

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

Inicia la Revisión por la Dirección con la información correspondiente al cuatrimestre comprendido entre el **1 de abril de 2024 hasta el 31 de julio 31 de 2024** en donde se desarrollan los siguientes temas:

ENTRADAS

1. ESTADO DE ACCIONES DE LAS REVISIONES PREVIAS

En la revisión por la dirección realizada el 24 de abril de 2024, se definieron los siguientes compromisos:

- **Definición de integrantes de Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía:**
Se cuenta con borrador de resolución para creación de Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la ciudadanía la que se define el siguiente parágrafo:

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

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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

- **Implementación de acciones y actividades relacionadas con lenguaje claro, incluyendo simplificación de documentos:**

La Oficina de Servicio al Ciudadano en el periodo de abril a julio de 2024 realizaron 6 actividades de cualificación en temas de Lenguaje Claro e Incluyente, calidad en la respuesta las cuales contaron con una asistencia de 102 servidores públicos, contratistas y colaboradores de la entidad de los tres niveles (Central, Local e institucional). Estas actividades se realizaron con el acompañamiento de la Veeduría Distrital y la Dirección de Calidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

MES	TEMA	NRO. ASISTENTES
Mayo	Cualificación Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro e Incluyente en el servicio a la ciudadanía	44
Mayo	Laboratorio simplicidad lenguaje claro Veeduría Distrital	3
Junio	Socialización taller calidad en la respuesta y lenguaje claro	14
Junio	Socialización gestión de correspondencia y lenguaje claro	19
Julio	Comunicación asertiva-lenguaje claro	16
Julio	Fundamentos lenguaje claro e incluyente	6

- **Ejecución del plan de promoción y formación:**

Durante el periodo de abril a julio, la Oficina de Servicio al Ciudadano ha ejecutado las actividades incluidas en el plan de formación elaborado para el año 2024. Durante cada mes se han desarrollado las actividades de cualificación programadas cada mes de acuerdo con las necesidades del servicio en los canales de atención y las solicitudes que realizan las dependencias de los tres niveles a través del equipo Plan Padrino. Las actividades se encuentran relacionadas mes a mes en los informes de operaciones.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

MES	No SESIONES	No. DE PARTICIPANTES
Abril	22	273
Mayo	28	415
Junio	24	306
Julio	29	357
TOTAL	103	1.351

- **Incluir las funciones del Decreto Distrital 310 de 2022 en las capacitaciones realizadas:**

Las funciones de la Oficina de Servicio al Ciudadano en el decreto relacionadas con capacitación son:

- Prestar a las y los ciudadanos la información que requieran sobre misión, funciones, organización, trámites, procesos y procedimientos, directorio del sector y normas de la SED relacionadas con el servicio público educativo.
- Acompañar y asesorar a las Direcciones Locales de Educación en la prestación del servicio al ciudadano, para dar la información que sea requerida, relacionada con la prestación del servicio público educativo en el Distrito Capital.

En cumplimiento a las actividades planteadas en el Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 específicamente para la actividad de “Desarrollar actividades que fortalezcan las habilidades y actitudes para la prestación del servicio en el personal de la OSC en la gestión, para así fomentar una cultura de excelencia en el servicio y uso de lenguaje claro en los 3 canales de atención, durante el periodo de abril a julio de 2024 desarrolló actividades descritas dentro de los objetivos planeados de cualificación de la Oficina de Servicio al Ciudadano y del Plan Institucional de Capacitación de la entidad.

- Socializar proceso servicio integral a la ciudadanía (trámites y servicios, canales de atención)
- Retroalimentación conocimientos (funciones dependencias, actualización manual de consultas y base de conocimiento)
- Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención (SIGA; Bogotá te Escucha, digiturno, CRM, Formulario Único de Trámites, Dexon)
- Socializar orientaciones gestión correspondencia (criterios de calidad en la respuesta)
- Sensibilizar en habilidades blandas (actitud de servicio)
- Socializar herramientas lenguaje claro

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

- **Reporte a Oficina de Control Disciplinario de Instrucción, la no gestión ni avance de 8 planes de acción en ISOLUCIÓN**

A continuación se muestran los planes de acción pendientes por cierre en ISOLUCION a los cuales se les está realizando gestión:

Nivel	Colegio / Localidad	# hallazgo	Cant acciones	Estado	Observación
Institucional	Panamericano	1422	1	Abierta	Pendiente aprobación plan mejoramiento
Institucional	Francisco Berbeo	1434	1	Abierta	Pendiente plan mejoramiento
Institucional	Policarpa Salavarrieta	1437	1	Abierta	Pendiente plan mejoramiento
Institucional	Gonzalo Arango	1450	1	Abierta	Pendiente plan mejoramiento
Institucional	Ricaurte	1457	1	Abierta	Pendiente plan mejoramiento
Institucional	Aulas Colombianas San Luis	1444	2	Vencida	
Institucional	Paulo Freire	1438	1	Vencida	
Institucional	José Joaquín Casas	1447	1	Vencida	
Institucional	General Santander	1449	1	Vencida	
Local	Kennedy	1433	1	Abierta	Pendiente aprobación plan mejoramiento

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15_08_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

- **Envío semanal a cada directivo de sus documentos pendientes o sin digitalizar:**

A continuación, se muestra el estado de documentos pendientes o sin digitalizar:

Cuenta de AREA RADICACIÓN	Top Sin Digitalizar por encima de 850 radicados					
Etiquetas de fila	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	4462	5361	3240	454	62	13579
5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	1389	1527	290	117	274	3597
5110 - OFICINA DE PERSONAL	1068	1107	306	127	259	2867
5130 - OFICINA DE NOMINA	1624	547	342	45	25	2583
6012 - 08 COLEGIO TECNICO DOMINGO FAUSTINO SARMIENTO (IED)	270	914	633	316	120	2253
6010 - 08 COLEGIO INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS (IED)	686	956	1	4	51	1698
6010 - 06 COLEGIO GENERAL SANTANDER (IED)	462	1172	4	13	3	1654
6008 - 23 COLEGIO LA AMISTAD (IED)	519	419	328	139	34	1439
6010 - 02 COLEGIO ANTONIO VILLAVICENCIO (IED)	188	905	175	70	2	1340
6011 - 21 COLEGIO REPUBLICA DOMINICANA (IED)	453	629	1	7	14	1104
4100 - DIRECCION DE COBERTURA	287	353	347	88	18	1093
6010 - 09 COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL (IED)	873	214			1	1088
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	302	674	18	10	8	1012
6007 - 13 COLEGIO GERMAN ARCINIEGAS (IED)	979	13		3	3	998
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	705	262			15	982
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	80	792	24	20	24	940
Total	14347	15845	5709	1413	913	38227

- **Aprobación de plan de accesibilidad virtual:**

La Secretaría de Educación del Distrito para dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), y a la Política 12 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y con el fin de garantizar que los diferentes grupos de valor con enfoque diferencial (personas con discapacidad), reciban un servicio cálido, amable, digno, oportuno, transparente y efectivo, se requiere de la implementación de un plan de accesibilidad para la vigencia actual, el cual contiene seis (6) grandes actividades a ejecutar en conjunto con otras dependencias de la SED. El plan Incluye actividades de capacitación, montaje de elementos que apoyen la autogestión desde la página web, creación de un

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

nuevo canal de atención y actualizaciones de herramientas en el canal telefónico:

- Capacitaciones en el manejo de diferentes grupos poblacionales durante el momento de la atención y en primer contacto en los diferentes canales de atención **EN PROCESO**
- Revisión, rediseño y actualización del IVR utilizado para la línea 3241000 **EN PROCESO**
- Implementación en la Oficina de Servicio al Ciudadano la utilización de un equipo que cuente con Braille y Lector de Pantalla para personas con discapacidad visual **EN PROCESO**
- Acompañamiento en la implementación y puesta en marcha del canal de Video Llamada **EN PROCESO**
- Creación, diseño y puesta en disposición de la ciudadanía de Videos en Lengua de Señas Colombiana - Sección de SERVICIO A LA CIUDADANÍA **EN PROCESO**
- Implementación de textos (Temas misionales) en lenguas indígenas en la página web **EN PROCESO**

- **Aprobación de inicio de mesas de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía:**

Durante el cuatrimestre se han realizado tres mesas de trabajo en las siguientes fechas:

- 8 de mayo de 2024
- 29 de mayo de 2024
- 27 de junio de 2024

En estas sesiones de trabajo se definieron funciones, integrantes y borrador de resolución para creación de Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

- **Remisión a OTIC de descripción de totalidad de trámites:**

Posterior a la Revisión por la Dirección, se identificó que el objetivo de esta remisión consistía en automatizar el trámite de constancias y certificados de estudio, por lo cual se realizó el requerimiento respectivo a OTIC y a la fecha se encuentra en mesas de trabajo con la Dirección de Colegios Distritales y Direcciones Locales de Educación. La última gestión realizada consistió en socializar a los nuevos directores locales el proyecto de automatización, remitiéndoles la base de datos de los colegios que cuentan con el Sistema Apoyo Escolar para integración con FUT. Realización de mesa de trabajo en marzo para generar certificaciones automáticas.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

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

En la Oficina de Servicio al Ciudadano, se han presentado cambios que afectan el sistema de gestión de calidad y la prestación del servicio, los cuales se relacionan a continuación

PROCESO

- Ajustes en metodología de gestión de planes de acción: Formalización del correspondiente instructivo, socialización e implementación de los cambios y monitoreo y acompañamiento permanente desde el área de gestión de calidad. Documentación de cambio mediante plan de acción.
- Actualización de instructivos internos de trabajo y demás documentación: Se encuentra un plan de acción en gestión para dar cumplimiento a esta actividad.

INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

- Actualización de la plataforma Digiturno a una nueva versión y creación del canal de atención a la ciudadanía VIDEO ATENCIÓN: Los cambios se implementarán a finales del mes de agosto.

RECURSO HUMANO

- Cambios de funcionarios y contratistas: En el periodo comprendido entre abril 1 a julio 31 se han generado cambios importantes en algunos cargos tal como se muestra a continuación, para los cuales se ha realizado el respectivo proceso de entrega de cargo, inducción y evaluaciones de desempeño e informes de actividades según corresponde:
 - Jefe encargada (Narda Rodríguez)
 - Jefe (Julia Guerrero)
 - Profesional universitario (Juan Manuel Rivas)
 - Profesional universitario encargado (Yenny Paola Triana)
 - Auxiliar administrativo (Paula Camila Suárez)
 - Profesional universitario (Jairo Alexis Suárez)

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15_08_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

Finalmente, se genera una acción de mejora ID_37 enfocada en mejorar la gestión del cambio mediante una adecuada planificación, que incluya el objetivo y alcance del cambio, así como la identificación de riesgos, definición de planes de contingencia, elaboración de plan de trabajo y mecanismo de seguimiento y medición a la gestión eficaz y oportuna del cambio el cual se probará en los siguientes cambios:

- Actualización del IVR del canal telefónico
- Cambio de proveedor del centro de contacto por terminación de la Orden de Compra actual a 31 de agosto
- Creación del canal de atención a la ciudadanía de VIDEOLLAMADA

3. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción de los diferentes canales de atención, información publicada en la página web de la entidad en el informe de operaciones.

Mes	Presencial OSC	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%
Proyectado Jul-24	95.00%	92.00%	90.00%	75.00%	93.00 %
Obtenido Julio	94,28%	92,55%	90,13%	76,00%	92,39%

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

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

A continuación, se relacionan los objetivos de calidad del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía y el resultado de los indicadores asociados. Los resultados que se encuentran sombreados en verde cumplen la meta establecida, en amarillo están dentro del rango permitido y en rojo los que se encuentran fuera del rango permitido:

- Prestar servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva. Medible a través de los indicadores de monitoreo de los errores críticos y no críticos que puedan ocurrir en la operación de los canales de atención de la OSC.

NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
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%
Cumplimiento errores no críticos monitoreo (EC)	90,0%	95,0%	100,0%	98,2%	94,7%	90,8%	91,9%	96,7%	98,2%	97,8%

En el mes de marzo, el indicador “cumplimiento errores críticos” presentó resultado fuera del rango permitido, lo cual genera la acción correctiva ID_30 y se muestra cumplimiento al indicador en los meses posteriores a la implementación del plan de acción; adicionalmente, se genera una acción preventiva para el error no crítico en el mes de abril (ID_23) y se han realizado planes de acción enfocados en fortalecer la adherencia al proceso de monitoreo (ID_39 y 42).

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

- Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la OSC. Medible a través del indicador de cualificación y promoción.

NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Cualificación	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Se evidencia cumplimiento de la meta del indicador, ya que se han ejecutado las actividades de cualificación programadas.

- Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un sistema de gestión de la calidad en constante mejora. Medible a través del indicador de cumplimiento del indicador de acciones definidas.

NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
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%

En el mes de mayo se realizó ajuste a la metodología de gestión de acciones correctivas, preventivas, de mejora y de salidas no conforme lo cual generó el incumplimiento del indicador propiciado por la implementación de estos nuevos lineamientos. Se genera acción correctiva y se evidencia cumplimiento en los meses posteriores (ID_50).

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

3.3 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

A continuación, se muestra el consolidado de atenciones gestionadas por la OSC en los diferentes canales de atención durante el periodo de medición:

Mes	Total Presencial	Total Telefónico	Total Chat	Total Virtual	Total de Atenciones
Abril	15.642	16.041	4.586	31.759	68.028
Mayo	15.840	15.131	4.927	27.943	63.841
Junio	12.125	10.166	3.171	20.466	45.928
Julio	15.458	12.272	3.956	26.805	58.491
Total general	59.065	53.610	16.640	106.973	236.288

La prestación del servicio se verifica y monitorea mediante reuniones semanales de operación y al finalizar el mes mediante información recopilada en el informe de operaciones. Adicionalmente, los proveedores de servicios envían informe de gestión con el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio pactados con la OSC. Por lo anterior, no se describe con mayor detalle la información correspondiente al desempeño de los procesos en el presente informe.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

Seguimiento Canales de Atención

En julio se generaron 2.828 monitoreos a los diferentes canales de atención, donde se evidencia que el cumplimiento para Error Critico de los canales por encima la meta a excepción de los canales radicación y fondo prestacional que se encuentra por debajo de esta. Para Error No Critico se evidencia cumplimiento de la meta a excepción del canal presencial el cual se encuentran por debajo de la meta.

Según los lineamientos establecidos para el monitoreo y seguimiento de la operación de servicio al ciudadano, se indican los resultados acumulados de la evaluación para julio.

Error Critico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado
Sin error Critico	84,92%	90,73%	81,84%	93,40%	94,00%	94,88%	87,34%	89,94%
Con error Critico	15,08%	9,27%	18,16%	6,60%	6,00%	5,12%	12,66%	10,06%
Error No Critico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado
Sin error No Critico	98,20%	94,71%	90,80%	91,87%	96,73%	98,23%	97,81%	96,18%
Con error No Critico	1.80%	5.29%	9,20%	8,13%	3,27%	1,77%	2,19%	3,82%

Es importante resaltar, que se genera acción de mejora respecto a la aplicación del instructivo y los cronogramas de **monitoreos**, de igual forma el refuerzo en temas de capacitación y del sistema de calidad, como una herramienta que impacte positivamente los resultados esperados.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

3.4 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

En los meses de abril, mayo, junio y julio se identificaron 14 no conformidades y acciones correctivas:

MES DE REPORTE	ID	TEMÁTICA	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO	ESTADO ACTUAL
Abril	ID_22	Direccionamientos errados en el servicio de radicación (presencial y/o virtual)	ACCIÓN CORRECTIVA	ALEXANDRA MURILLO	GESTIONADA
Abril	ID_28	Once dependencias sin gestión a hallazgos de OSC en ISOLUCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	NARDA RODRIGUEZ TORO	GESTIONADA
Abril	ID_30	Incumplimiento de indicador de error crítico en marzo	ACCIÓN CORRECTIVA	ALEXANDRA MURILLO	GESTIONADA
Junio	ID_38	Actualización de información documentada	ACCIÓN CORRECTIVA	JAIRO SUÁREZ	EN PROCESO

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

	Junio	ID_40	Alto volumen de solicitudes vencidas en 2022 y 2023	ACCIÓN CORRECTIVA	NARDA RODRIGUEZ TORO	GESTIONADA
	Junio	ID_41	Actitud de servicio de agentes	ACCIÓN CORRECTIVA	ANGELICA VARGAS	GESTIONADA
	Junio	ID_42	Incumplimiento a monitoreos de legalización	ACCIÓN CORRECTIVA	CAMILA GIL	GESTIONADA
	Junio	ID_47	Reprocesos en el archivo de documentación	ACCIÓN CORRECTIVA	CESAR MORENO	GESTIONADA
	Junio	ID_48	Traslado por no competencia fuera de término reportado en informe de calidad de respuestas de mayo de 2024	ACCIÓN CORRECTIVA	CARLOS CASTILLO	GESTIONADA
	Junio	ID_49	Sanción por no gestión de petición remitida por parte de la Secretaría de Salud	ACCIÓN CORRECTIVA	ALEXANDRA MURILLO	GESTIONADA

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

Junio	ID_50	Incumplimiento en mayo de indicador de cumplimiento de las acciones definidas	ACCIÓN CORRECTIVA	JAIRO SUÁREZ	GESTIONADA
Julio	ID_51	Recomendaciones de auditoría interna relacionadas con documentación	ACCIÓN CORRECTIVA	JAIRO SUÁREZ	EN PROCESO
Julio	ID_52	Recomendaciones de auditoría interna relacionadas con salidas no conformes	ACCIÓN CORRECTIVA	ALEXANDRA MURILLO	EN PROCESO
Julio	ID_53	Recomendaciones de auditoría interna relacionadas con registro oportuno de hallazgos en ISOLUCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	MARCO BARRERA	EN PROCESO

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

Cabe anotar que para efectos de cálculo del indicador de “cumplimiento de las acciones definidas” se tienen en cuenta las acciones que tienen fecha programada de cierre para el periodo de medición y las eficazmente cerradas. El detalle y análisis de este indicador se relaciona a continuación:

CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DEFINIDAS				
DATOS VARIABLES	Abr.	May.	Jun.	Jul.
No. de planes de acción programados para cierre	18	10	20	11
No. de planes de acción cerrados eficazmente	18	4	20	11
Resultado obtenido	100%	40%	100%	100%

En el mes de mayo se incumplió con la meta del indicador debido a que en este mes se cambió tanto la fórmula de medición como la metodología de gestión de planes de acción; los lineamientos se describen en los instructivos “Mejoramiento continuo” e “Identificación y tratamiento de salida no conforme”. Este incumplimiento se analizó y definió su correspondiente plan de acción (ID_50) enfocado en socializar los ajustes metodológicos y realizar acompañamiento y seguimiento para lograr el cumplimiento del indicador, lo cual se ve reflejado en los meses posteriores a la implementación de las acciones.

3.5 RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

A continuación, se relaciona el comportamiento de los indicadores de gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano durante 2024. Los resultados que se encuentran sombreados en verde cumplen la meta establecida, en amarillo están dentro del rango permitido y en rojo los que se encuentran fuera del rango permitido:

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15_08_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

IN D	NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
1	Nivel de servicio	92,0%	97,0%	100,0%	97,9%	98,7%	99,6%	99,4%	99,5%	99,4%	99,6%
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%
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%
4	Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados	85,0%	100,0%	100,0%	92,8%	81,7%	85,3%	86,1%	90,5%	90,9%	88,4%
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%
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%
6.2	Cumplimiento errores no críticos monitoreo (EC)	90,0%	95,0%	100,0%	98,2%	94,7%	90,8%	91,9%	96,7%	98,2%	97,8%

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15_08_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

IN D	NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
6. 2	Cumplimiento errores no críticos monitoreo (EC)	90,0%	95,0%	100,0%	98,2%	94,7%	90,8%	91,9%	96,7%	98,2%	97,8%
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%
8	Trámites	90,0%	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%
10	Cualificación	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
11	Percepción de la calidad en la respuesta	40,0%	45,0%	100,0%	37,1%	42,9%	42,6%	43,2%	51,3%	62,0%	53,0%
12	Nivel servicio presencial	92,0%	97,0%	100,0%	95,9%	97,0%	95,8%	98,0%	98,5%	98,0%	98,8%

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

Para los dos incumplimientos presentados en lo corrido de 2024, se ha generado las respectivas acciones correctivas:

- Incumplimiento en enero de indicador “Percepción de calidad en la respuesta”: Acción correctiva ID_09
- Incumplimiento en marzo de indicador “Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)” Acción correctiva ID_30
- Incumplimiento en mayo de indicador “Cumplimiento de las acciones definidas” Acción correctiva ID_50

A continuación, se muestra el comportamiento de los indicadores con respecto a los últimos años:

IND	NOMBRE	TOLERANCIA INFERIOR	META	TOLERANCIA SUPERIOR	2021	2022	2023	a julio de 2024	TENDENCIA
1	Nivel de servicio	92,0%	97,0%	100,0%	93,0%	97,0%	98,0%	99,2%	POSITIVA
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%	91,4%	POSITIVA
3	Valoración de la calidad en las respuestas	70,0%	100,0%	100,0%	76,0%	83,0%	88,0%	86,7%	NEGATIVA EN 2024
4	Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados	85,0%	100,0%	100,0%	98,0%	92,0%	91,0%	88,0%	NEGATIVA

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC			
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024									
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración		15/08/2024	Elaborado por		Jairo Suárez			Próxima Reunión		Diciembre de 2024

5	Sistema de gestión de calidad / Implementación	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %	100,0%	100,0%	ESTABLE
6.1	Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	82,0%	88,0%	100,0%		79,4%	87,6%	89,6%	POSITIVA
6.2	Cumplimiento errores no críticos monitoreo (EC)	90,0%	95,0%	100,0%		88,9%	94,8%	95,5%	POSITIVA
7	Cumplimiento de las acciones definidas	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %	100,0%	91,4%	NEGATIVA EN 2024
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%	ESTABLE
9	Estrategia de comunicación implementada	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %	100,0%	100,0%	ESTABLE
10	Cualificación	95,0%	100,0%	100,0%		100,0 %	100,0%	100,0%	ESTABLE
11	Percepción de la calidad en la respuesta	40,0%	45,0%	100,0%		38,0%	42,0%	47,4%	POSITIVA
12	Nivel servicio presencial	92,0%	97,0%	100,0%			96,0%	97,4%	POSITIVA

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

3.6 RESULTADOS DE AUDITORÍAS

Se realiza la auditoría interna al Sistema de Gestión por parte de la Oficina de Control Interno, los días 18 y 19 de julio de 2024 a cargo de la auditora líder Yeimi Paola Ladino Pardo y emitiendo los siguientes hallazgos descritos en el informe final entregado a la Oficina de Servicio al Ciudadano:

FORTALEZAS

1. Se destaca el compromiso del líder del proceso en el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad bajo los estándares de la ISO 9001:2015, demostrando conocimiento y liderazgo en el ejercicio al interior de la Oficina de Servicio al Ciudadano. Numeral 5.1 de la norma.
2. Se observó una permanente disposición de los responsables del proceso de Servicio al ciudadano, entendiendo el ejercicio de auditoría como una oportunidad de mejora y de fortalecimiento del Sistema de calidad. Numeral 5.1 de la norma.
3. Se tienen identificados los riesgos e implementadas las acciones que minimizan el posible impacto de actividades que no contribuyan al logro de los objetivos del proceso. Se tiene conocimiento de las acciones tomadas para abordar riesgos. Numeral 6.1 de la norma.
4. Se observaron monitoreos permanentes (semanales) de las actividades que se adelantan al interior de la oficina y que permiten la identificación de posibles cambios significativos que se presenten y que pueden afectar el cumplimiento de la política y objetivos de calidad. Numeral 8 de la norma.
5. A través de la Oficina de Servicio al Ciudadano se realiza continuo seguimiento a la percepción de los ciudadanos respecto al grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas, a través de encuestas del nivel de satisfacción del usuario sobre el servicio prestado. Numeral 9.1 de la norma.
6. Se observó la ejecución de acciones de mejora con base en los resultados del nivel de satisfacción del usuario en los servicios que se prestan desde el Proceso de servicio a la ciudadanía, considerando los mismos como fuente o insumo para la mejora continua del proceso, con impacto en el Sistema de Gestión de Calidad. Numeral 9.1 de la norma.
7. Se identificó la continua realización de jornadas de capacitación, lo que permite el fortalecimiento del proceso y del Sistema de Gestión de Calidad, asegurando siempre la interiorización de los temas tratados. Numeral 7.2 de la norma
8. Se observó eficacia de las acciones correctivas definidas sobre las No. Conformidades identificadas en el 2023, como producto de auditoría interna de calidad y externa de certificación. Numeral 10.2 de la norma.
9. En visita a la Dirección Local de Educación de Kennedy se observó conocimiento del proceso de certificación en la norma técnica de calidad, así como las actividades que para ello se requiere, entre ellas, conocimiento del alcance y objetivos de calidad, control de documento y registros, información documentada, seguimiento y medición del servicio prestado. Números 4, 7.5, 8.1, 8.2. de la norma.
10. Realización de reunión de revisión por la Dirección, en donde se contemplaron los aspectos requeridos por la norma técnica. Numeral 9.3 de la norma.
11. Se realiza control sobre la operación ejercida por los proveedores externos. Numeral 8.2 de la norma.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por		Jairo Suárez			Próxima Reunión	Diciembre de 2024

NO CONFORMIDADES: NINGUNA

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

1. Revisar y en el caso que corresponda ajustar el Manual de Calidad especialmente en el aspecto asociado con la matriz de riesgos ambientales, a fin de establecer el alcance de la Oficina de Servicio al Ciudadano en este tema. Numeral 6.1 de la norma.
2. Ajustar en el Manual de Calidad, aquella codificación de formatos que se pueda encontrar desactualizados, frente a los registrados en el aplicativo Isolucion. Lo anterior, al identificarse el formato “Metodología para la Elaboración de los Documentos del Sistema de Gestión correspondiente referenciado en el manual con otro código. Numeral 7.5 de la norma.
3. Considerar en todos los formatos definidos en el sistema de gestión de calidad para el manejo, soporte y control del proceso, un estándar de encabezado, el cual contenga, entre otros aspectos, versión, fecha de creación, etc. Numeral 7.5 de la norma.
4. Respecto a las salidas no conformes, se recomienda dejar documentado en bitácora definida para tal fin, las gestiones adelantadas, las revisiones efectuadas y los soportes validados, lo anterior, al observarse una acción correspondiente al mes de junio sin la totalidad de los campos documentados, aun cuando la misma ya estaba totalmente gestionada. Numeral 8.7 de la norma.
5. Se recomienda realizar de manera oportuna el registro en el aplicativo Isolucion, de los hallazgos, acciones de mejora y seguimientos que se originan como producto de los seguimientos a los resultados de oportunidad. Lo anterior, principalmente a los correspondientes a la vigencia 2023. Numeral 10 de la norma.

Aunque no se detectaron no conformidades, las oportunidades de mejora descritas en el informe se analizaron y se encuentran en gestión.

Finalmente, se ha dado cumplimiento a otros seguimientos e informes que evalúan el cumplimiento a los requisitos de partes interesadas, tales como:

Informe de gestión de peticiones de entidades distritales – Alcaldía Mayor de Bogotá
Índice de transparencia de Bogotá
Índice de servicio a la ciudadanía
Informe semestral de defensor del ciudadano
Índice de gobierno abierto
Plan de Acción Anual MIPG - FURAG
Reporte avances POA
Programa de transparencia y ética pública
Proyecto de inversión 7818

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

Proyecto de inversión 7701
Evaluación control de independientes
Reportes de riesgos
Informe de operaciones
Informe de PQRS
Política pública LGBTI
Reporte certificado de confiabilidad - SUIT - Guía de trámite

3.7 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

EXPRESSERVICE S.A.S.: Durante el curso de la vigencia 2024 se continuó prestando los servicios de distribución de correspondencia física, en ejecución del Contrato de Prestación de Servicios 5484949 de 2023, con excelentes indicadores en la gestión, para lo cual el volumen promedio mensual fue de 1.037 salidas, 2.983 entradas y 198 internos. El contrato se ejecutó hasta el 31/07/2024, A partir del 12/08/2024 se cuenta con los servicios de la empresa Servicios Postales Nacionales (4-72). El detalle de los indicadores y de la información correspondiente al desempeño y al cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio pactados, se registra y socializa mediante el informe de gestión mensual del proveedor y el informe de supervisión avalado por la jefatura de la OSC.

CAMERFIRMA: A partir del 01 de abril de 2024 se dio inicio con la ejecución de la Orden de Compra 126358-829 de 2024, para lo cual se ha tenido un excelente servicio e indicadores en la gestión de correo electrónico certificado, con un promedio mensual de 16.027 envíos gestionados. El detalle de los indicadores y de la información correspondiente al desempeño y al cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio pactados, se registra y socializa mediante el informe de gestión mensual del proveedor y el informe de supervisión avalado por la jefatura de la OSC.

BPM: A continuación se muestra el resumen del desempeño del Centro de Contacto:

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15_08_2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

ID	ANS por nivel de servicio	Evaluación Cumplimiento Julio 2024				
		Meta	Mes	Valores	Cumplimiento	Evidencia
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento: Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	<=4 días	100.0%	No Aplica	No Aplica	No se presenta novedades relacionadas con implementación o contratación de aprovisionamiento de los servicios BPO. Certificado de Aprovisionamiento Julio Certificado de Aprovisionamiento Julio
2	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTD (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)	<=99.9%	100.00%	100%	Cumple	Disponibilidad de Plataforma
3	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	80/40 Atender el 80% de las llamadas antes de los 40 segundos	91.55%	<= 40 Segundos 3,783 Recibidas 4,132	Cumple	Nivel de Servicio
4	Tiempo de atención canales: Chat y Web (Web callback, clic to call) >=80% Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos	Chat >=80%	95.59%	<=60 segundos 2,187 Chat Recibidos 2,288	Cumple,	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en el CHAT, es decir el tiempo en el cual un ciudadano debe esperar para ser atendido. Se aclara, que para la medición se considera el tiempo inicial del BOT en 4 minutos, por lo que, se evalúa en consolidado con un cumplimiento igual o inferior a 5 minutos. Así mismo, se excluye del total las llamadas atendidas únicamente por el BOT Nivel de Atención Chat
5	Tiempo de atención canales: Fax o Fax Virtual y correo electrónico - Porcentaje > 85% antes de 5 horas hábiles	Correo Electrónico Contáctenos % de requerimientos atendidos antes de 5 horas hábiles >=85% FUT Contáctenos % de requerimientos atendidos antes de 5 horas hábiles >=85%	68% 93%	<= 5 horas 5,469 Muestra significativa 8,071 <= 5 horas 4471 Muestra significativa 4817	No cumple, ver carta de excepcion DEXON Y SIGA No cumple, ver carta de excepcion SIGA T FOMS	Tiempo de atención dexion Tiempo de Atención FUT

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

ID	ANS por nivel de servicio	Evaluación Cumplimiento julio 2024				
6	Quejas sobre el servicio del Centro de Contacto	0,00%			Cumple	No se presentan quejas en el mes de julio 2024
						Queja!A1
7	Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio > =80	Servicio	Mes	Valores	Cumplimiento	Evidencia
		Canal telefónico > =80%	92.55%	Encuestas Realizadas	Cumple	Encuesta Satisf telefonico
				1,543		
				Encuestas Satisfechas		
		Canal Virtual Chat > =80%	90.13%	1,428	Cumple	Encuesta Satisf chat
				Encuestas Realizadas		
				527		
		Canal presencial > =80%	94.28%	Encuestas Satisfechas	Cumple	Encuesta Satisf presencial
				475		
				Encuestas Realizadas		
		Correo Electrónico Contáctenos > =70 %	76%	2237	Cumple	Encuesta Satisf Correo
				Encuestas Satisfechas		
				2109		
8	Rotación de Agentes	Rotación general	Rotación <=15%	Encuestas Realizadas	Cumple	3 renunciaciones en el mes de Julio * Liceth Katherine Ospina * Flor Alicia Gamboa * Kevin Colmenares Roza
				200		
				152		

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

ID	ANS por nivel de servicio	Evaluación Cumplimiento Julio 2024					
9	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) – Agentes Nivel Central . Umbral de cumplimiento 00:05:30 minutos + 1,3 es decir, hasta 0:07:09	TMO	5:30:00	7:09:00	0:06:36	Cumple	Presencial NVC
	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) – Agentes Nivel Local	Servicio	TMO establecido		TMO	Cumplimiento	
		Atención transacciones/turnos	0:15:00		0:10:36	Cumple	
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención telefónica	Servicio	TMO establecido		TMO	Cumplimiento	TMO Telefónico
		Atención llamadas Inbound	Umbral de cumplimiento 00:05:30 minutos + 1,3 es decir, hasta 0:07:09		0:05:54	Cumple	
	TMO / (Tiempo Medio de Operación minutos) – Agentes Atención Virtual	Servicio	TMO establecido		TMO	Evidencia	
		Contáctenos FUT	0:06:00		N/A	No aplica, Actualmente este indicador no es obtenible debido al modelo de gestión vigente en el proceso, el sistema no contempla este campo para ser medido con precisión	N/A
		Correo Electrónico Contáctenos	0:10:00				
Chat Interactivo		0:10:00		0:08:31	Cumple	TMO Chat	

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

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por		Jairo Suárez			Próxima Reunión	Diciembre de 2024

ID	ANS por nivel de servicio	Evaluación Cumplimiento julio 2024				
10	Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Canal telefónico Inbound >=90%	99.10%	4,085	Cumple	Eficacia Telefónico
				Recibidas		
				4132		
		Correo Electrónico Contáctenos >=90%	100.00%	Atendidos	Cumple	Eficacia DEXON
				8,071		
				Recibidos		
				8,071		
		Contáctenos FUT >=90%	100.00%	Atendidos	Cumple	Eficacia FUT
				4,817		
				Recibidos		
				4817		
		Chat Interactivo >=90%	100%	Interacciones Atendidas	Cumple	Eficacia Chat
				2,288		
				Interacciones Entrantes		
				2,288		
11	Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call) Para transacciones entrante	Servicio	Mes	Valores	Cumplimiento	Evidencia
		Canal telefónico Y CHAT >=65%	74.21%	Minutos de atención + tiempo de documentación	Cumple	Se contempla la sumatoria correspondiente a la Jornada diaria de 12 agentes excluyendo tiempos de: almuerzo, break, capacitación, retroalimentación, pausas activas y actividades de bienestar indicadas en el anexo técnico de CCE. Se contempla la sumatoria del tiempo hablado y de gestión de los canales telefónico y chat más los tiempos de documentación en cada canal. Adicional, se contempla los tiempos por gestión de base de calidad en la respuesta; de la cual, se presenta con este informe una grabación que detalla el tiempo requerido por cada registro gestionado y en el numeral En el mes de julio, se calcula teniendo en cuenta la sumatoria de las actividades registradas en la herramienta U Contact: Tiempo Hablado Inbound - Repote U Contact, Tiempo Conectado Campañas Outbound Sed, Tiempo Conectado Campañas Outbound Satisfacción, Tiempo Conectado Campañas Calidad Presencial, Tiempo Apoyo Dexon / Tiempo de la jornada laboral descontando el tiempo previamente acordado.
				1528:22:58		
				Minutos Jornada laboral – break, capacitación, retroalimentación, bienestar (12 agentes)		
				2059:29:40		
				74%		
12	Precisión error crítico de usuario	Servicio	Mes	Valores	Cumplimiento	Evidencia
		Todos los canales	95.80%	Atenciones monitoreadas: 1262 Muestra con error usuario final: 53 Muestra Sin error final: 1209	Cumple	Calidad
		>=85%		detalle de bases con error: Chat: 0 Telefónico: 4 Presencial: 2 Radicación: 47		

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

ID	ANS por nivel de servicio	Evaluación Cumplimiento Julio 2024				
				Telefónico: 4 Presencial: 2 Radicación: 47		
13	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	Todos los canales		Gestiones calibradas:	No aplica	No se genera auditoria por parte de la Secretaría de Educación de Educación del Distrito.
		>=85%	Mes			
		Todos los canales		Inconsistencias en Errores Crítico de usuario		
		>=85%				
14	Precisión error crítico de negocio	Meta	Mes	Valores	Cumplimiento	Evidencia
		Todos los canales				
		>=85%	96.67%	Atenciones monitoreadas: 1262 Muestra con error negocio: 42 Muestra Sin error final: 1220 detalle de bases con error: Chat: 0 Telefónico: 8 Presencial: 10 Radicación: 24	Cumple	<u>Calidad</u>
		Redireccionamientos <=1%	1.30%	Redireccionamientos 184 Peticiónes radicadas 14,173	No Cumple	
		Meta	Mes	Valores	Cumplimiento	Evidencia
15	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	97.00%	Evaluación final conocimientos : 55	Cumple	<u>Evaluación de conocimiento</u>

4. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

Para dar cumplimiento al mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano, esta oficina llevó a cabo la suscripción de contrato con la Empresa Servimeters, RP 4681 con fecha de inicio de 15-07-2024 y fecha de terminación 15-10-2024 por valor de \$1.963.500. Se tiene previsto la realización de la auditoría el 22 y 23 de agosto de 2024.

De los 11 contratos que suscribió la Oficina de Servicio al ciudadano, en cuanto a prestaciones de servicio, 9 de ellos, se encuentran vigentes en la actualidad y en los objetos contractuales de todos estos contratos, se incluyen actividades referentes al Sistema de Gestión de Calidad.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por		Jairo Suárez			Próxima Reunión	Diciembre de 2024

Finalmente, la Oficina de Servicio al Ciudadano cuenta con los recursos disponibles para la prestación del servicio y el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad lo cual se ve reflejado en la ejecución del Proyecto de Inversión 7818.

5. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Entre el periodo comprendido entre abril y julio, se ha realizado seguimiento a los riesgos, controles de la Oficina de Servicio al ciudadano y reporte de los requerimientos realizados por a la Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:

RIESGOS DE PROCESO:

- A NIVEL CENTRAL:

RIESGO DE PROYECTO DE INVERSIÓN 7818 (HASTA JUNIO DE 2024)

Posibilidad de Impacto Reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa, debido a la atención de la ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos y políticas de servicio al ciudadano

RIESGO DE PROYECTO DE INVERSIÓN 7701 (ETAPA DE IDENTIFICACIÓN)

Posibilidad de Afectación Económica y Reputacional debido a Quejas o reclamaciones de la ciudadanía relacionadas con la prestación del servicio educativo y/o de la comunidad educativa en general ocasionado por Fallas o interrupción del servicio administrativo de apoyo, de gestión y de comunicaciones.

- A NIVEL INSTITUCIONAL

Posibilidad de pérdida reputacional por queja, reclamo o inconformidad por parte de la comunidad educativa ante el incumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las PQRSD por debilidades en la gestión administrativa.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

- Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio en nombre propio o de un tercero con el fin de atender las solicitudes de trámites y servicios fuera de los lineamientos establecidos.
- Posibilidad de generar el trámite de legalización de documentos con destino al Exterior sin el cumplimiento de los requisitos, en beneficio propio o de un tercero.

RIESGOS DE SEGURIDAD DIGITAL

- Avería del hardware / Fallas de funcionamiento del hardware
- Falta de cifrado de información
- Fuga de información / Geolocalización / Copia ilegal de software
- Incendio
- Interrupción de otros servicios y suministros esenciales
- Perjuicios ocasionados por el agua
- Saturación del sistema informático

RIESGOS AMBIENTALES

- Generación de residuos no aprovechables (empaques con trazas de comida, mugre de barrido, bandejas de icopor, cartón y papel contaminado, envases y objetos metálicos contaminados, plástico contaminado)
- Generación de residuos aprovechables (papel, cartón, plástico, metal, vidrio, orgánicos)
- Consumo de agua
- Consumo de energía eléctrica

RIESGOS DE PROCESOS CONTRACTUALES

Se identificaron riesgos en los anexos técnicos de los siguientes contratos:

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

- SERVIMETERS
- EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES S.A
- SERVICIOS POSTALES NACIONALES

Adicionalmente, en los meses de abril, mayo, junio y julio se identificaron 4 acciones preventivas:

MES DE REPORTE	ID	TEMÁTICA	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO	ESTADO ACTUAL
Mayo	ID_23	Resultado bajo de indicador de error no crítico en abril	ACCIÓN PREVENTIVA	ALEXANDRA MURILLO	GESTIONADA
Abril	ID_29	Resultado bajo de indicador de satisfacción en abril	ACCIÓN PREVENTIVA	ALEXANDRA MURILLO	GESTIONADA
Junio	ID_44	Contratación oportuna con ETB	ACCIÓN PREVENTIVA	ANDRÉS NARVAEZ	EN PROCESO
Junio	ID_45	Contratación oportuna con 472	ACCIÓN PREVENTIVA	EVA MARÍA VERA	GESTIONADA

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

En los meses de abril, mayo, junio y julio se identificaron 14 oportunidades de mejora:

MES DE REPORTE	ID	TEMÁTICA	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO	ESTADO ACTUAL
Mayo	ID_24	Diferencia entre indicador evaluación de calidad Alcaldía Vs. OSC en marzo	ACCIÓN MEJORA	ALEXANDRA MURILLO	GESTIONADA
Mayo	ID_25	Socialización en manejo de información y datos para mejorar presentación factura	ACCIÓN MEJORA	MARCO BARRERA	GESTIONADA
Mayo	ID_26	Unificar tipologías de PQRS (SED y MINISTERIO)	ACCIÓN MEJORA	ALEXANDRA MURILLO	EN PROCESO
Mayo	ID_27	ANS atención antes de los 60 segundos en chat	ACCIÓN MEJORA	JOHAN MORALES	GESTIONADA

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

	Abril	ID_31	Capacitación a personal en manejo de aplicativos	ACCIÓN MEJORA	ANGELICA VARGAS	GESTIONADA	
	Abril	ID_32	Solicitar a talento humano capacitación sobre funciones de las dependencias	ACCIÓN MEJORA	ANGELICA VARGAS	GESTIONADA	
	Abril	ID_33	Video tutorial de cómo realizar trámites de legalización de documentos en el exterior	ACCIÓN MEJORA	ANGELICA VARGAS	GESTIONADA	
	Junio	ID_34	Mejoramiento del control de información documentada de la OSC	ACCIÓN MEJORA	JAIRO SUÁREZ	GESTIONADA	
	Junio	ID_35	Elaboración de fichas técnicas de métricas utilizadas en OSC y revisión y/o ajuste de indicadores	ACCIÓN MEJORA	JAIRO SUÁREZ	EN PROCESO	
	Junio	ID_36	Definición de lineamientos de rendición de cuentas	ACCIÓN MEJORA	JAIRO SUÁREZ	EN PROCESO	

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

Junio	ID_37	Definición de lineamientos de gestión del cambio	ACCIÓN MEJORA	JAIRO SUÁREZ	EN PROCESO
Junio	ID_39	Mejoras al proceso de monitoreo de canales de atención	ACCIÓN MEJORA	ALEXANDRA MURILLO	GESTIONADA
Junio	ID_43	Elaboración de Instructivo de apoyo financiero	ACCIÓN MEJORA	NATALIA CARRILLO	EN PROCESO
Junio	ID_46	Mantener tiempos de respuesta de legalización	ACCIÓN MEJORA	JEAN KARLO RUIZ	EN PROCESO

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

<<Compromisos adquiridos>>

SALIDAS

- OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Unificación de criterios de medición de la OSC y la Alcaldía Mayor de Bogotá de errores críticos y no críticos.
- Oportunidad en nuevos procesos de contratación.
- Revisión, organización y/o ajuste en caso de que se requiera de funciones y alcances de procesos compartidos.
- Revisión y/o ajuste de proceso de certificaciones de buena fe

NECESIDADES DE CAMBIO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Implementar prueba piloto de metodología de gestión del cambio en los siguientes cambios identificados:

- Actualización del IVR del canal telefónico
- Nuevo proveedor del centro de contacto por terminación de la Orden de Compra actual a 31 de agosto
- Creación del canal de atención a la ciudadanía de VIDEOLLAMADA
- Rotación de personal en los próximos meses
- Oportunidad en nuevos procesos de contratación.
- Prestación del servicio en Centros Intégrate

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	15/08/2024	Inicio	2:30 p.m.	Fin	4:30 p.m.	Lugar	Reunión presencial – Sala de reuniones OSC	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO REVISION DIRECCION 15 08 2024							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	15/08/2024	Elaborado por	Jairo Suárez				Próxima Reunión	Diciembre de 2024

NECESIDADES DE RECURSOS

- Identificar cambios y rotación de personal para el próximo periodo con el fin de planifica
- Contratación de personal en cargos faltantes (Olga Teresa Loaiza, Eva María Vera, Natalia Carrillo)
- Prestación de tres ventanillas para radicación de documentos de funcionarios que participan en concursos.

VARIOS

- Seguir el conducto regular en la gestión diaria de las actividades de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

La asistencia a la reunión se evidencia en formato 21-IF-003 "Lista de asistencia" adjunta.



Lista de Asistencia

Tema de la Reunión:		Acta Reunión Equipo Técnico-Política		Área Responsable:		Oficina Servicio Al Ciudadano				
Fecha:		15-Agosto-2024		Lugar:		Oficina Servicio Al Ciudadano				
No.	Nombre Completo	Documento de Identidad		Tipo de vinculación	Cargo/Rol	Entidad/Dependencia SED/ED/DI/OTRO	Localidad	No. telefónico de Contacto	Correo Electrónico	Firma
		Tipo	Número							
1	P. SOLIA GONZALEZ	CC		DC	JEFE OSI.	SED- OSI.	N.C.	341000	cygneriog@	
2	MARC BARRERA	CI	9986099	VC	PROF. UNIV.	SED-DC	N.C.	3291000	mbarrera@	
3	PAUL KENDY KELI	CC	10884444	ORS	Contratista	SED-OSC.	DC	3412410681	pkendi@educar.gov	
4	ALEXANDRA CORTEZ R.	CC	402657068	PL	AUX. ADMIN.	SED- OSC	NC	3015385285	ACORTESE@educar.gov	
5	Lemila Unzueta Gal	CC	103171612	PROV.	ACK ADM.	SEN- OSC	NC	309493445	gal@educar.gov	
6	CARLOS CARABALLO	CC	3962144	PI.	SECRETARIO.	Oficina Ciudad.	N.C.	3204444876	ccaraballo@	
7	ANGÉLICA LÓPEZ	CC	3926125	OPS	Contratista	OSC	NVC	311436553	carl@educar.gov	
8	Lehon Andrieu	CC	80824000	DC	AUX Ad	OSC	NVC	3409	lemon@educar.gov	
9	Diego Moreno	CC	99073581	PROV	AUX. Ad	OSC	NVC	310539666	emoreno@educar.gov	
10	Alexandra Huaillo	CC	52553681	OPS	Contratista	OSC	NVC	3241000	amaillo@educar.gov	
11	SUAN MANUEL REINAS VERA SUAREZ	CC	10264933	DC	PROFESORAL UNIVERSITARIO	SED- OSC	NC	310568684	manu@educar.gov	
12	DAIRO SUZUZE	CC	9984277	PL	Profesional Universitario	OSC	NC	301206074	dsuzuze@educar.gov	
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

- Convenientes:
1. Tipos: CC: Cédula de ciudadanía / TI: Tarjeta de Identidad / CE: Cédula de Extranjería / NIP: Número de Identificación Personal / NIUP: Número Único de Identificación personal / PA: Pasaporte / PPT: Permiso por Protección Temporal / RUWV: Registro Único de Migrantes Venezolanos / Otro.
 2. Tipo de vinculación: DC: De carrera/RP: 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.