



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Agenda por desarrollar:

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

Desarrollo de la Agenda: Marco Antonio Barrera Gómez – Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano inicia la presente reunión leyendo la frase “Un sueño se vuelve realidad como resultado de tus acciones y tus acciones están controladas, en gran medida, por tus hábitos”.

La Oficina de Servicio al Ciudadano como dependencia líder de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites busca promover a través del equipo técnico en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 del proceso “Servicio Integral a la Ciudadanía”; en el marco de la revisión hecha en ejecución de la Política Distrital e Institucional de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, para así promover la mejora continua, ilustra a los asistentes respecto al objetivo de la presente sesión previa verificación y cumplimiento de la asistencia del Quorum de los equipos técnicos en concordancia con lo establecido en la Resolución No. 2001 del 18 de julio de 2023, “Por la cual se modifica la Resolución No. 1395 del 23 de Agosto de 2019, “Por la cual se crean los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional como instancias de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño” y se dictan otras disposiciones”.

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



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



IV SESIÓN

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Modelo Integrado de Planeación y Gestión

- POLÍTICA 10. SERVICIO AL CIUDADANO
- POLÍTICA 11. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

EQUIPO TÉCNICO DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL
Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía

Oficina de Servicio al Ciudadano.
Lugar: Teams
Diciembre 05 de 2023.
09:00 am a 11:00 am



La Subsecretaría de Gestión Institucional, expidió la Resolución no. 2001 del 18 de julio de 2023, “Por la cual se modifica la Resolución No. 1395 del 23 de Agosto de 2019, “Por la cual se crean los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional como instancias de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se dictan otras disposiciones”.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Equipo técnico de gestión y desempeño institucional

Política 10 y 11: Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites



Dirección de Inspección y Vigilancia o su delegado



Dirección General de Colegios Distritales o su delegado



Dirección de Servicios Administrativos o su delegado



Dirección de Talento Humano o su delegado



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



Oficina Asesora de Comunicación y Prensa o su delegado



Dirección Participación y Relaciones Interinstitucionales o delegado



Oficina de Servicio al Ciudadano



Oficina Asesora de Planeación o su delegado



Profesional Racionalización de Trámites



El jefe de la OSC realiza la verificación del cuórum de la siguiente manera:



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Saúl Enrique Camargo
Dirección de Talento Humano: Edder Harvey Rodríguez – Héctor Emilio Rojas
Dirección de Inspección y Vigilancia: María Esperanza Villalba
Dirección General de Educación y Colegios Distritales:
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales: Julie Pauline Bautista y Luz Adriana Bohórquez.
Dirección de Servicios Administrativos: Sara Carolina Alvira
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa: Nayibe Perdomo
Oficina Asesora de Planeación: Claudia Alejandra Reyes
Oficina de Servicio al Ciudadano: Marco Antonio Barrera (jefe) – Veima Sneyder Cotrino, profesional de trámites

Revisión por la Dirección

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



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Crisancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Política de la Calidad – Sistema de Gestión de la Calidad

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

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

El jefe OSC informa el estado y avance de las acciones que previamente fueron presentadas y revisadas en las sesiones anteriores del Equipo Técnico así.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

SIGA 7: Previa reuniones, actualmente, la Secretaría de Educación tiene el acta de entrega emitida por parte de la Secretaría General, para la firma por parte de la Secretaria, un trabajo articulado entre la Dirección de Servicios Administrativos y la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Actualmente continua en el proceso de revisión y estructuración por parte de la Dirección de Servicios Administrativos y la OTIC.

Gestión de Riesgos de otros procesos

Se realizaron mesas de trabajo con las dependencias a las cuales se generaron alertas así como con la Secretaría de Hacienda. (Descrito más adelante)

Gestionar los Acuerdos de Servicio Internos con la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y otro, con la la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Se gestionó y aprobó el Acuerdo de Servicio Interno con la OTIC.
Se realizó la prórroga del actual convenio con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. hasta el próximo 30 de junio del 2024 para garantizar la prestación del servicio.



Cambios internos y externos: El líder de calidad OSC presenta los cambios y acciones realizados con ocasión de las auditorías externas que concluyeron con la Certificación ISO 2001:2015 en 2022, la cual ha sido confirmada en la actual vigencia 2023:



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Apropiación de una cultura de la calidad



Fortalezas del informe Auditoria Externa de Certificación ISO9001:2015 – Etapa II

- ✓ La gestión de riesgo y la capacidad de reacción ante su posible materialización, generando alertas a otros procesos.
- ✓ Cultura de la identificación del Servicio No Conforme y la mejora continua
- ✓ Identificación de los riesgos y, como eje central la ciudadanía con el fin de no afectar el servicio prestado.
- ✓ Compromiso de Alta Dirección a través de los equipos Técnicos de Gestión y Desempeño.



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

SM SERVIMETERS certifica que el Sistema de Gestión de la Organización

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO SED
Avenida El Dorado No. 69 - 83, Bogotá D.C. - Colombia.

No está auditada y aprobada con respecto a los requisitos especificados en:

ISO 9001:2015

Este certificado es aplicable al siguiente alcance:

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

Inaplicabilidad: 7.1.5.2 y 8.3

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

Código certificado: C04-001-2023-006-13

Fecha de Emisión: 2023-09-05
Fecha de Transmisión: 2023-09-01

Fecha de Revisión: 2023-09-05
Fecha Última Modificación: 2023-09-01

Juan Fernando Toro Rios
Gerente general

SM SERVIMETERS
Calle 100 No. 100-100, Bogotá D.C.
Teléfono: +57 (01) 261 1000
www.servimeters.com





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



Documentación interna de trabajo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía



Inicio

Instructivos Internos Oficina Servicio al Ciudadano

1. Instructivo Seguimiento y reconocimiento de la prestación del servicio-10-11-2023
2. Instructivo Seguimiento de vencidos y no digitalizados en SIGA y Bogota te Escucha-10-11-2023
3. Instructivo Notificación Actos Administrativos en los canales de atención de la OSC-10-11-2023
4. Instructivo modificación creación eliminación parámetros Sistemas Información Internos-10-11-2023
5. Instructivo Medición Satisfacción de la Ciudadanía en los Canales de Atención-10-11-2023
6. Instructivo Gestión solicitudes aplicativo humano en línea-10-11-2023
7. Instructivo gestión documental-10-11-2023
8. Instructivo Gestión Correo Plan Padrino-10-11-2023
9. Instructivo Gestión Buzones Correo Electrónico-10-11-2023
10. Instructivo Estrategia Red Contacto-10-11-2023
11. Instructivo Atención Ventanilla de Radicación Virtual-10-11-2023
12. Instructivo Atención telefónica-10-11-2023
13. Instructivo Atención Presencial-10-11-2023
14. Instructivo Atención Centro de Rélevo SED-10-11-2023
15. Instructivo Asignación-Requerimientos Bogota Te Escucha-10-11-2023
16. Instructivo Actualización revisión base de conocimiento-10-11-2023
17. Instructivo Monitoreo canales de atención-10-11-2023
18. Instructivo manejo contingencias de continuidad de negocio en los canales de atención-10-11-2023
19. Instructivo Identificación y Tratamiento del Servicio No conforme y Acciones de Mejora-10-11-2023
20. Instructivo Gestión de Respuestas a Requerimientos OSC-10-11-2023
21. Instructivo Atención Virtual Chat-10-11-2023
22. Instructivo Apertura y gestión de solicitudes ingresadas en el buzón de sugerencias-10-11-2023
23. Instructivo Acompañamiento Plan Padrino-10-11-2023

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

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





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Riesgo de gestión del proceso

Paola Cristancho presenta ahora la gestión del riesgo ejecutado desde la OSC y de manera conjunta con las áreas con las cuales nos relacionamos de manera habitual; gestión que ha conllevado a la NO materialización del riesgo: reuniones diarias de revisión de la operación que permiten la oportuna y efectiva toma de decisiones para optimizar resultados; las actividades de sensibilizaciones en torno a la adecuada prestación del servicio para fortalecer la capacidad, habilidades y actitud de servicio en los colaboradores de cara a la ciudadanía y la continua evaluación y seguimiento de la sensibilización a los servidores. En igual sentido se realizan mediciones a la satisfacción de los ciudadanos con relación a la atención recibida en nuestros puntos de contacto

Frente al riesgo de pérdida de documentos (gestión documental). Paola indica acciones realizadas con la Secretaría de Hacienda para dirimir este riesgo que, aunque no se ha materializado, es latente su existencia a causa del error humano en los procesos de radicación. Para 2024 la Oficina de Planeación, OTIC y la Dirección de Servicios Administrativos realizarán mesas de trabajo para determinar los controles necesarios para la gestión del presente riesgo.

Cabe señalar que la situación detectada con ocasión de la correspondencia que se estaba enviado a la Secretaría de Hacienda y que esta entidad informó no estar recibiendo efectivamente, luego de la gestión y reuniones realizadas de manera conjunta con al Oficina Jurídica SED y el área de cobo coactivo de la SDH, el inconveniente fue superado favorablemente para las dos entidades

Respecto al riesgo en la Dirección Talento Humano – Prestaciones, se realizó mesa de trabajo en la cual se acordó incluir el riesgo para la vigencia 2024 y el adelantar acciones de control de manera conjunta desde las áreas de OSC y DTH.


En el trámite de legalización de documentos, existe el riesgo de legalizar documentos no ajustados a la realidad y/o con pérdida de oportunidad de respuesta. Paola informa situación puntual presentada con el Centro de Educación de Adultos Cultural, de la localidad Suba el cual figuraba en aplicativos y bases de datos en estado activo, cuando no era así en la realidad. Se iniciaron



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

acciones de choque junto con la Dirección de Inspección y Vigilancia y la Dirección Local de Suba, se solicitó información a todas las DILES con relación a sus instituciones educativas activas, se realizaron piezas informativas con la Oficina de Prensa, campaña telefónica, mensajes de texto para que el aplicativo SIMAT sea adecuada y oportunamente utilizado en el cargue de información de los estudiantes activos y egresados. La Oficina de Planeación y Dirección de Cobertura tendrán el compromiso de generar el riesgo y su inclusión en el portafolio y la respectiva implementación.



CONTROLES

Riesgo de gestión del proceso

Se realizaron seguimientos a la prestación del servicio (Reuniones mínimo dos veces por semana)


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

Se evaluó el conocimiento relacionado con la adecuada prestación del servicio

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





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

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



Alerta riesgo otros procesos

Riesgo / Área	Descripción riesgo	Acciones adelantadas	Acciones por adelantar
Gestión documental (Derechos de petición)	Posible riesgo por la pérdida de documentos recibidos atribuidos al Proceso de Gestión Documental; error humano en la radicación.	Se llevó a cabo reunión con la Dirección de Servicios Administrativos – Archivo el pasado miércoles 29 de noviembre.	La OAP convocará mesa de trabajo con la OTIC, y DSA para definir los controles a incluir dentro del riesgo.
Talento Humano (Fondo Prestacional)	Posible riesgo de suplantación identidad, reproceso de revisión de documentos; radicación a través de humano. (DTH) DOCUMENTOS FALSOS	En mesa de trabajo, bajo común acuerdo se define incluir el riesgo para la vigencia 2024 dentro del proceso de Talento Humano con responsabilidades en la ejecución de controles desde la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Dirección de Talento Humano – Fondo Prestacional.	Para la vigencia 2024 la DTH como líder de proceso desarrollar el riesgo presentado
Legalización de documentos con destino al exterior	Posible riesgo de legalizar documentos con información veraz de fondo, y con oportunidad.	En mesa de trabajo, bajo común acuerdo se determinó que existe el riesgo identificado desde la OSC. Situación con el Centro de Educación de Adultos Cultura – Localidad Suba Seguimientos semanales Revisión de los casos de legalización Envío de mensajes de texto y outbound a los colegios Articulación con cobertura para invitar a los colegios a usar correctamente SIMAT.	La OAP convocará a una nueva sesión con la Dirección de Cobertura para desde esta mesa se genere el riesgo, controles, inclusión del riesgo en el portafolio y su obligatoriedad en la implementación.
Correspondencia de salida	Se cierra posible riesgo de gestión de envío de correspondencia de salida, dada reunión sostenida en octubre con la Secretaría de Hacienda y la Oficina Asesora Jurídica.	Reunión entre Secretaría de Hacienda y la Entidad	No aplica.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Oportunidad Transversal al proceso – Relacionamiento Estado Ciudadano



Normatividad	Actividades	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 2052 de 2020 Nación • Caja de Transformación Institucional – Julio 2021 - Nación • Manual Operativo MIPG V5 2023 - Nación • Decreto 542 de 2023 de Bogotá • Manual Operativo de Relacionamiento Ciudadano Bogotá (En aprobación) 	<ul style="list-style-type: none"> • Articulación institucional por la afectación de procesos, caracterización grupos de valor e identificación de responsables (MIPG y POA) • Gestión de cara a la ciudadanía y los grupos de valor. • Rendición de Cuentas, diálogo ciudadano y Control Social. • Lenguaje Claro. • Tecnologías de la información y las comunicaciones • Capacitación y sensibilización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina Asesora de Planeación • Oficina de Servicio al Ciudadano • Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales. • Oficina Asesora de Comunicación y Prensa • Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones • Oficina de Talento Humano

Ricardo Rodelo hace la presentación de los aspectos normativos, actividades y responsabilidades del Proceso Relacionamiento Estado – Ciudadano. Ricardo menciona las comunicaciones que, desde la OSC el jefe ha dirigido a las dependencias involucradas. El jefe OSC por su parte interviene señalando el impacto que este proceso de relacionamiento tendrá en el servicio misional de la entidad. El jefe hace el llamado a la importante de realizar la articulación de este proceso y su proyección a la próxima vigencia la cual coincide con un nuevo inicio de administración distrital.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Señala el jefe OSC la necesidad contra con un adecuado sistema de gestión documental, virtualidad de los trámites, carpeta ciudadana, el atraso, debilidades y acciones de mejora que requiere el tema de gobierno digital y gestión documental. Información que será plasmada en los procesos de empalme y en los próximos comités de gestión y desempeño institucional y de control interno.

Carmen Yolanda Sánchez, profesional de la Oficina de Planeación interviene haciendo referencia a los comunicados que en relación al Proceso Relacionamiento Estado – Ciudadano han recibido de la OSC y solicita al jefe OSC se le aclare o indique cuál es el liderazgo que solicitan o esperan de la Oficina de Planeación. Marco Barrera indica que el liderazgo esperado está enmarcado desde el compromiso y competencias que tienen todas las dependencias involucradas. No es un alguien que deba liderar sino, que es desde el compromiso que debe asumir la entidad respecto al servicio misional que la SED ofrece a la ciudadanía.

Carmen Yolanda señala que los participantes del presente equipo técnico está conformado por las áreas que estarían involucradas Proceso Relacionamiento Estado – Ciudadano, por ello sugiere sea revisada la resolución de conformación y la viabilidad de incluir estas funciones o actividades.

Solicita a la OSC si la participación e intervención en la presente sesión responde a las solicitudes que por oficio se han realizado o sí requiere respuesta (con radicado) a los oficios. Marco Barrera señala que con base en esta reunión se deberá genera un plan de trabajo; Carmen Yolanda señala en igual sentido realizar otra sesión del equipo técnico para abordar o definir las actividades. El jefe OSC manifiesta estar de acuerdo, en que se realice esta reunión antes de la generación del POA 2024 y posterior al Manual que la respecto generará próximamente la Secretaría General.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas.

Paola Cristancho continúa con la presentación de la información atinente al indicador de satisfacción, el cual ha presentado notable incremento. Señala las actividades o acciones que se han realizado para elevar este indicador



Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas

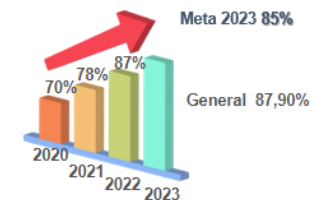
$$\text{Satisfacción} = \frac{\sum_i \text{Ciudadanos satisfechos con el servicio prestado desde la OSC de la SED (calificaciones de 7 a 10)}}{\sum_i \text{ciudadanos encuestados}}$$



ago-23	92,47%	90,69%	86,22%	72,40%	89,54%
sep-23	91,40%	92,62%	85,95%	72,63%	90,18%
oct-23	95,21%	92,17%	93,22%	73,84%	93,50%
Nov-23	95,24%	92,00%	90,64%	67,00%	92,95%

Tabla 1 Nivel de Satisfacción por mes año 2023

92%



Seguimiento telefónico a los ciudadanos.

Llamadas Outbound para conocer la percepción de los ciudadanos del canal correo electrónico, chat y teléfono.

Seguimiento a través del equipo de Aliados Incondicionales a la satisfacción en los agentes.

Atención personalizada a través de chat institucional.





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.



El grado en que se han logrado los objetivos de calidad

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

Error Crítico				
Tipo	Sept	Oct	Nov	Total año 2.023
Sin error crítico	1052	1146	1092	3290
Con error crítico	158	96	136	390
Porcentaje				
Sin error crítico	86.94%	92.27%	88.55%	89.29%
Con error crítico	13.06%	7.73%	11.45%	10.71%
Total Cantidad	1210	1242	1188	3640

Transacciones monitoreadas SIN errores críticos= 3.250

Transacciones monitoreadas= 3.640



Error No Crítico				
Tipo	Sept	Oct	Nov	Total año 2.023
Sin error no crítico	1140	1207	1147	3494
Con error no crítico	70	35	41	146
Porcentaje				
Sin error no crítico	94.21%	97.18%	96.55%	96.99%
Con error no crítico	5.79%	2.82%	3.45%	4.01%
Total Cantidad	1210	1242	1188	3640

Transacciones monitoreadas SIN errores no críticos= 3.494

Transacciones monitoreadas= 3.640



Angélica Vargas presenta las acciones de socialización, retroalimentación y cualificación dirigidas al personal OSC que buscan mejorar y fortalecer las capacidades y actitudes de los servidores y colaboradores de cara al ciudadano



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

Objetivos específicos:

Socializar el inventario de actividades disponibles para la atención (SBA, ETE, Digiuno, respuesta electrónica, CRM, etc.)	Socializar proceso y procedimientos internos de la OSC (direccionamiento, evento reconocimiento)
Socializar Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (Manual Servicio al Ciudadano, protocolos de atención, código de ética, transparencia y lenguaje claro)	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC
	Retroalimentación de conocimientos

Buenas prácticas

Universidad del Servicio

- Lenguaje Claro e Incluyente
- Sensibilizaciones: 4
- Revisión, traducción y evaluación documentos: 96



Sensibilizaciones realizadas=74
actividades con 1416 asistentes
Sensibilizaciones programas = 74





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



Reconocimiento personal Oficina de Servicio al Ciudadano

Indicadores evaluados:

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

Semana del reconocimiento OSC



La fuerza del equipo viene de cada miembro. La fuerza de cada miembro es el equipo. Phil Jackson



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

Resultados de las acciones

- ✓ El indicador de satisfacción llega a un consolidado del 87.90% de cumplimiento.
- ✓ Las actividades realizadas con los equipos de trabajo fueron enfocadas en la apropiación en los indicadores lo cual se ve reflejado en la mejora de este indicador.
- ✓ El conocimiento general y el manejo de herramientas han generado una mejora en el indicador de redireccionamientos disminuyendo en 20% en el mes de noviembre.
- ✓ Se generaron los controles y alertas a las áreas competentes referentes al riesgo en el trámite de legalización de documentos, esta actividad ha vinculado la gestión de las Direcciones Locales, Dirección de Cobertura, Colegios e Inspección y Vigilancia
- ✓ Se articuló la gestión de cierre de vencidos de años anteriores con las áreas y colegios responsables

Acciones de mejora programadas y cumplidas para el periodo evaluado = 28

Servicio No Conforme identificado y cerrado= 29

CLASIFICACIÓN POR EQUIPOS DE TRABAJO	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL
	SNC	AM	SNC	AM	SNC	AM	
GRUPO DE OPERACIONES	6	7	7	2	5		27
GRUPO PLAN PADRINO		3	1	4			8
GRUPO DE FORMACIÓN		5		2			7
GRUPO CALIDAD ALIADOS	3	1		1			5
GRUPO LEGALIZACIÓN	1	1	2				4
GRUPO COR RESPONDENCIA		1		1	1		3
GRUPO DE DATOS			1				1
GRUPO NOTIFICACIONES			1				1
GRUPO TRÁMITES				1			1
GRUPO FONDO							0
TOTAL	10	28	12	11	6	0	57

Se presenta la generalidad y realización del Reconocimiento que periódicamente se realiza a los funcionarios y colaboradores de la OSC con base en los indicadores de gestión y de atención. La más reciente actividad de reconocimiento tuvo como objetivo el conocer y resaltar la gestión y función diaria de cada grupo de trabajo interno de nuestra dependencia



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Narda Rodríguez presenta ahora la información correspondiente a registro y plan de mejoramiento en la herramienta ISOLUCION

Desde 2022 la Oficina de Servicio al Ciudadano se articuló en calidad de primera línea de defensa, al procedimiento 20-PD-002 de la Oficina de Control Interno, hallando deficiencias en los niveles de oportunidad y calidad en las respuestas a ciudadanos que impactan el indicador general de la entidad. Se han formulado los hallazgos y se ha realizado el registro en el sistema Isolución, se presenta el estado actual de estos hallazgos.

Se hace el llamado a las áreas que aún no han realizado el cargue de las evidencias de las acciones realizadas para que se pueda efectuar el cierre correspondiente. Oficina de Personal y algunas instituciones educativas.

Se solicita el apoyo al Director de Talento Humano y Oficina de Prensa para el cargue de la información faltante en los hallazgos registrados en Isolución. Las aclaraciones o inquietudes al respecto pueden ser escaladas a la Oficina de Control Interno.

La Oficina de Servicio al Ciudadano es sujeto de los ejercicios de auditoria por parte de la Oficina de Control Interno y entes externos. En las auditorías realizadas en la actual vigencia NO se han encontrado hallazgos; se recibieron tres recomendaciones y tres felicitaciones por la robustez de nuestro sistema de gestión de calidad.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



Registro acciones Plan de Mejoramiento Isolucion

CERRADAS

Solicitado a	Núm. Hallazgo
COLEGIO ALDEMAR ROJAS	1429
COLEGIO ATENAS	1418
COLEGIO CIUDAD DE BOGOTÁ	1446
COLEGIO EL PARAISO DE MANUELA BELTRAN	1445
COLEGIO GRAN COLOMBIANO	1455
COLEGIO INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL PILOTO	1430
COLEGIO LA VICTORIA	1420
COLEGIO PALERMO SUR	1417
COLEGIO REPUBLICA DE MEXICO	1451
COLEGIO RODOLFO LLINAS	1439
COLEGIO TOMAS CARRASQUILLA	1432
COLEGIO VEINTE DE JULIO	1442
COLEGIO VENECIA	1456
DIRECCION LOCAL DE EDUCACION CIUDAD BOL	1421
ESCALAFON DOCENTE	1425
GRUPO DE CERTIFICACIONES	1302
OFICINA ASESORA JURIDICA	1426
OFICINA DE PERSONAL	1301
OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO	1493
OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO	1293
OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO	1326
OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO	1327
OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO	1328
OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO	1329
OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO	1467
OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO	1468

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

- ✓ 26 Se encuentran cerradas.
- ✓ 17 Abiertas en gestión.
- ✓ 14 Abiertas sin ningún registro*

*Susceptibles a seguimiento disciplinario por parte de Control Interno



Registro acciones Plan de Mejoramiento Isolucion - Institucional

ABIERTAS

Solicitado a	Núm. Hallazgo	mesa de trabajo para registro CI-AM
COLEGIO ANTONIO GARCIA	1415	No ha realizado registro
COLEGIO AULAS COLOMBIANAS SAN LUIS	1444	No ha realizado registro
COLEGIO DIVINO MAESTRO	1419	No ha realizado registro
COLEGIO FANNY MIKEY	1458	No ha realizado registro
COLEGIO GONZALO ARANGO	1450	No ha realizado registro
COLEGIO INSTITUTO TECNICO LAUREANO GOMEZ	1440	No ha realizado registro
COLEGIO JOSE JOAQUIN CASAS	1447	No ha realizado registro
COLEGIO JUAN FRANCISCO BERBEO	1454	No ha realizado registro
COLEGIO PANAMERICANO	1422	No ha realizado registro
COLEGIO PAULO FREIRE	1438	No ha realizado registro
COLEGIO PULCARPA SALAVARRIETA	1437	No ha realizado registro
COLEGIO VENTIVIA ANGELES	1427	No ha realizado registro
COLEGIO VERIVON ALTO/BAJO	1416	No ha realizado registro
OFICINA DE PERSONAL	1435	No ha realizado registro

Solicitado a	Núm. Hallazgo	Pendiente
COLEGIO ALVARO GOMEZ HURTADO	1459	Falta cargar soportes
COLEGIO CASTILLA	1424	Falta cargar soportes
COLEGIO COLOMBIA VIVA	1453	Falta cargar soportes
COLEGIO FABIO LOGANO SINIGHELLI	1448	Falta cargar soportes
COLEGIO GENERAL SANTANDER	1449	Falta cargar soportes
COLEGIO GUSTAVO ROJAS PINILLA	1443	Falta cargar soportes
COLEGIO RICAUURTE	1457	Falta cargar actividades
COLEGIO SAN CRISTOBAL SUR	1416	Falta cargar soportes
COLEGIO TOBERIN	1459	Falta cargar soportes
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1431	Falta cargar soportes
DIRECCION LOCAL DE EDUCACION ENGATIVA	1433	Falta cargar soportes
DIRECCION LOCAL DE EDUCACION KENNEDY	1399	Falta cargar soportes
DIRECCION LOCAL DE EDUCACION KENNEDY	1433	Falta cargar soportes
DIRECCION LOCAL DE EDUCACION SUBA	1300	Falta cargar soportes
GRUPO DE CERTIFICACIONES LABORALES	1454	Falta cargar soportes
OFICINA ASESORA DE COMUNICACION Y	1423	Falta cargar soportes
OFICINA DE NOMINA	1441	Falta cargar soportes



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Crisancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



Las no conformidades, acciones correctivas y auditorías

III Trimestre 2023			
Auditoría / Proceso	Cerradas	Abiertas	Total
Proyecto 7818 "Fortalecimiento institucional para la gestión educativa"	0	0	0
Auditoría Externa	0	0	0
Auditoría seguimiento PQRS*	0	0	0
Total	0	0	0



* Se realizó en octubre, no se registraron hallazgos. Sin embargo, se relacionan 3 recomendaciones.

Las no conformidades, acciones correctivas y auditorías.



ACTA DE REUNIÓN

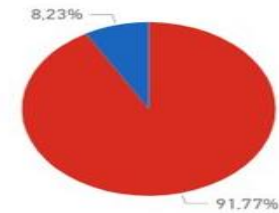
Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



AREA RESPONSABLE	2022	2023	Total
5110 - OFICINA DE PERSONAL		166	166
6001 - 04 COLEGIO DIVINO MAESTRO (IED)		86	86
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	10	68	78
1300 - OFICINA ASESORA DE JURÍDICA		69	69
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES		54	54
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA		44	44
6019 - 01 COLEGIO ACACIA II (IED)		40	40
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		37	37
1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION		33	33
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS		30	30
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY		23	23
6004 - 20 COLEGIO LA VICTORIA (IED)		23	23
5130 - OFICINA DE NOMINA		22	22
6007 - 01 COLEGIO ALFONSO LOPEZ MICHELSEN (IED)		21	21
6020 - 02 COLEGIO GIMNASIO DEL CAMPO JUAN DE LA CRUZ VARELA (IED)		21	21
6003 - 02 COLEGIO AULAS COLOMBIANAS SAN LUIS (IED)		20	20
6011 - 13 COLEGIO INSTITUTO TECNICO JULIO FLOREZ (IED)		18	18
6011 - 09 COLEGIO GONZALO ARANGO (IED)		17	17
5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES		14	14
6019 - 32 COLEGIO RURAL JOSE CELESTINO MUTIS (IED)		13	13
4100 - DIRECCION DE COBERTURA		12	12
6010 - 25 COLEGIO REPUBLICA DE CHINA (IED)		12	12
Total	10	1144	1154

Vencimientos 2023

SISTEMA ● SIGA ● BTE



II Trimestre

2021	2022	2023
0	72	1453

30 de noviembre

2021	2022	2023
0	10	1144



Narda menciona en este momento la gestión lidera por la OSC para que las áreas realicen el cierre de radicados vencidos en el sistema de gestión. Se hace el llamado a la Dirección Local de Suba para que se adelanten las acciones tendientes a la reducción de este indicador en su localidad.

Así mismo el llamado a las áreas que figuran en la tabla expuesta, en cabeza de la Oficina de Personal por lo cual se recomienda al Director de Talento Humano su intervención para mejorar este indicador



ACTA DE REUNIÓN

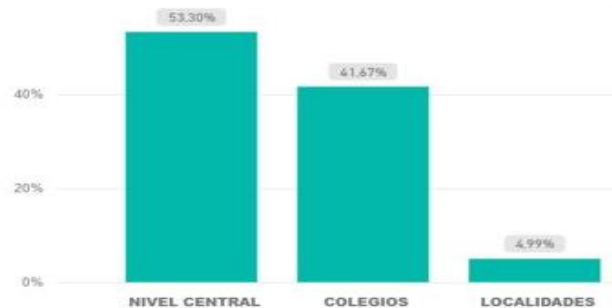
Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Se presenta el estado de documentos faltos de digitalización en el sistema de gestión documental e igualmente se realiza el llamado a atender el reporte quincenal enviado por la OSC con el fin de subsanar los documentos que carecen de adjunto.

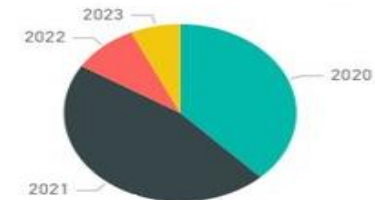


Digitalizados 2023

- CIRCULAR 001 DEL 06-01-2022
- PD-Salida - 7-PD-007



Documentos sin Digitalizar por Año





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios. Paola Cristancho presenta los indicadores de atenciones realizados a través de nuestros canales y la relevancia de cada uno de estos



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

ÍTEMES	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
* Nivel de oportunidad	91.7%	93.3%	93.4%	92.8%
* Calidad en las respuestas	89.1%	83.7%	89.0%	92.48%
* Percepción de las respuestas	42.8%	52.0%	47.0%	50.5%
* Cierre de vencidas vigencias anteriores	96.1%	98.5%	98.7%	99.2%



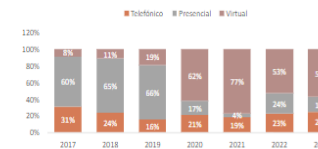
Acumulado a 31 de Octubre



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

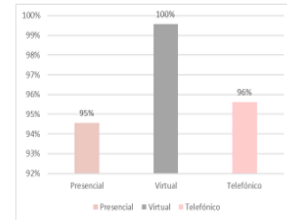
AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	316.780	611.154	85.576	1.013.510
2018	228.727	629.665	106.442	964.834
2019	177.779	752.485	215.751	1.146.015
2020	364.005	292.071	1.053.365	1.709.441
2021	433.763	46.218	1.692.175	2.331.156
2022	268.218	289.303	624.463	1.181.984
2023	359.377	248.306	818.391	1.426.074

Tabla 1 Participación Canales acumulados de enero a noviembre



Gráfica 1 Participación Canales acumulados de Enero a noviembre

Nivel de Servicio Canal



Gráfica 2 Nivel de servicio acumulado enero a noviembre 2023

- ✓ Acompañamiento gestión de la cobertura 2023 – 2024.
- ✓ Articulación con la Dirección de Cobertura, la Dirección de Bienestar Estudiantil, la Oficina de Personal.
- ✓ Luego del 2020, dada la implementación del SGC se presenta mejora continua en los canales de atención, en el nivel de servicio y la aplicación de protocolos de atención bajo lineamientos internos de trabajo.





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios



El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios

Canales de atención - Accesibilidad



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

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

Decreto 197, Art 4

POA - PAAC

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



Avance 64,52% del plan de trabajo



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	



CENTRO DE CONTACTO – OC 92072

Nº	Acuerdos de Nivel de Servicio	Meta	Seguimiento
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 - 4 días calendario de retraso a más	100%
2	Disponibilidad de los Servicios BPO con usuarios (O) RTD (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	D=99.8%	100.00%
3	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador implica el día tiempo de atención en voz)	Meta B040	97.58%
4	Tiempo de atención canales: Chat	Tiempo de atención <=60 segundos - 95%	86.51%
5	Tiempo de atención canales: Buzones de correo electrónico, Ventanilla de radicación virtual	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles >=80%, restante antes de 24 horas hábiles	99%
6	Preguntas sobre los Servicios BPO <=1%	<=1%	0.01%
7	Nivel de satisfacción de canal telefónico		91.20%
8	Nivel de satisfacción de canal correo electrónico		77.42%
9	Nivel de satisfacción de canal chat		89.82%
10	Nivel de satisfacción de canal presencial		62.18%
11	Rotación de Agentes	<=15%	3.72%
12	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) - Agentes Nivel Central	00:05:30 - 00:07:09	00:06:18
13	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) - Agentes Nivel Local	00:13:30	00:09:63
14	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) - Agentes Nivel Local	00:13:30	00:09:34
15	TMO / (Tiempo Medio de Operación, minutos) - Agentes Atención telefónica	00:09:30 - 00:07:09	00:09:30
16	Eficiencia canal telefónico interactivo		99%
17	Eficiencia canal telefónico correo electrónico concientizados		100%
18	Eficiencia canal telefónico F.U.T	>=90%	100%
19	Eficiencia canal telefónico chat interactivo		100%
20	Ocupación de Agentes canal telefónico	65%	91%
21	Ocupación de Agentes canal chat	65%	100%
22	Presión sobre el crítico de usuarios "no sé"	<=85%	92.58%
23	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	<= 15%	9%
24	Precisión error crítico de usuario "no"	>=85%	50.45%
25	Evaluación de conocimiento Agentes	>=70%	92.41%

El desempeño de los proveedores externos

- Con corte al tercer trimestre y para noviembre del 2023 la satisfacción del chat ha mejorado significativamente ubicándose en el 91% este último mes, 10 puntos porcentuales superior a la reunión sostenida en el equipo técnico anterior.
- La satisfacción del correo electrónico, ubicada en el 71%, se encuentra relacionada con las debilidades en los controles tecnológicos y de la información, generando el riesgo de pérdida de información por el manejo manual del aplicativo Dexon.



Seguimiento ANS



CORRESPONDENCIA

ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio)	Meta	Resultado al 15 de Noviembre
Efectividad en los tiempos de entrega de mensajería física	90%	98%
Calidad en la Digitalización y registro	95%	97%
Quejas sobre el servicio de correspondencia	<=1%	0%

Efectividad de entrega de correspondencia física al 15 de noviembre 2023:



El desempeño de los proveedores externos



Correo Electrónico Certificado

Vigencia	Mes	# Correos Certificados	Resultado
2023	Agosto	13.553	100%
	Septiembre	13.769	100%
	Octubre	13.211	100%
	Noviembre	4.075	100%

Efectividad de entrega de correspondencia electrónica al 15 de noviembre 2023:





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Diana Malaver presenta los indicadores de gestión de los proveedores del servicio de mensajería y de correo electrónico certificado



Seguimiento ANS



CORRESPONDENCIA

ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio)	Meta	Resultado al 15 de Noviembre
Efectividad en los tiempos de entrega de mensajería física	90%	98%
Calidad en la Digitalización y registro	95%	97%
Quejas sobre el servicio de correspondencia	<=1%	0%

Efectividad de entrega de correspondencia física al 15 de noviembre 2023:



El desempeño de los proveedores externos



Correo Electrónico Certificado

Vigencia	Mes	# Correos Certificados	Resultado
2023	Agosto	13.553	100%
	Septiembre	13.769	100%
	Octubre	13.211	100%
	Noviembre	4.075	100%

Efectividad de entrega de correspondencia electrónica al 15 de noviembre 2023:





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Adecuación de los recursos.

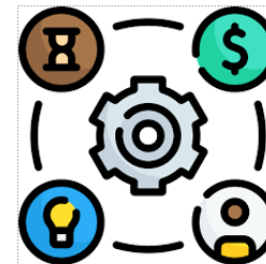


La adecuación de los recursos

- ✓ Durante el último trimestre se realizó la adición por \$977.514.813 COP lo cual permitió prorrogar la orden de compra 92072 inicialmente hasta el 29 de febrero del 2024. De igual manera, se adelantó la proyección de los estudios previos para la contratación del Centro de Contacto a través de licitación pública a partir de Marzo del 2024.
- ✉ El servicio de correspondencia física se contrató hasta el 29 de febrero de 2024 con el proveedor Expressservices SAS.
- 📧 Se realizó la prórroga de la Orden de Compra 109956 del servicio de correo electrónico certificado hasta el 29 de febrero del 2024.
- 👥 Los contratos 5337066/2023 y 4105018/2022, (Certificación ISO9001:2015 y mensajería física 2022-23) se encuentran en proceso de liquidación, dentro de los tiempos legales para realizar el procedimiento por mutuo acuerdo.



Paola Cristancho presenta el estado actual y proyección del contrato del Centro de contacto con la ciudadanía



La adecuación de los recursos

A la fecha se asignaron inicialmente \$3'700.000.000 COP dada la optimización de recursos en un 10%, para la vigencia 2024 del Centro de Contacto, y al tener como alternativa la licitación pública o el contrato interadministrativo se realizó un estudio de mercado, obteniendo los siguientes resultados, a través de media geométrica:

- ✓ Total mensual media geométrica incluyendo impuestos -> \$295.856.740,04
- ✓ Total por 10 meses media geométrica incluyendo impuestos -> \$2'958.567.400,38





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

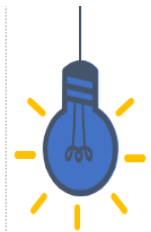
Avance Racionalización de trámites 2023

Realiza la presentación el profesional de trámites de la OSC, Veiman Cotrino: avance y estado de la actual vigencia y el trabajo avanzado para la estrategia de 2024



Avance

A la fecha, se están culminando las actividades del plan de trabajo del III cuatrimestre con las áreas, las cuales cuentan con mesas de trabajo articuladas para el desarrollo de las actividades propuestas. Respecto a las metas establecidas se cuenta con un avance para la OSC de un 80%, DIV en un 78% y DC en un 96%, cumpliéndose con lo programado.



Meta

Ejecutar las actividades del plan de trabajo aprobado por las áreas, del Tercer cuatrimestre, el cual se proyectó para la OSC en un 50%, DIV un 30% y DC 33%.

Respecto a las dificultades se han identificado demoras en el envío de información por parte de las dependencias.



Trámite

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



Dirección de Inspección y Vigilancia

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



Dirección de Cobertura

- Asignación de cupo escolar
- Traslado de estudiantes antiguos

Avance Plan de Trabajo por Áreas 2023



Oficina de Servicio al Ciudadano

- Legalización de documentos para estudiar en el exterior





ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Estrategia de Racionalización de Trámites 2024

- La OSC generó el informe de Necesidades de la Comunidad Educativa en Torno a los Servicios de la Entidad 2023, donde se analizó el estado actual de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos (OPA's), inscritos en el inventario de trámites de la SED.
- Como resultado se priorizaron los trámites susceptibles de racionalizar para el 2024, mediante el análisis de diferentes criterios, que permitieron invitar las áreas de mayor impacto a hacer parte de la estrategia 2024.
- Luego de las mesas de trabajo realizadas la Dirección de Cobertura y la Dirección de Bienestar Estudiantil, decidieron hacer parte de la estrategia 2024 con los siguientes trámites:
 - ✓ Asignación de cupo escolar (Dir. Cobertura)
 - ✓ Traslado de estudiantes antiguos (Dir. Cobertura)
 - ✓ Beneficios de transporte Escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las Instituciones Educativas con matrícula oficial distrital (Dir. Bienestar Estudiantil).
- Los anteriores trámites fueron registrados en el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP 2024) de la Oficina Asesora de Planeación y se inscribirán ante el SUII en enero de 2024.



El profesional Veiman Cotrino recomienda a la áreas la importancia de realizar el reporte mensual de la operación de sus trámites; así mismo la adecuada clasificación de sus trámites en el aplicativo SIGA, con el fin de aumentar los indicadores de certeza y fidelidad de los datos que por esta herramienta se obtienen

Avance Plan de Trabajo por dependencias 2023

NIVEL DE OPORTUNIDAD DE LOS TRÁMITES

Algunas dependencias no reportan sus trámites, recordemos que la veracidad de la información depende del reporte de las dependencias, y así asegurar que el SUII refleje con precisión nuestros procesos y facilite una gestión efectiva de los trámites.

De la correcta clasificación de los trámites en el aplicativo SIGA, por parte de las áreas depende que se generen los datos de manera correcta y la información sea registrada de acuerdo con los datos completos de la petición.

La importancia de dar respuesta a la solicitud de los trámites con la oportunidad correspondiente.



Top 10 de trámites más solicitados

Oficina	Trámite	Total Recibidos	Respondidos en Términos	% de Cumplimiento
IED	Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	100493	94441	94,0%
Grupo de Certificados Laborales	Certificado de salario e historia laboral	23725-	-	-
Oficina de Escalafón Docente	inscripción en el escalafón nacional docente	3898	3084	79,1%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Cesantías parciales para docentes oficiales	3552	2937	82,7%
Oficina de Escalafón Docente	Ascenso en el escalafón nacional docente	2832	1888	75,5%
IED	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	1771	1662	93,8%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Cesantía definitiva para docentes oficiales	1370	957	69,9%
Oficina de Personal Docente	Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	1252	1196	95,5%
Oficina de Escalafón Docente	Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	1155	1044	90,4%
Oficina de Personal Docentes	Licencia ordinaria no remunerada para funcionarios administrativos y docentes	851	671	78,8%

Fuente: SIGA Enero - Septiembre 2023





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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Defensor de la Ciudadanía



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

defensordelciudadano@educacionbogota.gov.co



Temas relevantes:

- CERTIFICADOS DE ESTUDIO 24%
- PRESTACIONES 8%
- CUPOS ESCOLARES 4%
- MOVILIDAD ESCOLAR 4%
- VACANTES DOCENTES 4%
- NÓMINA 4%
- INSPECCIÓN Y VIGILANCIA 4%



<https://www.educacionbogota.edu.co/portafolio/institucional/transparencia/defensor-del-ciudadano#text-La%20Ciudadan%C3%ADa%20que%20requer%20de%20la%20FIC%20318%20Incarn%20a%20el%202012%2020124%201000>

Recomendaciones

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

El profesional Veiman Cotrino presenta la gestión de la figura del Defensor de la Ciudadanía en la entidad

Defensor del Ciudadano - Buenas Prácticas





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

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección 05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

La presente sesión se realizó virtualmente por Teams en el siguiente enlace: https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:v/g/personal/erodelo_educacionbogota_gov_co/EcqG88PqKqxBrPFjIPNiq5ABYknld5ShV9HiEadHBCo2pg?rfefferer=Teams.TEAMS-ELECTRON&referrerScenario=MeetingChicletGetLink.view.view

IV SESIÓN
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- POLÍTICA 10. SERVICIO AL CIUDADANO
- POLÍTICA 11. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

EQUIPO TÉCNICO DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL
Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía

Oficina de Servicio al Ciudadano.
Lugar: Teams
Diciembre 05 de 2023.
09:00 am a 11:00 am

Participants: NARDA..., ANGELIC..., HT, CG, HERNAN..., CLAUDI..., PAOLA A., DIANA C., EDWIN..., VEIMAN..., EDDER H., JULIE PA..., CG, CARMEN..., CARLOS..., LM, HZ, LUZ ADR..., HECTOR..., MC, MARIA E., MARCO



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Se complementa la información con la base de datos registro listado de asistencia a la sesión de la siguiente manera:

Hora de inicio	Hora de finaliza	Fecha de la ses	Documento de	Nombre completo del funcio	Cargo del funcio	Dependencia er	Correo electrónico	Teléfono de o	Medio	Observaciones
12/5/23 9:19:56	12/5/23 9:20:42	12/5/2023	80229200	Veiman Cotrino	Profesional Universi	Oficina de Servicio	vcotrino@educacionb	3153002035	Teams	
12/5/23 9:19:58	12/5/23 9:21:57	12/5/2023	50960258	Carmen Yolanda Sanchez Galleg	profesional especial	Oficina asesora de	csanchezg@educacion	3006774909	Teams	
12/5/23 9:25:04	12/5/23 9:27:41	12/5/2023	52440432	Narda Lizeth Rodriguez	Profesional 12	OSC	nrodriguez@educacio	3002018567	Teams	-
12/5/23 9:28:58	12/5/23 9:30:13	12/5/2023	52715205	Claudia Alejandra Reyes Garcia	Contratista por prest	Oficina Asesora de	creyes@educacionbog	3103268056	Teams	
12/5/23 9:23:21	12/5/23 9:32:09	12/5/2023	52927390	Diana Carolina Malaver	Profesional Universi	Oficina de Servicio	dmalaver@educacion	3166130110	Teams	
12/5/23 9:38:12	12/5/23 9:39:44	12/5/2023	31994635	Nayibe Stella Perdomo López	Contratista	Oficina Asesora de	nsperdomo@educac	3204947307	Teams	Llegué tarde porque la citación o invitación no me había sido enviada.
12/5/23 9:50:21	12/5/23 9:51:35	12/5/2023	1032447506	Julie Pauline Bautista	Contratista	Dirección de Partic	jpbautista@educacion	3168229717	Teams	
12/5/23 10:23:39	12/5/23 10:24:38	12/5/2023	1013637106	Saúl Enrique Camargo Guevara	Contratista	Oficina de las Tecn	scamargo@educacion	3223074097	Teams	
12/5/23 10:35:51	12/5/23 10:37:17	12/5/2023	19302721	HECTOR EMILIO ROJAS ZAMBRAN	PROFESIONAL ESPEC	DTH	HROJAS@EDUCACION	3003999011	Teams	N/A
12/5/23 10:56:51	12/5/23 10:58:56	12/5/2023	39761756	Angélica Vargas Palacio	Contratista	Oficina Servicio al	avargasp@educacionb	3112486553	Teams	Ninguna
12/5/23 10:59:21	12/5/23 11:02:32	12/5/2023	22519654	MARÍA ESPERANZA VILLALBA CA	PROFESIONAL CONTI	DIRECCIÓN DE INS	mvillalba@educacion	3176668363	Teams	QUE SE CONTINUÓ ARTICULACIÓN CON LAS ÁREAS DE LA SED, PARA CONOCER LAS FUNCIONES ESTABLECIDAS Y SU ALCANCE, CON ESTO SE MEJORAN LOS INDICADIRE DE



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

Consideraciones y recomendaciones generales en cumplimiento de los ítems expuestos:

Se recomienda a la DSA y a la OTIC, avanzar con la viabilidad respecto a la implementación de SIGA o considerar otras opciones que mejoren el proceso de Gestión Documental de la Entidad.

Se solicita a las 14 dependencias establecer su plan de mejora y registrarlo en el aplicativo Isolucion para el correcto seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

A la DILE de Suba realizar la respuesta a los pendientes del 2022 lo antes posible.

Desde los líderes de cada dependencia, establecer acciones definitivas para subsanar los documentos vencidos y sin digitalizar de todas las vigencias anteriores y el 2023.

A la Oficina Asesora de Planeación y demás dependencias competentes asistir a la reunión de Relacionamento Ciudadano programada para el miércoles 13 de diciembre de la Secretaría General, con el fin de definir actividades articuladas para los diferentes componentes que interactúen tanto el Plan Operativo Anual como el programa de Transparencia y Ética Pública para el 2024, según los lineamientos dados por la OAP con el apoyo de las demás dependencias responsables en cumplimiento de la normatividad vigente.

El líder del proceso de acuerdo con lo expuesto por la Oficina de Servicio al Ciudadano a los miembros del equipo técnico de Gestión y Desempeño Institucional para las políticas de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites se procede a aprobar las acciones tomadas por la Alta Dirección para asegurar que el sistema es adecuado, conveniente y eficaz en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	05 de diciembre 2023	Inicio	9:00 AM	Fin	11:00 AM	Lugar	Teams
Asunto	Acta equipo técnico política racionalización trámites Servicio Ciudadano Revisión Dirección_05_12_2023						
Asistentes	Saul Camargo, Edder Harvey Rodríguez, Héctor Emilio Rojas, María Esperanza Villalba, Julie Pauline Bautista, Luz Adriana Bohórquez Sara Carolina Alvira, Nayibe Perdomo, Claudia Alejandra Reyes, Carmen Yolanda Sánchez, Marco Antonio Barrea, Ricardo Rodelo, Paola Andrea Cristancho, Veiman Cotrino, Angelica Mayerli Vargas, Alexandra Murillo, Johan Andrés Morales, Narda Lizeth Rodríguez, Diana Carolina Malaver.					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	7 de diciembre de 2023	Elaborado por	Carlos Arturo Castillo Garzón – Ricardo Rodelo López			Próxima Reunión	

CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON ha compartido "Acta_equipo_técnico_política_racionalización_trámites_Servicio_Ciudadano_Revisión_Dirección_05_12_2023" contigo



CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON

Para [ALEXANDRA MURILLO RODRIGUEZ](#); [ANGELICA MAYERLI VARGAS PALACIO](#); [CARMEN YOLANDA SANCHEZ GALLEG0](#); [CLAUDIA ALEJANDRA REYES GARCIA](#); [DIANA CAROLINA MALAVER](#); [EDDER HARVEY RODRIGUEZ LAITON](#); [EDWIN RICARDO RODELO LOPEZ](#); [HECTOR EMILIO ROJAS ZAMBRANO](#); [JULIE PAOLA TIBOCHA AVELLANEDA](#); [MARIA ESPERANZA VILLALBA CAMPILLO](#); [NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO](#); [NAVIBE STELLA PERDOMO LOPEZ](#); [PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZALEZ](#); [SARA CAROLINA ALVIRA ACOSTA](#); [SAUL ENRIQUE CAMARGO GUEVARA](#); [VEIMAN SNEYDER COTRINO DIAZ](#)

viernes 15/12/2023 2:51 p. m.



Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Más del 90% de los destinatarios ha abierto este correo.
[Ver más conclusiones](#) [Comentarios](#)



CARLOS ARTURO CASTILLO GARZON compartió un archivo contigo

Respetados miembros y delegados equipo técnico de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites: Adjunto el acta de la sesión del pasado 5 de diciembre; Agradezco su revisión, comentarios y aprobación.

El acta estará disponible por dos días para su lectura y modificación de ser necesario. De no recibir retroalimentación en el tiempo establecido, se entenderá aceptada y aprobada.

gracias



Acta_equipo_técnico_política_racionalización_trámites_Servicio_Ciudadano_Revisión_Dirección_05_12_2023

Este vínculo solo funciona para los destinatarios directos de este mensaje.