

INFORME DE CUALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN JULIO 2026

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C., AGOSTO DE 2026

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
Actividades desarrolladas en julio por objetivos específicos.....	4
Refuerzo visual informativo	9
Resultados evaluación de conocimientos.....	11
Promoción:	12
Lenguaje claro:.....	13
Conclusiones:.....	13
Actividades planeadas para agosto 2026:	13

Contenido tablas

Tabla 1 Acumulado Socializaciones y participantes	3
Tabla 2 Socializaciones y participantes julio.....	6
Tabla 3 Evidencias actividades cualificación	7
Tabla 4 Piezas gráficas refuerzo visual informativo	9
Tabla 5 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales.....	13

Contenido gráficas

Gráfica 1 Cualificación participación por objetivos	3
Gráfica 2 Registro fotográfico	6
Gráfica 3 Evidencias retroalimentaciones	10

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 -especialmente el que promueve el desarrollo de actividades orientadas a fortalecer las habilidades y actitudes del personal para brindar un servicio de excelencia y utilizar un lenguaje claro en los tres canales de atención- presenta en este informe, las actividades realizadas durante julio de 2026, en el marco de los objetivos de cualificación establecidos:

Tabla 1. Acumulado socializaciones y participantes

Mes	No. sesiones	No. participantes
Enero	22	194
Febrero	24	451
Marzo	16	416
Abril	16	142
Mayo	17	152
Junio	18	177
Julio	25	412
Total	138	1944

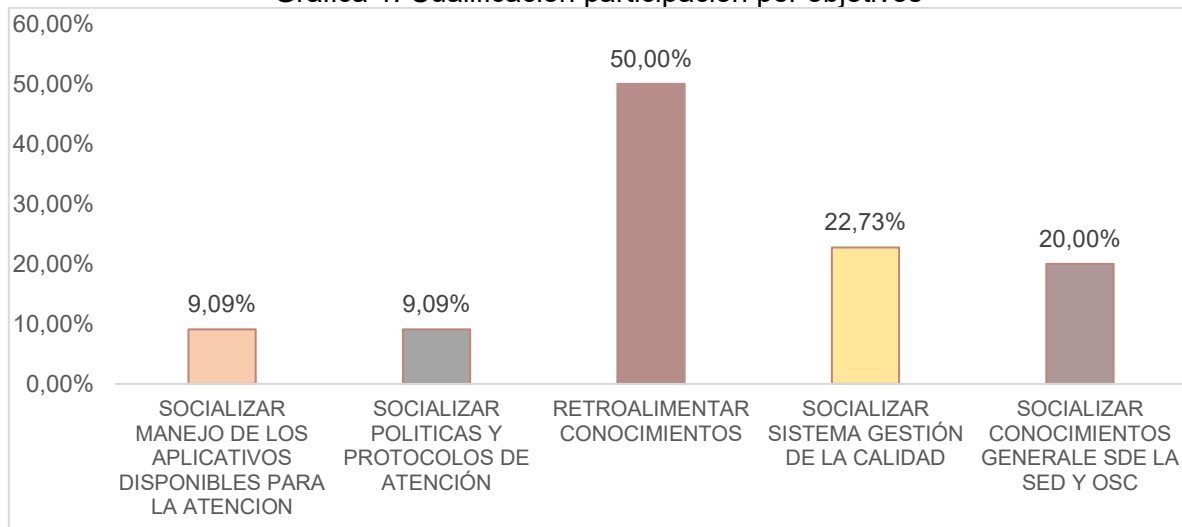
Fuente: Actas, formularios Web Asistencia y listados de asistencia

Durante el período evaluado se dio cumplimiento al Objetivo de Calidad No. 2: "Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano", cuyo seguimiento se realiza mediante el indicador Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas / Sensibilizaciones programadas). Como resultado, se alcanzó un nivel de cumplimiento del 100%, con 22 socialización desarrolladas, con la participación de 409 asistentes, en proporción con la meta establecida para el período.

En julio de 2026 se ejecutaron las actividades de cualificación programadas, con las que se atendieron las necesidades identificadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, los requerimientos formulados por las diferentes dependencias, las oportunidades de mejora evidenciadas durante la operación diaria y el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad del proceso. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de las competencias del personal para la prestación del servicio a la ciudadanía y al cumplimiento de las actividades definidas en los instrumentos de planeación estratégica de la entidad, entre ellos el Plan de Trabajo Estratégico del Proceso (PTEP), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Mapa de Riesgos y el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG).

A continuación, se presentan las actividades de cualificación programadas y ejecutadas durante el período, así como las acciones de promoción desarrolladas en articulación con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, orientadas a divulgar al público interno y externo, información relacionada con los trámites, servicios y canales de atención de la entidad.

Gráfica 1. Cualificación participación por objetivos



Fuente: Base Consolidado Cualificación

Actividades desarrolladas en julio por objetivos específicos

a) Retroalimentar conocimientos:

La actividad de formación con mayor nivel de ejecución durante el período correspondió al objetivo de Retroalimentación de Conocimientos, el cual representó el 50,00% del total de las acciones de cualificación desarrolladas. En el marco de este objetivo se realizaron 11 actividades de formación, con una participación acumulada de 80 servidores y colaboradores. Las jornadas estuvieron orientadas al fortalecimiento de conocimientos y la actualización de lineamientos relacionados con atención canal presencial Direcciones Locales de Educación, Super Cades y Cade, radicados SIGA y redireccionamientos de la correspondencia.

b) Socializar el Sistema de Gestión de Calidad

Se planearon y desarrollaron 5 actividades de socialización del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, con 263 asistentes. Con el objetivo de fortalecer los conocimientos relacionados con la Política de Calidad, objetivos, repositorios de información, uso de formatos entre otros temas, previo a la realización de las autorías interna y externa del proceso.

c) Socializar conocimientos generales de la SED y OSC:

La Oficina de Servicio al Ciudadano dentro de su plan de formación, realiza proceso de inducción y reinducción con el personal que ingresa a la oficina, así como para los cambios de puestos de trabajo (canales de atención), lo que garantiza que previo al inicio de sus labores conozcan el funcionamiento de la entidad, los procesos internos de la Oficina de Servicio al Ciudadano; en estos espacios se socializan los siguientes temas:

- Funciones dependencias de la entidad de conformidad con el Decreto 650 de 2025
- Organigrama de la entidad
- Canales de atención
- Trámites y servicios
- Gestión de correspondencia
- Defensor de la Ciudadanía
- Carta de trato digno
- Protocolos de atención
- Políticas de servicio a la ciudadanía
- Canales de denuncia
- Manejos de sistemas
- Calidad en la respuesta a peticiones ciudadanas y lenguaje claro
- Manejo de plataformas de canales de atención (Chat, telefónico, Dexon)

Una vez se socializa la información relacionada con el servicio a la ciudadanía se inicia un proceso de práctica en el canal de atención o proceso interno para el cual va a prestar el servicio y así garantizar el buen desempeño del agente.

En este periodo se realizaron 5 inducciones, tres dirigidas a funcionarios de planta y 2 con los agentes que brindan atención en los canales, debido a cambios internos de un canal a otro. En total se realizó inducción y reinducción a 12 personas.

d) Socializar el manejo de los aplicativos disponibles para la atención:

Se realizaron 2 jornadas de capacitación en el manejo del sistema SIGA y Bogotá te Escucha, dirigidas al personal funcionarios, contratistas y colaboradores de la entidad que gestionan la correspondencia en las dependencias de los tres niveles (central, local e institucional). Se contó con 50 asistentes en las dos capacitaciones.

e) Socializar políticas y protocolos de atención:

Durante este periodo se desarrollaron 2 jornadas de socialización y sensibilización dirigidas a servidores públicos, contratistas y colaboradores de la entidad, con el propósito de fortalecer la aplicación de los protocolos de atención y de las políticas distritales relacionadas con el servicio a la ciudadanía; se promovió el fortalecimiento de las competencias del talento humano para brindar un servicio basado en el reconocimiento de la diversidad, el respeto por los derechos de las personas y la implementación de buenas prácticas de atención a la ciudadanía.

Por otra parte, se hizo acompañamiento a la jornada de inducción realizada por la Dirección de Talento Humano dirigida al personal que ingresa a la Secretaría, espacio en el cual se presentó el proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía, canales de atención, Política de Calidad y sus objetivos, flujo de comunicación interna para la gestión de correspondencia, canales de atención y de denuncia, carta de trato digno, defensor de la ciudadanía, riesgos

del proceso y de corrupción y trámites de la entidad. Este espacio contó con la participación de aproximadamente 60 servidores públicos.

Gráfica 2. Registro fotográfico



Fuente: Registro fotográfico OSC

Tabla 2. Socializaciones y participantes en julio

N.º socializaciones	N.º asistentes
25	412

Fuente: Actas, asistencia plataforma Teams y listados de asistencia

A continuación, se relacionan las 18 socializaciones realizadas en julio de 2026 por objetivo, temas y fechas:

Tabla 3. Evidencias actividades cualificación

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
1/07/2026	Presencial	Inducción contratista nuevo	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal contratista OSC	1
1/07/2026	Presencial	Retroalimentación proceso radicación DILES	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	3

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
6/07/2026	Presencial	Inducción canal presencial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Personal Conalcréditos	8
6/07/2026	Presencial	Retroalimentación direccionamientos canal telefónico	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	5
8/07/2026	Presencial	Socialización protocolos DILES	Socializar políticas y protocolos de atención	Personal Conalcréditos	4
10/07/2026	Presencial	Inducción Inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Funcionario de Planta	1
14/07/2026	Presencial	Socialización preguntas y evaluaciones	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos nivel central	6
14/07/2026	Presencial	Inducción Inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Funcionaria de Planta	1
15/07/2026	Presencial	Socialización proceso Red Cade	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	3
16/07/2026	Presencial	Socialización novedades OSC	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	24
21/07/2026	Presencial	Inducción Red Cade	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	4
23/07/2026	Presencial	Socialización redireccionamientos y Sistema Gestión de Calidad	Socializar sistema gestión de la calidad	Personal Conalcréditos	25
23/07/2026	Virtual	Capacitación SIGA	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal SED	36
23/07/2026	Virtual	Capacitación Bogotá te Escucha	Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	Personal SED	14
24/07/2026	Presencial	Socialización Sistema Gestión de Calidad	Socializar sistema gestión de la calidad	Personal funcionarios, contratistas y colaboradores nivel central	40
27/07/2026	Presencial	Inducción Inicial	Socializar conocimientos generales de la SED y OSC	Funcionario de Planta	1
28/07/2026	Presencial	Pretrono canal presencial nivel central	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	12
29/07/2026	Virtual	Pretrono canal presencial nivel central	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	13

Fecha	Lugar	Tema	Objetivo	Dirigido a	Asistentes
29/07/2026	Virtual	Socialización Sistema Gestión de Calidad	Socializar sistema gestión de la calidad	personal OSC	64
29/07/2026	Presencial	Retroalimentación procesos nivel central	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	4
30/07/2026	Virtual	Socialización Sistema Gestión de Calidad	Socializar sistema gestión de la calidad	personal OSC	68
30/07/2026	Presencial	Inducción canal Dexon	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	2
31/07/2026	Virtual	Socialización Sistema Gestión de Calidad	Socializar sistema gestión de la calidad	Personal Conalcréditos	66
31/07/2026	Presencial	Socialización protocolos atención DILES	Socializar políticas y protocolos de atención	Personal Conalcréditos	3
31/07/2026	Presencial	Inducción cambios personal red CADE	Retroalimentar conocimientos	Personal Conalcréditos	4

Fuente: Archivo gestión documental – Actas cualificación

Las actas de cualificación que contienen registro fotográfico, listados de asistencia y pantallazos de socializaciones virtuales reposan en el enlace: https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/formacionosc_educacionbogota_gov_co/lgAV627ApSRwQriYHC6oybBASVi46DFi0jilQL9LMiJQJM?e=qqYKqM

Refuerzo visual informativo

En julio el equipo de Cualificación y Promoción fortaleció los conocimientos de los asesores encargados de la atención en los diferentes canales, mediante la socialización y uso de piezas gráficas con información clave. Estas herramientas facilitaron la comprensión y retención de contenidos relevantes en los siguientes temas:

Tabla 4. Piezas gráficas refuerzo visual informativo

Tema piezas graficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Día 3 Protocolos atención canal telefónico	02/07/2026	Correo electrónico institucional
Día 4: Protocolos de atención canales virtuales	03/07/2026	Correo electrónico institucional
Taller el arte de preguntar- autoaprendizaje	09/07/2026	Correo electrónico institucional
Consolidado de pagos movilidad escolar	10/07/2026	Correo electrónico institucional
Lineamientos radicados: mesas locales, distritales y estamentales de Política Educativa	16/07/2026	Correo electrónico institucional

Tema piezas graficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
I-2026-89688 Apertura Auditoría de Calidad al Sistema de Gestión de Calidad del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía- PAA 2026 -35	21/07/2026	Correo electrónico institucional
Conozcamos el Sistema de Gestión de Calidad de nuestro Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía	21/07/2026	Correo electrónico institucional
Formatos atención de turnos	27/07/2026	Correo electrónico institucional
Guía panhispánica de lenguaje claro y accesible	30/07/2026	Correo electrónico institucional

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

Piezas gráficas utilizadas para divulgar información importante al personal que brinda atención en los canales:

Gráfica 3. Evidencias retroalimentaciones



Buen día compañeros para su información:
La **actualización de información bancaria** asignada por SIGA **hasta hoy 3 de JULIO, será actualizada para la nómina del mes de JULIO 2026**, asignados a **partir del 6 de julio se está realizando para la nómina del mes de AGOSTO 2026** tanto para docentes como activo, por tal razón recomendarles a los funcionarios no cerrar su cuenta bancaria hasta que no se confirme mediante oficio respuesta el mes de la aplicación de la actualización. Gracias Buen Día.

03/07/2026

Hola Para conocimiento de todas y todos La Secretaría de Educación del Distrito hace una aclaración sobre el procedimiento para la transcripción de incapacidades médicas de los docentes afiliados al FOMAG.

- Frente a la información difundida en algunos medios de comunicación y piezas informativas sobre la Circular No. 12 del 5 de junio de 2026, expedida por el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio (FOMAG) y denominada "Lineamientos técnicos para la radicación, validación y certificación de incapacidades médicas, odontológicas y licencias de los docentes activos afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio (FOMAG)", se aclara que esta circular no se encuentra vigente, toda vez que fue derogada mediante la Circular No. 13 del 30 de junio de 2026.
- En consecuencia, la Circular No. 13 de 2026 es la disposición actualmente vigente y la que regula el procedimiento aplicable.
- En materia de incapacidades médicas u odontológicas, la Circular No. 13 de 2026 establece que, una vez expedido el respectivo certificado, el docente o directivo docente, o su familiar o persona debidamente autorizada, deberá radicarlo ante el jefe inmediato dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su expedición.
- Adicionalmente, la Secretaría de Educación del Distrito ha programado una reunión para el 6 de julio de 2026, con el propósito de revisar y armonizar el procedimiento establecido por el FOMAG.
- Una vez finalizado este ejercicio, la Entidad expedirá los lineamientos institucionales que orientarán la implementación del procedimiento en el ámbito de la Secretaría de Educación del Distrito.

10/7 8:51 a. m.

Buenos días equipo: compartimos el consolidado de pagos actualizado. Este será el único que por ahora se va a compartir ya que se actualizará en línea

Buenas tardes: A continuación el Consolidado de pagos 2026 actualizado. Por favor anclar el enlace porque se va a mantener fijo durante la vigencia: https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/gseranor_educacionbogota_gov_co/lgAV3gVSi2vmSKyaNYUpnVZSAfzD5jJUEHMUDPCrU85p8a4?e=GKVspA

Por favor confirmar que pueden ingresar y consultar sin problema. Gracias



Folder shared via SharePoint

educacionbogota-my.sharepoint.com



Temas relacionados con:

- Mesas Estamentales de: Orientadores, coordinadores o rectores de las instituciones Educativas Distritales.
- Mesas locales y distritales de Política Educativa

Se deben remitir a la Subsecretaría de Integración Interinstitucional

Circular 003 del 8/07/2026

16/07/2026

RADICACIÓN DE SOLICITUDES EXCEPCIONALES

Aulas Transitorias 2026

Resolución 0765 de 2026

La Secretaría de Educación del Distrito habilita, de manera excepcional y temporal, la recepción de solicitudes para realizar la valoración pedagógica integral de estudiantes con discapacidad.

FECHAS PARA RADICAR
Del 30 de junio al 27 de julio de 2026
Fuera de este periodo no se recibirán solicitudes.

¿CÓMO SE PRESENTA LA SOLICITUD?
La radicación se realiza únicamente a través de la página web institucional de la Secretaría de Educación.
Las familias deberán diligenciar el formulario dispuesto por la entidad con la información del estudiante y de su estudiante o representante legal.

¿QUIÉNES PUEDEN PRESENTAR LA SOLICITUD?
Padres, madres o acudientes.
Representantes legales del estudiante.

¿CÓMO SE PRESENTA LA SOLICITUD?
La radicación se realiza únicamente a través de la página web institucional de la Secretaría de Educación.

¿QUIÉNES PUEDEN PRESENTAR LA SOLICITUD?
Padres, madres o acudientes.
Representantes legales del estudiante.

PRIORIZACIÓN
La Secretaría dará prioridad al análisis de las solicitudes de estudiantes con discapacidad que se encuentren por fuera del sistema educativo.

NO APLICA PARA
No se recibirán solicitudes para jóvenes mayores de 18 años cumplidos a la fecha de expedición de la resolución.

RECUERDE
La prioridad de la Secretaría de Educación confirma como la educación inclusiva en su oferta educativa regular.
Las aulas transitorias constituyen una medida excepcional y temporal, cuya procedencia depende de la valoración pedagógica integral de cada caso.

HAGA SU TRÁMITE EN LÍNEA
Ingresa a la página web de la Secretaría de Educación del Distrito y diligencie el formulario de radicación.
www.educacionbogota.edu.co

RECUERDE: Revise cuidadosamente la información y los documentos antes de radicar. La radicación completa y correcta de su solicitud facilita el análisis y la atención de su caso.

Hola equipo buenos días:

¡Nos preparamos para la Auditoría Interna!

Del 27 al 30 de julio, la Oficina de Servicio a la Ciudadanía recibirá la Auditoría Interna del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía, un ejercicio fundamental que nos permite evaluar el cumplimiento de nuestros procesos, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio que brindamos.

Esta auditoría es una oportunidad para demostrar nuestro compromiso con la excelencia, generar mayor confianza en la ciudadanía y en la comunidad educativa, y seguir contribuyendo al acceso oportuno de niñas, niños y jóvenes al sistema educativo de Bogotá.

Cada uno de nosotros hace parte de este logro. Por ello, los invitamos a prepararse, conocer sus procesos, mantener actualizada la información y recibir a los auditores con la disposición y el profesionalismo que caracterizan a nuestro equipo.



Hola equipo, feliz miércoles:

Les compartimos la cartilla "Conozcamos nuestro Sistema de Gestión de Calidad" un recorrido por los temas que hacen parte del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía.



Hola equipo: Los invitamos a conocer el Manual Interno de la Calidad en el siguiente enlace:
https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/inline-files/2022/Manua...





Fuente: Relación imágenes retroalimentaciones

Resultados evaluación de conocimientos

Con el propósito de mitigar los riesgos del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía relacionados con la posible afectación reputacional derivada de la insatisfacción de la comunidad educativa por una atención prestada fuera de los lineamientos institucionales y la posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio en la atención a solicitudes de trámites y servicios, la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza de manera periódica evaluaciones de conocimientos al personal que atiende los canales de servicio, las cuales permiten verificar la apropiación de conocimientos relacionados con trámites, servicios, procedimientos e información general de la entidad, lo que garantiza una atención oportuna, clara y de calidad.

De acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato suscrito con el operador Conalcréditos, la Oficina de Servicio al Ciudadano exige una calificación mínima aprobatoria del 90% en las evaluaciones de conocimientos. Durante el periodo evaluado, el promedio general obtenido fue del 95,70%, con el que se supera el estándar de calidad definido lo que evidencia un adecuado nivel de apropiación de los contenidos por parte del equipo de atención.

En el periodo objeto de evaluación se programó y aplicó una prueba mensual de conocimientos dirigida a los agentes y al Staff del operador Conalcréditos. La evaluación estuvo conformada por 10 preguntas relacionadas con temas prioritarios para la operación, entre ellos: dotaciones escolares, traslados docentes, corrección de diplomas, educación flexible, canales de atención, invitaciones, defensor de la ciudadanía, entes de control y proyecto educativo institucional.

Como resultado de la evaluación inicial, 8 agentes obtuvieron una calificación inferior al 90%, por lo cual se realizó una nueva jornada de retroalimentación orientada a reforzar los temas en los que se identificaron mayores oportunidades de mejora y posteriormente se aplicó una nueva evaluación. Tras este proceso, 3 personas continuaron sin alcanzar la calificación mínima requerida. Esta situación fue informada a la Gerencia de Operaciones y a los supervisores de los canales con el fin de fortalecer el acompañamiento, el seguimiento y los compromisos individuales establecidos para mejorar el desempeño. Los resultados de estas acciones serán objeto de seguimiento y análisis en agosto.

Los resultados obtenidos evidencian la importancia de mantener un proceso permanente de evaluación, retroalimentación y fortalecimiento de conocimientos. Asimismo, reflejan la apropiación progresiva de la información impartida mediante los espacios de preturnos, posturnos y las sesiones de acompañamiento desarrolladas con el equipo de preguntas frecuentes y contribuir a la mejora continua de la calidad en la atención brindada a la ciudadanía.

Tabla 5. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

Temas	No. de asistentes	No. de evaluados	%Nota promedio	%evaluados*
Evaluación mensual: radicados de quejas, certificados de desvinculación, denuncia por acoso escolar, movilidad escolar, convocatorias de Atenea, ortografía y gramática.	58	58	95.70%	100%
Total	58	58	95.70%	100%

Fuente: Forms *Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

Promoción:

Con la finalidad de *“Divulgar información referente a los trámites y servicios de la entidad como, la carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo”*, en julio con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se divulgó en la página web de la entidad y PrensaSED información relacionada con trámites y servicios de

la entidad, informes internos, notificaciones de actos administrativos, lineamientos para atención de derechos de petición. Para este mes se gestionaron 26 solicitudes ante la Oficina de Comunicación y Prensa.

Lenguaje claro:

Se realizó la revisión a lenguaje claro de las guías de respuesta a peticiones ciudadanas para el canal virtual chat con el objetivo de brindar respuestas comprensibles, con calidez para mejorar la comunicación con la ciudadanía.

Se socializó con todo el equipo de la Oficina la Guía panhispánica de lenguaje claro y accesible entregada por la Veeduría Distrital para poner en práctica la buena comunicación en la atención a la ciudadanía en los diferentes canales.

Conclusiones:

Durante el período se dio cumplimiento a las actividades de formación programadas y por necesidad del servicio con las cuales se fortalecen las competencias del personal de la Oficina las cuales contribuyen a mejorar la atención a la ciudadanía.

Como acción de mejora, se requiere continuar el seguimiento al cumplimiento del indicador de formación, especialmente en lo relacionado con la aplicación y aprobación de las evaluaciones finales. Asimismo, es necesario implementar estrategias que fortalezcan la apropiación y aplicación práctica de los conocimientos adquiridos por los agentes, con el fin de consolidar las competencias requeridas para una atención eficiente, oportuna y alineada con los lineamientos institucionales.

Actividades planeadas para agosto 2026:

Con el acompañamiento de la Dirección de Cobertura, se capacitará en el proceso de matrículas establecido para la vigencia 2026-2027 y conocimiento de cronograma de inscripciones.

Se socializará información relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad para afianzar conocimientos para a la auditoría externa del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía.

En articulación con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para fortalecer la divulgación de lineamientos, buenas prácticas y novedades relacionadas con la atención a la ciudadanía.

Compiló



NOMBRE: Angélica Vargas Palacio
CARGO: Contratista

Aprobó

NOMBRE: Carmen Julia Guerrero Gamba
CARGO: jefe Oficina Servicio al Ciudadano
Defensor de la Ciudadanía