 p. m.	1h 13m 25s	Moderador	- - - - - -
ANDRES MAURICIO NARVAEZ amauricio@educacionbogota.gov.co	2:37 p. m.	4:21 p. m.	1h 2m 16s	Moderador	- - - - - -
CARMEN JULIA GUERRERO GA... cguerrerog@educacionbogota.gov.co	3:13 p. m.	4:21 p. m.	1h 7m 31s	Moderador	- - - - - -
JEAN KARLO RUIZ MALDONADO jruizm@educacionbogota.gov.co	3:15 p. m.	4:21 p. m.	1h 5m 50s	Moderador	- - - - - -

Fecha	31/01/2025	Inicio	2:36 p.m.	Fin	4:23 p.m.	Lugar	Reunión virtual – TEAMS	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 31_01_2025							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	31/01/2025		Elaborado por	Jairo Suárez			Próxima Reunión	Por definir

Revisión por la Dirección proceso Servicio Integral a la Ciudadanía

ChatCompartidaDetallesAsistente para progra...ResumenAsistenciaPizarra de reuniónSalas para sesión de s...PyR

UnirseCerrar

viernes, 31 de enero de 2025 2:36 p. m. - 4:23 p. m.

Descargar

AsistenciaParticipación

13Asistieron

2:36 p. m. - 4:23 p. m.
Hora de inicio y finalización

1h 47m 1s
Duración de la reunión

1h 3m 16s
Tiempo medio de asistencia

Participantes

Nombre	Primera unión	Última salida	Duración de la reunión	Rol	Compromiso
 MARCO ANTONIO BARRERA G... mbarrera@educacionbogota.gov.co	2:36 p. m.	4:23 p. m.	1h 11m 3s	Moderador	
 JUAN MANUEL RIVAS VELASQ... jmrvias@educacionbogota.gov.co	2:36 p. m.	2:38 p. m.	1m 59s	Moderador	
 MILENA VANESSA CORTES MO... mcortes@educacionbogota.gov.co	2:37 p. m.	4:21 p. m.	1h 13m 25s	Moderador	
 ANDRES MAURICIO NARVAEZ... amauricio@educacionbogota.gov.co	2:37 p. m.	4:21 p. m.	1h 2m 16s	Moderador	
 CARMEN JULIA GUERRERO GA... cguerrerog@educacionbogota.gov.co	3:13 p. m.	4:21 p. m.	1h 7m 31s	Moderador	
 JEAN KARLO RUIZ MALDONADO... jruizm@educacionbogota.gov.co	3:15 p. m.	4:21 p. m.	1h 5m 50s	Moderador	
 VICTOR HUGO JIMENEZ RAMIL... vjimenezr@educacionbogota.gov.co	3:17 p. m.	4:21 p. m.	1h 4m 13s	Moderador	
 ANGELICA MAYERLI VARGAS P... avargasp@educacionbogota.gov.co	3:18 p. m.	4:21 p. m.	1h 2m 54s	Moderador	
 LUZ DARY PERILLA MORENO... lperilla@educacionbogota.gov.co	3:18 p. m.	4:21 p. m.	1h 2m 17s	Moderador	
 LEGALIZACION OSC... legalizacionosc@educacionbogota.gov.co	3:20 p. m.	4:21 p. m.	1h 1m 13s	Moderador	
 JOHAN ANDRES MORALES SA... jamorales@educacionbogota.gov.co	3:20 p. m.	4:20 p. m.	1h 7s	Moderador	