

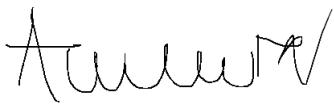
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

**INFORME CUALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN
ENERO 2025**

Compiló

Aprobó



NOMBRE: Angélica Vargas Palacio
CARGO: Contratista



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

Bogotá, D.C., 19 febrero de 2025

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
Actividades desarrolladas por objetivos específicos	3
Refuerzo visual informativo	30
Resultados evaluación de conocimientos	32
Promoción	33
Lenguaje Claro	35
Conclusiones	35
PLAN DE MEJORAMIENTO	35

Contenido tablas

Tabla 1 Acumulado Socializaciones y participantes	3
Tabla 2 Socializaciones y participantes enero	3
Tabla 3 Evidencias actividades cualificación	5
Tabla 4 Piezas gráficas refuerzo visual informativo	31
Tabla 5 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales	34

Contenido gráficas

Gráfica 1 Cualificación Participación por Objetivos	3
Gráfica 2 Evidencias retroalimentaciones	31
Gráfica 3 Evidencias publicaciones redes sociales SED	34

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC en cumplimiento de los lineamientos planteados en el Programa de Transparencia y Ética Pública 2024, específicamente el de *“Desarrollar actividades que fortalezcan las habilidades y actitudes para la prestación del servicio del personal de la OSC en la gestión, para fomentar una cultura de excelencia en el servicio y uso de lenguaje claro en los 3 canales de atención”*, mediante este informe presenta las actividades adelantadas en enero 2025, dentro de los objetivos planeados de cualificación:

Tabla 1. Acumulado socializaciones y participantes

Mes	No. sesiones	No. de participantes
Enero	16	159
Total	16	159

Fuente: Actas, formularios Web Asistencia y listados de asistencia

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 *“Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano”*, el cual se evalúa bajo las siguientes premisas: actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas). Se registró cumplimiento del 100%, se desarrollaron 16 socializaciones de las 16 programadas, con un total de 159 asistentes.

Durante enero de 2025, el equipo de cualificación y promoción desarrolló las actividades de formación programadas acorde con las necesidades de la Oficina de Servicio al Ciudadano, solicitadas por las dependencias o las identificadas en la operación diaria, que facilitan el fortalecimiento en la prestación del servicio a la ciudadanía y para cumplir las actividades programadas dentro de los Planes de la plataforma estratégica (PTEP, MIPG, mapa de riesgo y FURAG).

A continuación, se presentan las actividades programadas y desarrolladas de cualificación y las de promoción realizadas con la colaboración de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para divulgar interna y externamente información de los programas y trámites de la entidad.

Actividades desarrolladas por objetivos específicos

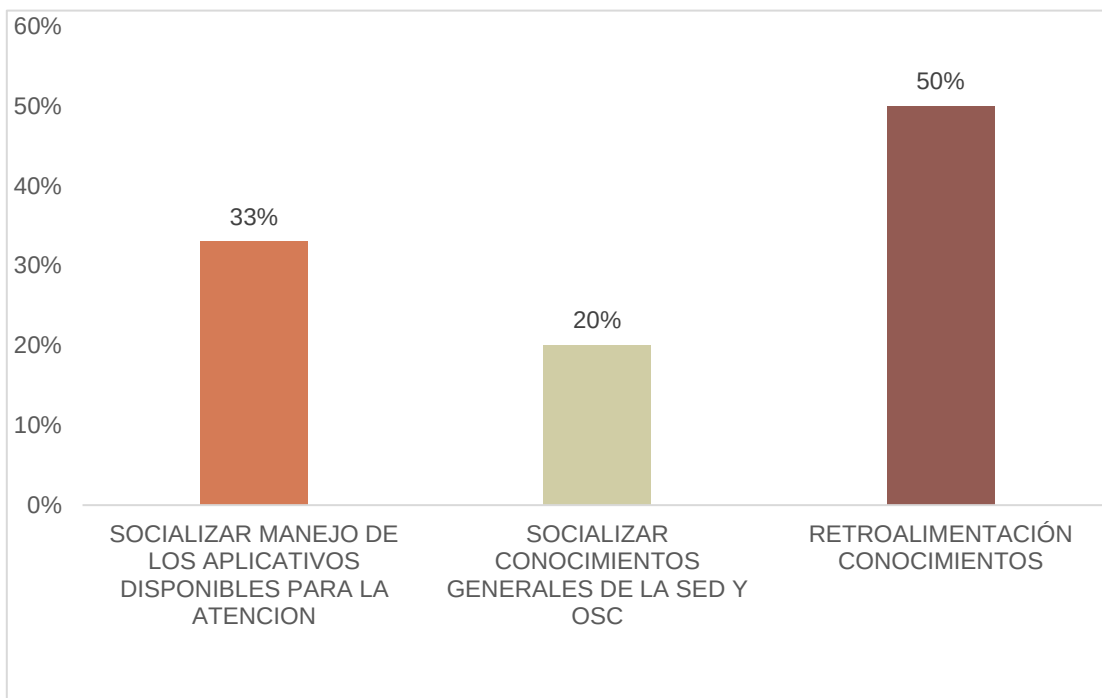
- a) Retroalimentación conocimientos
- b) Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención
- c) Socializar conocimientos generales de la SED y de la OSC

Tabla 2. Socializaciones y participantes enero

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
16	159

Fuente: Actas, formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Gráfica 1. Cualificación participación por objetivos



Fuente: Base Consolidado Cualificación

a) Retroalimentación conocimientos

Durante enero se realizaron actividades de retroalimentación para conocer las funciones de las dependencias de movilidad escolar, cobertura - procesos de matrículas y asignación cupos escolares en SIMAT.

Igualmente, con el personal de Outsourcing que brinda atención en el canal telefónico se realizaron actividades de retroalimentación en los temas de tipificación y con el personal de la Dirección de Inspección y Vigilancia se trabajó el tema de generación reportes del aplicativo Digiturno.

En total se desarrollaron 8 actividades con 105 asistentes, con las cuales se fortaleció el conocimiento relacionado con temáticas de servicio a la ciudadanía, así.

b) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon).

En enero, para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron 5 actividades de socialización relacionadas con el manejo de los sistemas: SIGA, SIMAT, digiturno, DEXON,

CRM con la asistencia de 43 embajadores y personal de las dependencias de los tres niveles de la entidad, que brindan atención en los canales y gestionan la correspondencia de entrada y salida.

c) Socializar conocimientos generales de la SED y de la OSC

Durante enero, se desarrollaron 3 actividades de inducción inicial dirigidas al personal nuevo que ingresa a laborar en la Oficina de Servicio al Ciudadano. Estas actividades contaron con la asistencia de 11 personas entre funcionarios, contratistas y embajadores de Outsourcing.

En los espacios de inducción se brinda socialización a los asistentes en temas de conocimiento general de la entidad (misión, visión, objetivos, organigrama, manual de procesos, protocolos de atención, riesgos del proceso, código de ética entre otros temas). Se continúa con la socialización de manejo de los sistemas de atención (SIGA, Bogotá de Te escucha, Digiturno, CRM); una vez asignadas las funciones por parte de la jefatura de la Oficina se brinda acompañamiento en el puesto de trabajo definido.

En este periodo se capacitaron 8 embajadores de Outsourcing que apoyarán la atención en los canales de Direcciones Locales, 2 funcionarios de planta para cubrir los cargos de auxiliar administrativo en el equipo de Fondo prestacional y correspondencia y un contratista para apoyar la atención en ventanilla de los temas de Fondo prestacional.

A continuación, se relacionan las evidencias de las 16 actividades realizadas en enero de 2025 por objetivo, temas y fechas, así:

Tabla 3. Evidencias actividades cualificación

OBJETIVO	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS
TEMA	1. Retroalimentación conocimientos - protocolos de atención
FECHA	3 enero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Educación		ACTA DE REUNIÓN			
Fecha	03/01/2025	Inicio	12:00pm	Fin	13:00pm
Lugar	Centro de Contacto – Caracas				
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN RETROALIMENTACIÓN CANAL TELEFÓNICO				
Asistentes	Lista de asistencia		Asistentes Externos <<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	06/01/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia		Próxima Reunión

Se realiza espacio de retroalimentación con los embajadores del segmento de atención telefónico, en donde se realiza revisión de los ítems afectados para este canal en el índice distrital de servicio a la ciudadanía.

LINEAMIENTO	TEMA EVALUADO
Infraestructura para la prestación de servicios	El menú de opciones del canal telefónico es corto y fácil de entender. En el canal telefónico, el ciudadano incógnito percibió si el servidor público cuenta con todos los elementos para dar solución a su requerimiento. Cuenta con una línea telefónica de fácil recordación
Cualificación del talento humano	El servidor público se dirigió al ciudadano incógnito con buena vocalización El servidor público utilizó un lenguaje preciso El servidor público se identificó dando su nombre completo El servidor público se identificó dando el nombre de la entidad El servidor público evito interrumpir al ciudadano incógnito Percepción del ciudadano incógnito sobre si el servidor público saludó de manera cordial en el canal telefónico El servidor mantuvo una actitud cordial y amable durante toda la conversación Antes de terminar la llamada el servidor consultó si el ciudadano incógnito se encontraba satisfecho con la información entregada/ gestión prestada
Articulación institucional e interinstitucional	Recibió atención en la primera llamada Percepción del ciudadano incógnito sobre si el tiempo de espera para ser atendido fue corto o razonable en el canal telefónico Percepción del ciudadano incógnito sobre si la información recibida corresponde con la solicitud realizada en el canal telefónico Percepción del ciudadano incógnito sobre información recibida corresponde con la solicitud realizada en el canal telefónico Percepción del ciudadano incógnito sobre la información recibida en el canal telefónico

Como resultado del espacio se evidencian las siguientes oportunidades de mejora en el segmento, sugerencias por parte de las embajadoras.

- Falta de información en temas específicos como subsidio de movilidad
- Falta de comunicación entre dependencias
- Acompañamiento desde el segmento de calidad
- Reporte de encuestas de finalización de llamadas, es decir, la evaluación realizada por el ciudadano.
- Educación emocional

Lista de Asistencia									
Fecha de la Reunión:		Asistencia		Lugar:		Hora Inicio:		Hora Final:	
03/01/2025		SEED - SED - Caracas		12:00pm		13:00pm			
No.	Nombres Completos	Documento de Identidad Tipo * Número	Tipo de Vocalización	Categoría	Indicador de Seguimiento SED/SEED/SED/SED	Localidad	Nº. Teléfono de Contacto	Correo Electrónico	Firma
1	Yorgel Joel Castañeda	CC 5128627		Embajador	SED Caracas		3103351008	jcastaneda@gmail.com	
2	Yimena Lun Haged	CC 5220380		Embajador	SED Caracas		30443444	Ximilun@hotmail.com	
3	Alba Rocio Chaves	CC 24582184		Embajador	SED Caracas		310356912	rocia.chaves@gmail.com	
4	Yaneth Carolina Astudillo	CC 53810571		Embajador	SED Caracas		321222138	carol222138@hotmail.com	
5	Johanna Pilar Vargas	CC 103053070		Embajador	SED Caracas		3113255569	johannavargas@hotmail.com	
6	María Claudia Rivas	CC 52444559		Embajador	SED Caracas		320582448	claudiarivas1978@hotmail.com	
7	Luis Castaño	CC 77015107		Embajador	SED Caracas		322127760	luis.castano2000@gmail.com	
8	Deliriana Jimenez	CC 35230044		Embajador	SED		311724560	ogana_sed@hotmail.com	
9	Diana Paola Mantilla	CC 51198676		Embajador	SED		310744193	dapao1@hotmail.com	
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2013 y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales suministrados como saliente se utilizarán para soportar evidencia de asistencia a la reunión, sesión, evento o capacitación aquí descrita. Podrá conocer nuestra Política de Tratamiento de los Datos Personales en cualquier momento en la página WEB de la entidad www.educacionbogota.edu.co/transparencia/politicas

Consideraciones:

1. Tipo CC: Cédula de ciudadanía / TI: Tarjeta de Identificación / NIP: Número de Identificación Personal / NUP: Número Único de Identificación personal / PA: Pasaporte / PPT: Permiso por Protección Temporal / RUMY: Registro Único de Migrantes Venezolanos / Otro.

2. Tipo de vocalización: CC: De cámara / PR: Presencial / PT: Plante Temporal / CP: Control por prestación de servicios / LR: Libre nombramiento y renovación.

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

OBJETIVO	SOCIALIZAR CONOCIMIENTOS GENERALES DE LA SED Y OSC
TEMA	2. Inducción inicial personal nuevo
FECHA	9 enero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	09/01/2025 hasta 17/01/2025	Inicio	8:00 am	Fin	17:00 pm	Lugar	NVC – CENTRO DE CONTACTO SEDE CARACAS
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN INDUCCIÓN INICIAL						
Asistentes	Lista de asistencia outsourcing		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	20/01/2025	Elaborado por	Luis Carlos Rodríguez			Próxima Reunión	
Se realiza capacitación de ruta inicial de 7 días, para ingreso a la operación del centro de contacto de la Secretaría de Educación del Distrito. <u>Día No. 2</u> - Bienvenido embajador - Conversación grupal - Secretaría de Educación de Educación del Distrito - Misión, visión, objetivos y funciones de SED - Normatividad - Organigrama de sector educativo - Organigrama OSC - Riesgos - Modalidades de atención Link: https://www.educacionbogota.edu.co/nuestra-entidad/mision-vision - Conociendo la SED - Guía de trámites y servicios - Página WEB del SED - Intra SED Link: https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/login							

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	09/01/2025 hasta 17/01/2025	Inicio	8:00 am	Fin	17:00 pm	Lugar	NVC – CENTRO DE CONTACTO SEDE CARACAS
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN INDUCCIÓN INICIAL						
Asistentes	Lista de asistencia outsourcing		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	20/01/2025	Elaborado por	Luis Carlos Rodríguez			Próxima Reunión	
<u>Día No. 3</u> - Cobertura // Dirección de cobertura - Matriculas - Traslados - Cupo de continuidad - Cupo nuevo - Encuentra tu colegio - SIMAT Link : https://matriculas.educacionbogota.edu.co/ - Beneficios de Permanencia // Dirección estudiantil - Movilidad: Ruta - Movilidad: Subsidio - Movilidad: Cien Pies - Movilidad: Al colegio en bici - Plan de alimentación estudiantil (PAE) Link: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/gestion-educativa/descripcion-movilidad-escolar - Bogotá te escucha							



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	09/01/2025 hasta 17/01/2025	Inicio	8:00 am	Fin	17:00 pm	Lugar	NVC – CENTRO DE CONTACTO SEDE CARACAS
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN INDUCCIÓN INICIAL						
Asistentes	Lista de asistencia outsourcing			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	20/01/2025	Elaborado por	Luis Carlos Rodríguez				Próxima Reunión

- TMO (Tiempo Medio de Operación)
- Malla de Turno
- Novedades
- Llegadas Tarde
- Llamados de Atención

Lista de asistencia

	CEDULA	NOMBRES Y APELLIDOS	1 9/01/2024	2 10/01/2024	3 13/01/2024	4 14/01/2024	5 15/01/2024	6 16/01/2024	7 17/01/2024
1	51967328	DORIS NIDIA APARICIO JOYA	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
3	1023930062	LEIDY DIANA CRUZ FOREZ	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
4	1075268896	YAMILETH MARQUIN QUINTERO	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
5	79632012	ALBERTO GUTIERREZ ROJAS	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
6	11807620	LUIS EMIRO MOSQUERO RODRIGUEZ	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
7	1013664380	KATY YOIANA GONZALEZ LOBOA	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
8	1010216395	DANIELA ANGULO CASTILLO	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
9	1000350018	YERSI PAULINA GIL DUARTE	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK

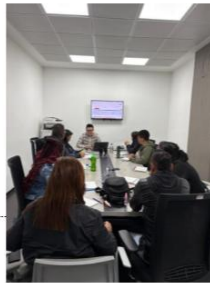


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	09/01/2025 hasta 17/01/2025	Inicio	8:00 am	Fin	17:00 pm	Lugar	NVC – CENTRO DE CONTACTO SEDE CARACAS
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN INDUCCIÓN INICIAL						
Asistentes	Lista de asistencia outsourcing			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	20/01/2025	Elaborado por	Luis Carlos Rodríguez				Próxima Reunión

EVIDENCIA FOTOGRAFICAS



Luis Rodríguez

NOMBRE: Luis Carlos Rodríguez
CARGO: Formador

NOMBRE:
CARGO:

NOMBRE:
CARGO:

OBJETIVO

SOCIALIZAR MANEJO DE LOS APLICATIVOS DISPONIBLES PARA LA ATENCION

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195



TEMA	3. Socialización proceso matriculas - asignación de cupos SIMAT
FECHA	10 enero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	10/01/2025	Inicio	04:00 P.M.	Fin	05:00 P.M.	Lugar	Virtual teams
Asunto	ACTA CUALIFICACION SOCIALIZACION MATRICULAS						
Asistentes	Lista de asistencia		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	10/01/2025	Elaborado por	Angélica Vargas		Próxima Reunión		

Desarrollo de la Agenda

Con el objetivo de brindar apoyo a la Dirección del Cobertura en el proceso de asignación de cupos en las Direcciones Locales, se realiza capacitación del sistema SIMAT para los embajadores que apoyan la atención en las Direcciones Locales

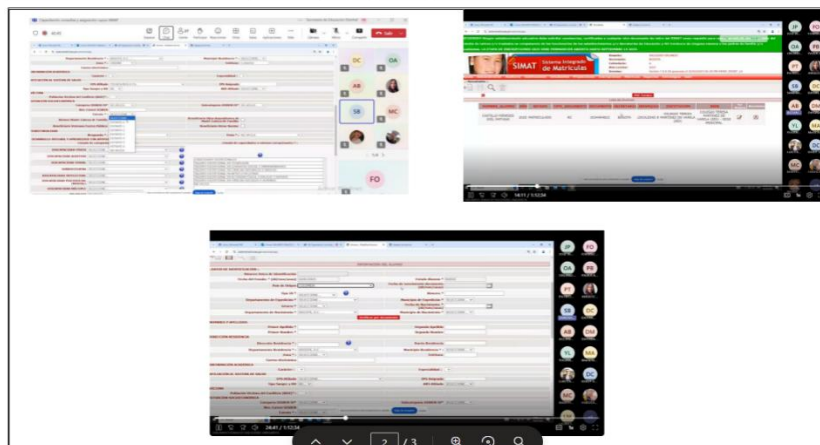
- El personal de la Dirección de Cobertura inicia la capacitación indicando como hacer el ingreso al sistema
- Cada embajador se le asigna una clave y contraseña para consulta y asignación de cupos
- Como hacer búsqueda de estudiantes

Se indica a los embajadores que ellos van a estar en la capacidad de consultar, asignar y trasladar cupos y estudiantes de una institución a otra

Se socializa con todos los asistentes un enlace donde encontrarán videos explicativos de como realizar la consulta, asignación de cupo, traslado, eliminación de usuario entre otros

Nombre	Modificado	Modificado...	Tamaño del ar...	Compartir	Actividad
01. SIMAT	10/9/2024	PEDRO DAVID VILL	13 elementos	Compartida	MAYRA AL
02. PORTAL MATRICULA	10/9/2024	PEDRO DAVID VILL	4 elementos	Compartida	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	10/01/2025	Inicio	04:00 P.M.	Fin	05:00 P.M.	Lugar	Virtual teams
Asunto	ACTA CUALIFICACION SOCIALIZACION MATRICULAS						
Asistentes	Lista de asistencia		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	10/01/2025	Elaborado por	Angélica Vargas		Próxima Reunión		



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Educación	ACTA DE REUNIÓN																																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Fecha</td> <td>10/01/2025</td> <td>Inicio</td> <td>04:00 P.M.</td> <td>Fin</td> <td>05:00 P.M.</td> <td>Lugar</td> <td>Virtual teams</td> </tr> <tr> <td>Asunto</td> <td colspan="7">ACTA CUALIFICACION SOCIALIZACION MATRICULAS</td> </tr> <tr> <td>Asistentes</td> <td colspan="3">Lista de asistencia</td> <td colspan="4">Asistentes Externos</td> </tr> <tr> <td>Fecha de Elaboración</td> <td>10/01/2025</td> <td>Elaborado por</td> <td colspan="3">Angélica Vargas</td> <td>Próxima Reunión</td> <td></td> </tr> </table>	Fecha	10/01/2025	Inicio	04:00 P.M.	Fin	05:00 P.M.	Lugar	Virtual teams	Asunto	ACTA CUALIFICACION SOCIALIZACION MATRICULAS							Asistentes	Lista de asistencia			Asistentes Externos				Fecha de Elaboración	10/01/2025	Elaborado por	Angélica Vargas			Próxima Reunión		
Fecha	10/01/2025	Inicio	04:00 P.M.	Fin	05:00 P.M.	Lugar	Virtual teams																										
Asunto	ACTA CUALIFICACION SOCIALIZACION MATRICULAS																																
Asistentes	Lista de asistencia			Asistentes Externos																													
Fecha de Elaboración	10/01/2025	Elaborado por	Angélica Vargas			Próxima Reunión																											

Se hace ronda de preguntas a los asistentes durante la capacitación y participan en el paso a paso de cada una de las opciones que se pueden hacer en el sistema.

Al finalizar se responde a preguntas de los asistentes y antes de terminar se remite un enlace para que los asistentes realicen el registro y evaluación de la capacitación

ID	Hora de Inicio	Hora de finalización	Fecha de la	Documento	Nombre del funcionario Asist.	Cargo	Dependencia en la	Correo electrónico	No Teléfono de Co.	Tema de Formación	Modo	Califica	Observaciones
8296	1/10/25 16:54:38	1/10/25 16:55:27	1/10/2025	5822943436	Derly daza	Embajador	Dle usme	ddaza@educacionbog	5228516339	Cobertura simat	TEAMS	Bueno	
8247	1/10/25 16:54:36	1/10/25 16:56:25	1/10/2025	59065155	Johana Gutierrez Manrique	Embajador	Dle suba	ygutierrez@educacion	5134420547	Capacitación consultas y asigna	TEAMS	Excelente	
8248	1/10/25 16:57:03	1/10/25 16:58:21	1/10/2025	1014298235	RODRIGUEZ	EMBAJADOR	OSC	MALFONSO@EDUCACI	3003582885	CAPACITACION CONSULTAS Y # TEAMS	Excelente	NINGUNA	
8249	1/10/25 16:57:57	1/10/25 16:58:43	1/10/2025	5000798898	Luna michelle forero	embajador	osc	lforero@educacionbogota.gov.co		capacitación y consultas simat	TEAMS	Excelente	
8250	1/10/25 16:57:51	1/10/25 17:00:18	1/10/2025	5198972798	LAURA ISABEL PARRA MENESES	EMBAJADOR	OSC	lparrara@educacion	5054644448	CAPACITACION CONSULTAS Y TEAMS	Excelente		
8251	1/10/25 17:05:14	1/10/25 17:06:36	1/10/2025	5024542571	Monica Vargas	Analista de calidad	OSC	mvargas@educacion	5011304309	Consulta y asignación de cupos	TEAMS	Excelente	Ninguna.
8252	1/10/25 17:04:57	1/10/25 17:08:06	1/10/2025	52735511	Fabiola Romero Sabogal	Embajador	Dle San Cristobal	fromero@educacionb	5144412257	Capacitación consultas y asigna	TEAMS	Excelente	Excelente capacitación.
8253	1/10/25 17:12:46	1/10/25 17:14:16	1/10/2025	65501688	Patricia Triviño Peña	Embajador de marca	OSC	ptrivino@educacionb	5045248123	Consulta y asignación	TEAMS	Excelente	Ninguna
8254	1/10/25 17:17:51	1/10/25 17:19:18	1/10/2025	5191026688	Orlando y Catalina	Embajadora de marca	SPC Bosa	emartanas@educacion	5144383469	Cobertura registro simat	TEAMS	Excelente	Ninguna
8255	1/10/25 17:17:48	1/10/25 17:19:12	1/10/2025	5045735512	Dayana Paola Andrades Madrid	Analista de calidad	OSC	dandrades@educacion	5057983662	SIMAT	TEAMS	Bueno	
8256	1/10/25 17:15:18	1/10/25 17:20:10	1/10/2025	5822331829	Yuliana Paola Mendoza León	Embajador de marca	OSC	pmendoza@educacion	5004344073	Capacitación consultas y asign	TEAMS	Excelente	
8257	1/10/25 17:20:22	1/10/25 17:21:30	1/11/2025	50453444	Jaime Abril Gutierrez	Embajador de Marca	Supercade CAD 30	maabril@educacionbog	5113896094	Simat	TEAMS	Excelente	Ninguna
8258	1/10/25 19:00:04	1/10/25 19:01:19	1/10/2025	1233509207	Dayanna Isabel Maestre Camberos	Analista de calidad	OSC	dmaestre@educacion	51113246464	Consultas y asignación de cupos	TEAMS	Bueno	

OBJETIVO	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS
TEMA	4. Socialización manejo de digiturno y protocolos de atención
FECHA	22 enero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Educación	ACTA DE REUNIÓN																																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Fecha</td> <td>22/01/2025</td> <td>Inicio</td> <td>09:00 A.M.</td> <td>Fin</td> <td>11:00 A.M.</td> <td>Lugar</td> <td>Virtual teams</td> </tr> <tr> <td>Asunto</td> <td colspan="7">ACTA CUALIFICACION SOCIALIZACION DIGITURNO</td> </tr> <tr> <td>Asistentes</td> <td colspan="3">Lista de asistencia</td> <td colspan="4">Asistentes Externos</td> </tr> <tr> <td>Fecha de Elaboración</td> <td>22/01/2025</td> <td>Elaborado por</td> <td colspan="3">Angélica Vargas</td> <td>Próxima Reunión</td> <td></td> </tr> </table>	Fecha	22/01/2025	Inicio	09:00 A.M.	Fin	11:00 A.M.	Lugar	Virtual teams	Asunto	ACTA CUALIFICACION SOCIALIZACION DIGITURNO							Asistentes	Lista de asistencia			Asistentes Externos				Fecha de Elaboración	22/01/2025	Elaborado por	Angélica Vargas			Próxima Reunión		
Fecha	22/01/2025	Inicio	09:00 A.M.	Fin	11:00 A.M.	Lugar	Virtual teams																										
Asunto	ACTA CUALIFICACION SOCIALIZACION DIGITURNO																																
Asistentes	Lista de asistencia			Asistentes Externos																													
Fecha de Elaboración	22/01/2025	Elaborado por	Angélica Vargas			Próxima Reunión																											

Desarrollo de la Agenda

Respondiendo a la solicitud de la Dirección de Inspección y Vigilancia para las FDirecciones Locales, se inicia la capacitación en relacionada con el uso del sistema de Digiturno y el uso de protocolos de atención en los canales presenciales.

El funcionario Jhon Edison Ruiz del equipo Plan Padrino inicia la intervención hablando del uso del digiturno:

- ¿Qué es?
- ¿Para que sirve?
- ¿Como se utiliza?
- ¿Porque se debe utilizar el digiturno?
- Pasos para ingresar al Digiturno
-

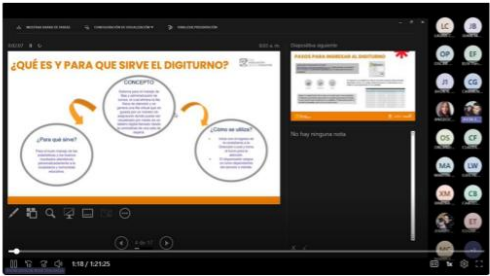
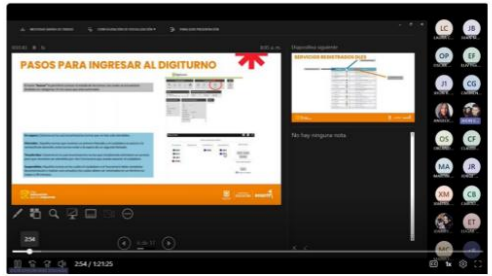
Se hace un ejercicio practico para que los asistentes puedan ver como funciona el digiturno esepcificamente en las Direcciones Locales.

Los asistentes realizan las siguientes preguntas a las cuales se les brinda información por parte del padrino Jhon Edison Ruiz y del profesional Marco Barrera de la OSC:

- "Una anotación frente a la observación del expositor: es importante que se tenga en cuenta que la idea es resolver de fondo, no es una carrera por sacar a la gente, porque cada caso es diferente, de tal manera que no se puede medir como un indicador de quien hace mas que quien"
- El digiturno tiene como funcion solo agendar el paso al servidor, pero no llevaría estadísticas relacionadas con la tipología de la atención, lo cual genera que debamos llevar dos registros.
- Cuando existan ciudadanos que no tengan correo, como a veces sucede que registramos?
- El aplicativo guarda los usuarios registrados? para el caso de aquellos que son reiterativos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	22/01/2025	Inicio	09:00 A.M.	Fin	11:00 A.M	Lugar	Virtual teams
Asunto	ACTA_CUALIFICACION_SOCIALIZACION_DIGITURNO						
Asistentes	Lista de asistencia			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	22/01/2025	Elaborado por	Angélica Vargas			Próxima Reunión	

- ¿Como se llega a la página de digiturno 5, antes de diligenciar usuario y contraseña?
- se implementará el digiturno en todas las DLE?
- cuantas personas en simultaneo pueden atender con el proceso de supervisión?
- Si un caso es atendido por dos profesionales al tiempo como se registra
- Cuando en un mismo espacio funciona dos direcciones locales se implementará un digiturno por cada dirección local de forma independiente?
- Que quede en el acta, para que no se solicite otra informacion en otros formatos complementarios, como estaban señalando.
- Requeriría incluirse el detalle del colegio a quien se le aborda .. ya que es lo q nos da estadísticas para planes de mejora con los colegios.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	22/01/2025	Inicio	09:00 A.M.	Fin	11:00 A.M	Lugar	Virtual teams
Asunto	ACTA_CUALIFICACION_SOCIALIZACION_DIGITURNO						
Asistentes	Lista de asistencia			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	22/01/2025	Elaborado por	Angélica Vargas			Próxima Reunión	

Seguido de la explicación del funcionamiento de digiturno, la contratista Angélica Varghas de la OSC brinda información sobre los protocolos de atención específicamente para el canal presencial.

Se sensibiliza a los asistentes sobre:

- Política de calidad de servicio a la ciudadanía
- Carta de trato digno (deberes y derechos de los ciudadanos)
- Defensor de la Ciudadanía
- Canales de atención
- Manual de servicio a la ciudadanía
- Protocolos de atención canal presencial
- Atributos del servicio






ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	22/01/2025	Inicio	09:00 A.M.	Fin	11:00 A.M	Lugar	Virtual teams
Asunto	ACTA. CUALIFICACION SOCIALIZACION DIGITURNO						
Asistentes	Lista de asistencia			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	22/01/2025	Elaborado por	Angélica Vargas				Próxima Reunión

Id	Area Educativa	Id	Apellido	Fecha	Presencia	Nombre del participante	Id	Correo electrónico	De	Para	Fecha de Emisión	Fecha de Recepción	Observaciones
8259	1/22/25 9:21:29	1/22/25 9:22:39	1/22/2025	510303217	INGRID VIVIANA DAVILA AYALA	PROFESIONAL UNIVER EQUIPO LOCAL DE INS	idavila@educacion.gov.co	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	En la localidad de Barrios Unidos no tenemos el sistema de digiturmo
8260	1/22/25 9:21:47	1/22/25 9:23:05	1/22/2025	51302006	CLAUDIA PATRICIA GRANADOS FL	PROFESIONAL UNIVER DIRECCION LOCAL DE	lganados@educacion.gov.co	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	En la localidad de Barrios Unidos no tenemos el sistema de digiturmo
8261	1/22/25 9:21:38	1/22/25 9:23:08	1/22/2025	510304327	DIANA ELIZABETH FUENTES ORTIZ	PROFESIONAL UNIVER INSPECCION Y VIGILAN	dfuentes@educacion.gov.co	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	En la localidad de Barrios Unidos no tenemos el sistema de digiturmo
8262	1/22/25 9:21:32	1/22/25 9:23:26	1/22/2025	51718350	Viviana Pilar Bohorquez Diaz	Profesional univers/Equipo de Inspección y	vbohorket@educacion.gov.co	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	En la localidad de Barrios Unidos no tenemos el sistema de digiturmo
8263	1/22/25 9:21:26	1/22/25 9:23:31	1/22/2025	7938247	OSCAR GERMAN CLAVIJO PALACIO	Profesional Inspección DLE de Puente Arand	oclavijo@educacion.gov.co	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	En la localidad de Barrios Unidos no tenemos el sistema de digiturmo
8264	1/22/25 9:21:04	1/22/25 9:23:41	1/22/2025	51861793	ANA MARIA CASAS	PROFESIONAL GRADO INSPECCION Y VIGILAN	amcasas@educacion.gov.co	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	En la localidad de Barrios Unidos no tenemos el sistema de digiturmo
8265	1/22/25 9:21:26	1/22/25 9:23:42	1/22/2025	58312787	GLORIA INES AMAYA RAMIREZ	SUPERVISORA DE ED DIRECCION LOCAL DE	gamayaramaya@educacion.gov.co	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	En la localidad de Barrios Unidos no tenemos el sistema de digiturmo
8266	1/22/25 9:21:40	1/22/25 9:23:50	1/22/2025	58391760	Jaime Humberto Ramirez Llanos	Profesional de Inspección DLE Engañav	jramirez@educacion.gov.co	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	En la localidad de Barrios Unidos no tenemos el sistema de digiturmo
8267	1/22/25 9:21:36	1/22/25 9:23:50	1/22/2025	51030460	Laura Cristina Becerra Olivares	Profesional Inspección y Vigilancia	labecerra@educacion.gov.co	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	En la localidad de Barrios Unidos no tenemos el sistema de digiturmo
8268	1/22/25 9:21:29	1/22/25 9:23:52	1/22/2025	79688578	Juan Manuel Aguirre Bohorquez	Profesional Inspección DLE Chapinero	jmaguirre@educacion.gov.co	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	En la localidad de Barrios Unidos no tenemos el sistema de digiturmo
8269	1/22/25 9:22:28	1/22/25 9:24:13	1/22/2025	51104303	MARICEL AREVALO CASALLAS	PROFESIONAL DE INSI INSPECCION Y VIGILAN	marevalo@educacion.gov.co	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	En la localidad de Barrios Unidos no tenemos el sistema de digiturmo
8270	1/22/25 9:21:52	1/22/25 9:24:27	1/22/2025	51409683	Maria Claudia Leon R.	profesional de apoyo Direccion Local de Si	mleonr@educacion.gov.co	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	En la localidad de Barrios Unidos no tenemos el sistema de digiturmo
8271	1/22/25 9:21:21	1/22/25 9:24:29	1/22/2025	51324117	MONICA JANETH RAMIREZ MOR	PROFESIONAL DE INSI DIRECCION LOCAL DE	mramirez@educacion.gov.co	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	En la localidad de Barrios Unidos no tenemos el sistema de digiturmo
8272	1/22/25 9:21:30	1/22/25 9:24:29	1/22/2025	79420447	NELSON AUGUSTO CUBILLOS OLA	Profesional Equipo L Subsecretaría de Im	naugusto@educacion.gov.co	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	En la localidad de Barrios Unidos no tenemos el sistema de digiturmo
8273	1/22/25 9:22:46	1/22/25 9:24:24	1/22/2025	79552030	Martin Alejandro Cely Andrade	Profesional de Inspección DLE Engañav	macely@educacion.gov.co	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	En la localidad de Barrios Unidos no tenemos el sistema de digiturmo
8274	1/22/25 9:21:52	1/22/25 9:24:45	1/22/2025	58552093	LUIS HERNANDO NEIZA W	SUPERVISOR DLE 3 17	hernewa@gmail.com	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	1/22/2025	En la localidad de Barrios Unidos no tenemos el sistema de digiturmo

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ

Secretaría de Educación

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	22/01/2025	Inicio	09:00 A.M.	Fin	11:00 A.M	Lugar	Virtual teams
Asunto	ACTA. CUALIFICACION SOCIALIZACION DIGITURNO						
Asistentes	Lista de asistencia			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	22/01/2025	Elaborado por	Angélica Vargas				Próxima Reunión

8275	1/22/25 9:21:44	1/22/25 9:25:10	1/22/2025	22519654	Maria Esperanza Villalobos Camp	Contratista Direccion de Inspección y Vigilancia	mvillalobos@educacion.gov.co	UTILIZACION SISTEMA DE TI TEAMS	Excelente	con el apoyo de la CSC continúa la capacitación sobre el uso del digiturno en cada Equipo Local de Inspección y Vigilancia.	
8276	1/22/25 9:21:40	1/22/25 9:25:12	1/22/2025	98074178	EDGAR ANICAR CABRERA TELLO	PROFESIONAL UNIVER INSPECCION Y VIGILAN	ecabrera@educacion.gov.co	DIGITURNO	TEAMS	BUENO	ASUNTO: GRACIAS
8277	1/22/25 9:24:09	1/22/25 9:25:12	1/22/2025	5186173011	FREDY CLAROS PEÑA	Profesional Inspección y Vigilancia	fpeña@educacion.gov.co	DIGITURNO	TEAMS	Buena	BUENO
8278	1/22/25 9:24:11	1/22/25 9:25:28	1/22/2025	21029212	GETULIO ALBERTO FLOREZ MORI	PROFESIONAL INSPECCION DLE SUBA	aflores@educacion.gov.co	DIGITURNO	TEAMS	Excelente	MUY BUENA INFORMACIÓN.
8279	1/22/25 9:21:18	1/22/25 9:25:29	1/22/2025	51386123	Ximena Carolina Ramirez Mora	Profesional de Inspección ELUV - DLE San Cristó	xramirez@educacion.gov.co	Digiturno y atención al ciudadano	Buena	Información clara y pertinente	
8280	1/22/25 9:21:38	1/22/25 9:25:38	1/22/2025	79420447	Luz Mary Parra Ruge	Profesional Inspección Direccion Local de El	lparra@educacion.gov.co	Digiturno	TEAMS	Buena	ninguna
8281	1/22/25 9:23:54	1/22/25 9:25:54	1/22/2025	79808618	JOHN WILLSON PEREZ GARCIA	Asesor administrativo Direccion Local de El	jperez@educacion.gov.co	Digiturno	TEAMS	Buena	
8282	1/22/25 9:23:48	1/22/25 9:26:14	1/22/2025	79343273	JAIME GONZALEZ	PROFESIONAL DE INSI DIRECCION LOCAL DE EL	jgonzalez@educacion.gov.co	USO DIGITURNO	TEAMS	Regular	NINGUNO
8283	1/22/25 9:24:41	1/22/25 9:26:18	1/22/2025	85530709	DORIS YOLANDA LOPEZ AREVALO	PROFESIONAL DE INSI INSPECCION Y VIGILAN	dlopez@educacion.gov.co	DIGITURNO	TEAMS	Buena	SE EDIFICA EN LA LOCALIDAD DE BARRIOS LOS MARTIRES SE REALIZA LA INSTALACION DEL DIGITURNO PARA SE AFILIAR LA CARACTERISTICA.
8284	1/22/25 9:23:50	1/22/25 9:26:48	1/22/2025	51064283	Jennifer Leon Astiza	Profesional Inspección Direccion de Inspección	jleonastiza@educacion.gov.co	Digiturno	TEAMS	Buena	Ninguna
8285	1/22/25 9:23:58	1/22/25 9:27:17	1/22/2025	51310951	Ignacio Montenegro	Supervisor de educac ELUV Los Mártires	imontenegro@educacion.gov.co	Digiturno	TEAMS	Excelente	es un medio para atender a los ciudadanos con amabilidad, oportunidad y calidad para garantizar el ejercicio de sus derechos.
8286	1/22/25 9:23:55	1/22/25 9:27:41	1/22/2025	79657879	JUAN MANUEL SANCHEZ MORA	PROFESIONAL DE INSI DIRECCION LOCAL DE	jsanchez@educacion.gov.co	DIGITURNO	TEAMS	Excelente	TEMA MUY IMPORTANTE PARA EL DESEMPEÑO DE NUESTRAS FUNCIONES
8287	1/22/25 9:26:17	1/22/25 9:27:51	1/22/2025	51343177	MARITZA SARMIENTO VENEGAS	PROFESIONAL DE INSI DIRECCION LOCAL DE	msarmiento@educacion.gov.co	DIGITURNO	TEAMS	Buena	NINGUNO
8288	1/22/25 9:22:21	1/22/25 9:28:45	1/22/2025	281881	Juan Agustín Rodríguez Roso	Supervisor de Educac ELUV Engañav	jrodriguez@educacion.gov.co	Uso del DIGITURNO	TEAMS	Buena	Quedamos pendientes de la parametrización, de tal manera que refleje la información por cada una de las oficinas en las ELUV. Hemos aprovechado nuestros turnos de registro en las oportunidades, para contribuir a la necesaria unificación y así obtener información que refleje nuestra realidad de gestión y en este el doble registro. Muchas gracias por la oportunidad de compartir experiencias en esta sesión.
8289	1/22/25 9:28:12	1/22/25 9:30:14	1/22/2025	51799807	ADRIANA JUDITH MENDEZ BELTR	DIRECCION DE INSPRE amandem@educacionbo	amandem@educacionbogota.gov.co	DIGITURNO	TEAMS	Excelente	NINGUNA
8290	1/22/25 9:28:12	1/22/25 9:31:42	1/22/2025	21712091	MARIA ELISA SUSA BLANCO	PROFESIONAL DE APO LOCALIDAD BARRIOS	msusa@educacion.gov.co	MANEJO APLICATIVO DIGITUT TEAMS	Buena	Mé parece importante la implementación del Digiturno, pero nos va a tomar tiempo y más agilidad para la atención a las personas	

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	22/01/2025	Inicio	09:00 A.M.	Fin	11:00 A.M	Lugar	Virtual teams
Asunto	ACTA_CUALIFICACION_SOCIALIZACION_DIGITURNO						
Asistentes	Lista de asistencia			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	22/01/2025	Elaborado por	Angélica Vargas			Próxima Reunión	

8291	1/22/25 9:29:45	1/22/25 9:31:51	1/22/25 9:39:45	ORLANDO SUÁREZ SOTO	Profesional Univers/ DIRECCIÓN DE INSPER/osuarez@educacion	314425179	Digiturno	TEAMS	Bueno	N/A
8292	1/22/25 9:28:50	1/22/25 9:33:00	1/22/25 9:31:48	EDUARDO VARGAS L.	PROFESIONAL UNIV. C. DE LOS MARTÍRES. evargas@educacion	302850818	CAPACITACIÓN DIGITURNO	TEAMS	Bueno	Se expone por parte de la profesional María Esperanza que la implementación, no derivara en una implementación de doble registro de información; que se encuentren parametrizando el digiturno para que la información responda y quede organizada en concordancia para reporte FOAIV.
8293	1/22/25 9:29:56	1/22/25 9:34:26	1/22/25 8:07:04	Jose Rodrigo Quilagay Bernal	ELIV	DIELE ANTONIO NARIÑO jquilagay@educacion	318777872	Socialización manejo de dig	TEAMS	Bueno
8294	1/22/25 9:21:37	1/22/25 9:36:55	1/22/25 8:07:73	JHON ALEXANDER RODRIGUEZ CA	Profesional ELIV	DIRV - ELIV Teusaquillo jrodriguez@educacion	3115324708	Capacitación DIGITURNO DIL	TEAMS	Bueno
8295	1/22/25 9:34:09	1/22/25 9:43:13	1/22/25 13:08:00	JOSE ASDRUBAL PEREZ GIRALDO	PROFESIONAL EQUIPC/ DIRECCION LOCAL DE	japerez@educacion	3143601406	DIGITURNO	TEAMS	Excelente

OBJETIVO	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS
TEMA	5. Retroalimentación base conocimientos, búsqueda colegios, y directorio entidades
FECHA	22 enero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	22/01/2025	Inicio		Fin		Lugar	CC Caracas
Asunto	ACTA_CUALIFICACION_RETROALIMENTACION_CONOCIMIENTOS						
Asistentes	Lista de asistencia			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	24/01/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia			Próxima Reunión	

Se lleva a cabo un espacio con los embajadores del segmento telefónico para reforzar el uso, aplicación y búsqueda en la **base de conocimiento**, así como en el **Directorio Único de Instituciones Educativas**. Esto contribuye a optimizar la gestión diaria y reducir el tiempo empleado en la atención de llamadas.

<https://dueb.educacionbogota.edu.co/Dueb/>





En el espacio se explica lo que encontramos en la base de conocimiento, y lo relacionamos con todos los datos que es posible validar por medio del Dueb, con el objetivo de que en las interacciones sea mas rapido y facil brindar la información a los ciudadanos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Lista de Asistencia											
Tema de la Reunión:		Retroalimentación de base de conocimientos		Área Responsable:		Formación					
Fecha:		22/01/2025		Lugar:		CC - Caracas		Hora Inicio:		Hora Final:	
No.	Nombre Completo	Documento de Identidad Tipo 1	Número	Tipo de vinculación	Categoría	Entidad/Dependencia	RED/EDU/OTRO	Localidad	Nº telefónico de contacto	Correo Electrónico	Firma
1	Diana Paola Mantilla	CC	5219866	Embajador	OSC	Caracas		Caracas	31074413	dapac@rehotmail.com	[Firma]
2	Vaneth Carolina Castañeda	cc	5389054	Embajador	SED	Caracas		Caracas	321222138	carol222@hotmail.com	[Firma]
3	Alberto Gutierrez	cc	79.63200	Embajador	SED				305310622	dante.kratad@hotmail.com	[Firma]
4	Adriana M. Vasquez	cc	35250100	Embajador	SED	Caracas		Caracas	311229560	adriana-800@hotmail.com	[Firma]
5	Luis Blasquez	cc	180662	Embajador	SED	Caracas		Caracas	31244688		[Firma]
6	Isabella Vargas	cc	103053074	Embajador	SED	Caracas		Caracas	311 8255559	isabella.vargas@hotmail.com	[Firma]
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1801 de 2012 y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales suministrados como asistentes se utilizarán para soportar evidencia de asistencia a la reunión, sesión, evento o capacitación aquí descrita. Podrá conocer nuestra Política de Tratamiento de los Datos Personales en cualquier momento en la página WEB de la entidad www.educacionbogota.edu.co/transparencia/politicas

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

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

OBJETIVO	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS
TEMA	6. Socialización proceso matriculas - asignación de cupos SIMAT
FECHA	24 enero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	24/01/2025	Inicio	04:00 P.M.	Fin	05:00 P.M	Lugar	Virtual teams
Asunto	ACTA CUALIFICACION SOCIALIZACION MATRICULAS						
Asistentes	Lista de asistencia					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	24/01/2025	Elaborado por	Angélica Vargas			Próxima Reunión	

Desarrollo de la Agenda

Con el objetivo de brindar apoyo a la Dirección del Cobertura en el proceso de asignación de cupos en las Direcciones Locales, se realiza capacitación del sistema SIMAT para los embajadores que apoyan la atención en las Direcciones Locales que ingresaron nuevos a la oficina y que estarán brindando atención en las Diles.

- El personal de la Dirección de Cobertura inicia la capacitación indicando como hacer el ingreso al sistema
- Cada embajador se le asigna una clave y contraseña para consulta y asignación de cupos
- Como hacer búsqueda de estudiantes

Se indica a los embajadores que ellos van a estar en la capacidad de consultar, asignar y trasladar cupos y estudiantes de una institución a otra

Se socializa con todos los asistentes un enlace donde encontrarán videos explicativos de como realizar la consulta, asignación de cupo, traslado, eliminación de usuario entre otros

Nombre	Modificado	Modificado...	Tamaño del ar...	Compartir	Actividad
01. SIMAT	10/9/2024	PEDRO DAVID VILL	13 elementos	Compartida	MAYRA AL
02. PORTAL MATRICULA	10/9/2024	PEDRO DAVID VILL	4 elementos	Compartida	

Se hace ronda de preguntas a los asistentes durante la capacitación y participan en el paso a paso de cada una de las opciones que se pueden hacer en el sistema.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	24/01/2025	Inicio	04:00 P.M.	Fin	05:00 P.M	Lugar	Virtual teams
Asunto	ACTA CUALIFICACION SOCIALIZACION MATRICULAS						
Asistentes	Lista de asistencia					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	24/01/2025	Elaborado por	Angélica Vargas			Próxima Reunión	

Al finalizar se responde a preguntas de los asistentes y antes de terminar se remite un enlace para que los asistentes realicen el registro y evaluación de la capacitación




Asistencia:

No	Nombre de inicio	Fecha de inicio	Fecha de fin	Documento	Nombre del Funcionario Asiste	Cargo	Dependencia en la	Cursos electrónicos	No Teléfono de Cel	Tema de Formación	Mod	Califica	Observaciones
8287	1/24/25 15:27:10	1/24/25 15:28:51	1/24/2025	1075268896	Yamileth marquin Quintero	Servicio al ciudadano Outsourcing	Ymarquin@educac	3102028486	Simat	TEAMS	Excelente	Muy chvere la capacitación	
8286	1/24/25 16:08:16	1/24/25 16:10:28	1/24/2025	6191826	YDI AMIN KATUSKA DEL VALLE SA AGENTE GENERAL	DILES ENGATIVA	katuskasanzbrachoi	3207746381	Capacitación Sistema Simat	TEAMS	Excelente	Excelente la capacitación muy completa.	
8299	1/24/25 16:41:07	1/24/25 16:42:44	1/24/2025	1000216195	Daniela angulo castillo	Agente general	danguloc@educacio	3207929508	SIMAT	TEAMS	Excelente	Ninguna	
8300	1/24/25 16:17:53	1/24/25 16:45:24	1/24/2025	1000350018	YERSI PAULINA GIL DUARTE	EMBAJADORA DE MAT DUE BOSA	28PAULINA.DUARTE@	3195855714	SIMAT	TEAMS	Excelente		

OBJETIVO	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS
TEMA	7. retroalimentación gestión y manejo Ventanilla radicación virtual
FECHA	24 enero 2025



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	24/01/2025 27/01/2025	Inicio		Fin		Lugar	CC Caracas
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN REINDUCCIÓN PROCESOS VENTANILLA						
Asistentes	Lista de asistencia		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	30/01/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia				Próxima Reunión

Se realiza espacio de reinducción en el proceso y gestión de **traslado en la ventanilla de radicación virtual** para los embajadores del segmento telefónico del centro de contacto.

– Ventanilla de Radicación Virtual.

Objetivo del traslado de solicitudes de ventanilla de radicación virtual

Establecer las actividades necesarias para dar respuestas a las solicitudes realizadas por la ciudadanía a través del canal virtual del Formulario Único de Trámites – Sección Ventanilla de Radicación Virtual.

Inicia desde la recepción de la solicitud por medio del Formulario Único de trámites - Sección Ventanilla de Radicación Virtual, continúa con el análisis de esta y termina con el traslado a la dependencia correspondiente de dar respuesta.

Radicación virtual realizada por la ciudadanía

Los ciudadanos ingresan las solicitudes a través del Ventanilla de Radicación Virtual por medio del portal web de la Secretaría de Educación del Distrito, en el cual se encuentra la opción Servicio a la Ciudadanía / Nuestros canales de atención / Virtuales – Ventanilla de Radicación Virtual en <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#fut/999/Contactenos>



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	24/01/2025 27/01/2025	Inicio		Fin		Lugar	CC Caracas
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN REINDUCCIÓN PROCESOS VENTANILLA						
Asistentes	Lista de asistencia		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	30/01/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia				Próxima Reunión

Este formulario permite la realización de cualquier tipo de petición o solicitud de información acerca de la SED, por parte de los grupos de interés (Padres de familia, docentes, estudiantes, instituciones, empresas, bancos o entidades administrativas o contratistas.)

Al ingresar solicita diligenciar datos de contacto y la petición descrita de una forma clara, detallada y con los datos relevantes, adjuntando los archivos en formato PDF cumpliendo los requerimientos de peso y formato de ser necesario.

El formulario arroja un número de radicado y código de verificación para realizar seguimiento a su trámite, dentro de los términos de ley.

Traslado

Proceso gestión Ventanilla de Radicación Virtual

Para el traslado de las Entradas realizadas por medio de la Ventanilla, se debe ingresar al SIGA por medio del navegador Explorer, o Edge, con el usuario y contraseña asignado.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	24/01/2025 27/01/2025	Inicio		Fin		Lugar	CC Caracas
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN REINDUCCIÓN PROCESOS VENTANILLA						
Asistentes	Lista de asistencia		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	30/01/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia			Próxima Reunión	



Una vez reciba la asignación en su correo electrónico, se procederá a validar la información correspondiente a la solicitud.

- Se realizan ejercicios prácticos de traslado con supervisión y acompañamiento de formación

Claudia Pulido

NOMBRE: Claudia Andrea Pulido Arcia
CARGO: Formadora

NOMBRE: 3 / 5
CARGO:

NOMBRE:
CARGO:

Lista de Asistencia									
Tema de la Reunión:		Reporte FUT - Telefonico			Área Responsable:		Formación		
Fecha:		27/01/2025		Lugar:		CC - Caracas		Hora Inicio:	Hora Final:
No.	Nombre Completo	Documento de Identidad Tipo * Número	Tipo de vinculación *	Cargos/as	Entidad/Dependencia SED/ED/CL/ED/OT	Localidad	Nº telefónico de Contacto	Correo Electrónico	Firma
1	Adriana M. Jimenez	cc 35250441		Embajador	Caracas	Caracas	312285601	caracas100@hotmail.com	AHS
2	Luis Mosquera	cc 11807610		"	"	"	312416789	luismosquera@caracas.gov.co	lee
3	Angely Chaparro	cc 10250441		Embajador	Caracas	Caracas	311441451	achaparro@caracas.gov.co	AP
4	Alba Rocio Gomez B	cc 24582187		Embajador	Caracas	Caracas	310566782	rociogomez@caracas.gov.co	Alba Rocio Gomez
5	Johanna Vazquez	cc 10250441		Embajador	Caracas	Caracas	8255569	phannavazquez@caracas.gov.co	JV

Lista de Asistencia									
Tema de la Reunión:		Reinducción, Reporte, reinducción FUT			Área Responsable:		Formación		
Fecha:		24/01/2025		Lugar:		CC - Caracas		Hora Inicio:	Hora Final:
No.	Nombre Completo	Documento de Identidad Tipo * Número	Tipo de vinculación *	Cargos/as	Entidad/Dependencia SED/ED/CL/ED/OT	Localidad	Nº telefónico de Contacto	Correo Electrónico	Firma
1	Diana Paola Mantilla	cc 52198679		Embajador	SED	Caracas	3109447193	dapao11@hotmail.com	Diana Paola Mantilla
2	Alberto Estrella	cc 793200		Embajador	"	"	30530020	alberto.estrella@hotmail.com	Alberto Estrella
3	Yaneth Carolina Castañeda	cc 8380541		Embajador	SED	Caracas	32222198	carolcastaneda@hotmail.com	Yaneth Carolina Castañeda
4	Doris Nidia Aparicio	cc 51967328		Embajador	SED	Caracas	30120298	dorisaaparicio@hotmail.com	Doris Nidia Aparicio
5	Maria Claudia Rivas	cc 52198679		Embajador	SED	Caracas	32222198	claudiarivas@hotmail.com	Maria Claudia Rivas

OBJETIVO	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS
TEMA	8. Retroalimentación tipificación
FECHA	27 enero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	27/01/2025	Inicio	11:30	Fin	12:30	Lugar	Centro de Contacto – Caracas
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN RETROALIMENTACIÓN TIPIFICACIÓN						
Asistentes	LISTA DE ASISTENCIA		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	27/01/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia		Próxima Reunión		

Se llevó a cabo un espacio de retroalimentación con los embajadores del segmento telefónico, en respuesta a una alerta generada por el área de calidad, la cual identificó falencias en el proceso de tipificación por parte de los embajadores. El objetivo de esta sesión fue demostrar de forma práctica el correcto proceso de tipificación de las interacciones, desde el momento en que ingresa la llamada y se identifica que el ciudadano no ha ingresado su número de documento.

Durante la sesión, se brindaron herramientas clave para una correcta gestión de la tipificación:

- Tipificación por usuario genérico: Aplicar esta opción en los casos en los que la llamada se corta o resulta ser una comunicación muda.
- Consulta del documento de identidad: Cuando el ciudadano proporciona su documento de identidad, pero no lo ingresa en el IVR, es necesario realizar la consulta del documento para evitar la pérdida de información.
- Modificaciones de datos: Garantizar de realizar las modificaciones correspondientes en los datos proporcionados por el ciudadano.

Etiquetas de fila	Cuenta de Usuario/Creación
ALBERTO CASTAÑO	58
00000000	1
0	3
SIN DATOS	46
Yesseth Castellón	26
SIN DATOS	26
ADRIANA JIMENEZ	25
00000000	1
000000000	2
000000000	2
0000000000	1
SIN DATOS	17
ADRIANA VARGAS	23
SIN DATOS	23
ALBA RICO	16
SIN DATOS	16
DIANA MARTELA	14
10000	2
SIN DATOS	12
MARIA RINCON	7
SIN DATOS	7
ALBERTO CASTAÑO	6
SIN DATOS	6
LUIS MOSQUERA	6
SIN DATOS	6
Gloria Romero	4
1000000	3
1000000	1
Total general	177

Lista de Asistencia									
Tema de la Reunión:		Fortalecimiento proceso tipificación				Área Responsable:		Formación	
Fecha:		27/01/2025		Lugar:		CC - Caracas		Hora Inicio:	Hora Final:
No.	Nombre Completo	Documento de Identidad Tipo * Número	Tipo de vinculación *	Cargos/rol	Entidad/Dependencia SED/ED/CE/Otros	Localidad	No. Teléfono de Contacto	Correo Electrónico	Firma
1	Diana Paola Martilla	CC 52198516		Embajador	OSC	Caracas	3107943193	dapao1@hotmail.com	<i>[Firma]</i>
2	Alberto Gutierrez	CC 7963202		Embajador	OSC	Caracas	305310625	alberto.gutierrez@telcel.net	<i>[Firma]</i>
3	Maria Claudia Rivas	CC 5244438		Embajador	OSC	Caracas	310851488	claudia.rivas@telcel.net	<i>[Firma]</i>
4	Johanna Vargas	CC 03053794		Embajador	OSC	Caracas	311229560	johannavargas@hotmail.com	<i>[Firma]</i>
5	Adriana Jimenez	CC 05250414		Embajador	OSC	Caracas	311229560	cigana_e@hotmail.com	<i>[Firma]</i>
6	Yesseth Castellón	CC 53840574		Embajador	OSC	Caracas	312222139	cc012222@hotmail.com	<i>[Firma]</i>
7	Alba Rocio Rivera	CC 2458100		Embajador	OSC	Caracas	310851488	roan.06@hotmail.com	<i>[Firma]</i>
8	Luis Mosquera	CC 11802620		Embajador	OSC	Caracas	312447062	lmosquera@telcel.net	<i>[Firma]</i>
9									
10									

OBJETIVO	SOCIALIZAR CONOCIMIENTOS GENERALES DE LA SED Y OSC
TEMA	9. Inducción inicial personal nuevo
FECHA	27 enero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	27/01/2025	Inicio	08:00 A.M.	Fin	04:30 P.M.	Lugar	Oficina Servicio al Ciudadano
Asunto	ACTA CUALIFICACION SOCIALIZACION MATRICULAS						
Asistentes	Estefanía Miranda, Oscar Cordoba, Alexandra Cortes, Angélica Vargas			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	28/01/2025	Elaborado por	Angélica Vargas		Próxima Reunión		

Desarrollo de la Agenda

Con el objetivo realiza la inducción al personal nuevo que ingresa a la Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC se da inicio al proceso de formación de temas relacionados con la prestación del servicio en la OSC.

Día 1 - 27 enero:

En esta ocasión se realiza inducción a 2 funcionarios de planta quienes van a desarrollar actividades de auxiliar administrativo grado 5:

Estefanía Miranda
Oscar Cordoba

La contratista Angélica Vargas da inicio a la jornada de inducción con una presentación a todos los compañeros de la oficina.

Hace un recorrido por la sala de atención de nivel central y por las diferentes oficinas de la OSC (correspondencia, legalización, Plan Padrino etc)

Seguido de la presentación se hace una breve presentación de la Secretaría de Educación, se brinda un contexto del Distrito como está conformado, cual es el objetivo de la oficina, a que se dedica la oficina de servicio al ciudadano y se les entrega el decreto 310 de 2022 por medio del cual se modificación las funciones de las dependencia de la entidad para que ellos lo lean y conozcan cuales son las funciones de la dependencia.

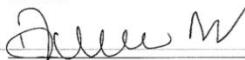
Día 2 - 28 enero:

Se da inicio a la inducción de los compañeros nuevos dando a conocer el organigrama de la OSC, así como el organigrama de la entidad y los siguientes temas:

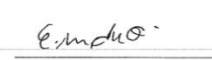
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	27/01/2025	Inicio	08:00 A.M.	Fin	04:30 P.M.	Lugar	Oficina Servicio al Ciudadano
Asunto	ACTA CUALIFICACION SOCIALIZACION MATRICULAS						
Asistentes	Estefanía Miranda, Oscar Cordoba, Alexandra Cortes, Angélica Vargas			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	28/01/2025	Elaborado por	Angélica Vargas		Próxima Reunión		

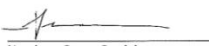


Asistentes


 Nombre: Angélica Vargas Palacio
 Cargo: Contratista OSC


 Nombre: Alexandra Cortes
 Cargo: Auxiliar Administrativa OSC


 Nombre: Estefanía Miranda
 cargo: Auxiliar Administrativa OSC


 Nombre: Oscar Cordoba
 Cargo: Auxiliar Administrativo OSC

OBJETIVO	SOCIALIZAR MANEJO DE LOS APLICATIVOS DISPONIBLES PARA LA ATENCION
TEMA	10. Retroalimentación manejo sistema SIGA - DEXON
FECHA	28 enero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	ACTA DE REUNIÓN
---	------------------------

Fecha	28/01/2025 30/01/2025	Inicio		Fin		Lugar	CC Caracas
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN REINDUCCIÓN PROCESOS DEXÓN						
Asistentes	Lista de asistencia		Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	30/01/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia			Próxima Reunión	día/mes/año

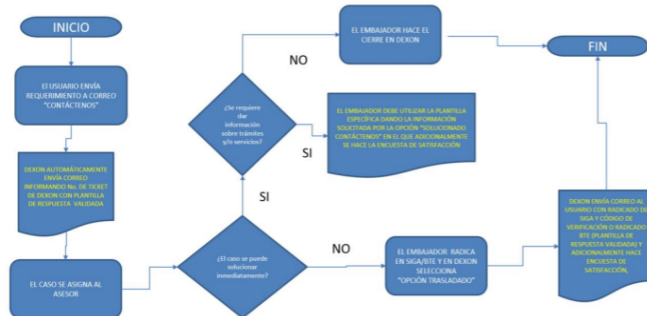
Se realiza socialización frente al proceso de gestión del Buzón de correo Contáctenos, desde el aplicativo DEXON, con los embajadores de los diferentes canales de atención, en donde se aclaran procesos y se unifican conocimientos.

Objetivo del aplicativo Dexón

Responder solicitudes realizadas por los ciudadanos a través del correo los correos electrónicos definidos: contactenos@educacionbogota.edu.co, buzonentidades@educacionbogota.edu.co, familiasdeprivados@educacionbogota.gov.co, cobroapice@educacionbogota.gov.co y bancoodeferentes@educacionbogota.gov.co con el fin de ofrecer una respuesta oportuna mediante la aplicación de la política y los criterios de calidad garantizando así la prestación del servicio y la mejora continua en la gestión del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	ACTA DE REUNIÓN
---	------------------------

Fecha	28/01/2025 30/01/2025	Inicio		Fin		Lugar	CC Caracas
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN REINDUCCIÓN PROCESOS DEXÓN						
Asistentes	Lista de asistencia		Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	30/01/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia			Próxima Reunión	día/mes/año



Respuesta directa al ciudadano (competencia de la OSC)

En caso de remitir respuesta directa al peticionario las opciones son:

- **Información de trámites y servicios:** Se envía la plantilla de respuestas realizando los ajustes necesarios en cuanto a calidez, cordialidad y cercanía con la ciudadanía, las cuales se encuentran ubicadas en la Intrased.
- **Si el correo es informativo se tipificará de esta manera.**
- Si el ticket es una solicitud **"Duplicada"** se remitirá la plantilla de solicitudes duplicadas que se encuentra en el repositorio de plantillas.

Finalización en Dexon del caso objeto de estudio debido a respuesta directa

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Educación		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	28/01/2025 30/01/2025	Inicio		Fin		Lugar	CC Caracas
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN REINDUCCIÓN PROCESOS DEXÓN						
Asistentes	Lista de asistencia		Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	30/01/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia			Próxima Reunión	día/mes/año

Para realizar el cierre del caso en el aplicativo Dexon "Solucionado Contáctenos" para los casos mencionados en el ítem anterior:

- **Respuesta de trámites y servicios:** se debe copiar la plantilla según el caso particular en el espacio. **Estado** solucionado contáctenos, por último, se actualiza la actividad en el botón verde.
- **Duplicado:** Se debe digita la novedad de duplicado indicando el número de radicado y código de verificación según el caso particular. Estado debe seleccionar **solucionado contáctenos**, por último, se actualiza la actividad en el botón verde. Para estos casos se enviará respuesta al ciudadano o ciudadana con la plantilla correspondiente a solicitudes duplicadas.
- **Correo es un SPAM:** Se debe digitar la novedad de SPAM. **Categoría** se selecciona SPAM y estado debe seleccionar **Solucionado Contáctenos**, por último, se actualiza la actividad en el botón verde.
- Se comparte el material:
Capacitación gestión de buzón de correo DEXON.pptx
- Quiz del espacio:
<https://forms.office.com/r/nwnNu0Qwfe>

Claudia Pulido

NOMBRE: Claudia Andrea Pulido Arcia
CARGO: Formadora

NOMBRE:
CARGO:

NOMBRE:
CARGO:

Lista de Asistencia									
Tema de la Reunión:		Requerimiento proceso gestión DEXÓN			Área Responsable:		Formación		
Fecha:		28/11/2025		Lugar:		CC - Caracas		Hora Inicio:	Hora Final:
No.	Nombre Completo	Documento de Identidad Tipo * Número	Tipo de vinculación *	Cargos/rol	Entidad/Dependencia SED/ED/LE/OTR	Localidad	No. teléfono de Contacto	Correo Electrónico	Firma
1	Adriana M. Jimenez	cc 352504111		Embajador	SED	Caracas	3112295601	cigana-80@hotmail	A.M.J.
2	Johanna P. Vargas	cc 1030530740		Embajador	SED	Caracas	311 8355589	johannavargas@hotmail.com	J.P.V.
3	Janeth C. Castañeda	cc 53890574		Embajador	SED	Caracas	302222138	carolhu22@hotmail	J.C.C.
4	Angely Dayana Chapa	cc 102086947		Embajador	SED	Caracas	102086947	cachoferro@gmail	A.C.

Lista de Asistencia									
Tema de la Reunión:		Reinducción proceso DEXÓN			Área Responsable:		Formación		
Fecha:		30/01/2025		Lugar:		CC Caracas		Hora Inicio:	Hora Final:
No.	Nombre Completo	Documento de Identidad Tipo * Número	Tipo de vinculación *	Cargos/rol	Entidad/Dependencia SED/ED/LE/OTR	Localidad	No. teléfono de Contacto	Correo Electrónico	Firma
1	Luis Mosquera	cc 11802020		Embajador	Caracas	Teusquillo		emmosquera856	L.M.
2	Alberto Gutierrez	cc 79682012		"	"	"		hntel.856@hotmail	A.G.
3	María Inés Rincón	cc 52444438		Embajador	Caracas	Teusquillo		claudia.rincon@educacion	M.I.R.
4	Alba Doris Guerrero	cc 24582187		Embajador	Caracas	Teusquillo		rocin.06@hotmail	A.D.G.
5	Diana Paola Mantilla	cc 52198676		Embajador	Caracas	Teusquillo		dapaoir@hotmail	D.P.M.
6	Alejandro NED B	cc 102232311		Coordinador	Caracas	Teusquillo		amned@educacion	A.N.B.

OBJETIVO	RETROALIMENTAR CONOCIMIENTOS
TEMA	11. Socialización generación reportes digiturno
FECHA	28 enero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Educación		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	28/01/2025	Inicio	2:30 P.M.	Fin	3:30 P.M	Lugar	Sala Oficina Servicio al Ciudadano
Asunto	ACTA_CUALIFICACION_SOCIALIZACION_DIGITURNO						
Asistentes	Lista de asistencia				Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	28/01/2025	Elaborado por	Angélica Vargas			Próxima Reunión	

Desarrollo de la Agenda	
Respondiendo a la solicitud de la Dirección de Insoección y Vigilancia para las Direcciones Locales, se se realiza una segunda jornada de capacitación sobre el uso del sistema Digiturno Los funcionarios Alexandra Cortes y Jhon Edison Ruiz del equipo Plan Padrino inician la intervención hablando del uso del digiturno: • ¿Qué es? • ¿Para que sirve? • ¿Como se utiliza? • ¿Porque se debe utilizar el digiturno? • Pasos para ingresar al Digiturno Se hace un ejercicio practico para que los asistentes puedan ver como funciona el digiturno especificamente en las Direcciones Locales. Se responde a preguntas de los asistentes	
 	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <i>Secretaría de Educación</i>		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	28/01/2025	Inicio	2:30 P.M.	Fin	3:30 P.M	Lugar	Sala Oficina Servicio al Ciudadano
Asunto	ACTA_CUALIFICACION_SOCIALIZACION_DIGITURNO						
Asistentes	Lista de asistencia				Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	28/01/2025	Elaborado por	Angélica Vargas			Próxima Reunión	

Compromisos:	
Envío de cronograma de visitas a las Direcciones Locales por parte de la OSC – Responsable – Alexandra Cortes Plan Padrino Envío de temas para incluir en la tipificación junto con la base de personal de supervisión en las diles para creación de usuarios de digiturno – Responsables María Esperanza Villalba – Dirección de Inspección y Vigilancia	

Lista de Asistencia											
Tema de la Reunión:		Reportes a generar en el Digiturno				Área Responsable:				Oficina Servicio al Ciudadano	
Fecha:		28 de Enero 2025		Lugar:		Sala Oficina Servicio al Ciudadano		Hora Inicio:		2:00	
								Hora Final:		3:30pm	
Nº	Nombre Completo	Documento de Identidad Tipo * Número	Tipo de vinculación *	Cargos/rol	Entidad/Dependencia SEDRE/DE/DE/DE	Localidad	Nº telefónico de Contacto	Correo Electrónico	Firma		
1	Monica Esperanza Villalba	CC 22519654	OPS	Prof. Esp.	Dir. Inspección Vig.	NC	31666806	m.villalba@educabogota.gov.co	[Firma]		
2	Carolina Zafra B.	CC 52856013	OPS	Prof. Especializado	Dir. Inspección y Vig.		3166280578	carolina.zafra@educabogota.gov.co	[Firma]		
3	Monica J. Ramirez	CC 52829117	DC	Prof. Univ.	ELIV 10	10	3102654633	m.ramirez@educabogota.gov.co	[Firma]		
4	Juan Agustín Rodríguez B.	CC 2816681	Planta	Supervisor	ELIV	10	3101775410	juan.agustin.rodriguez@educabogota.gov.co	[Firma]		
5	Adriana Méndez B.	CC 52906909	Planta	Profesional	DIW	-	310381304	adriana.mendez@educabogota.gov.co	[Firma]		
6	Sharon Edinson Ruiz	CC 108191214	Planta	Asesor	OSC	NC	3106053155	sharon.edinson.ruiz@educabogota.gov.co	[Firma]		
7	Marco Berrío	CC 31860991	DC	Prof.	OSC	NC	31879496	marco.berrio@educabogota.gov.co	[Firma]		
8	John J. Parale	CC 3088490	DC	A. Adm.	OS	NC	31409	john.parale@educabogota.gov.co	[Firma]		
9	ALEXANDRA CORTES	CC 107652169	DC	Asesor	OSC	NC	31538578	alexandra.cortes@educabogota.gov.co	[Firma]		
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											

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

1. Tipo: CC: Cédula de ciudadanía / TI: Tarjeta de Identidad / CE: Cédula de Extranjería / NIP: Número de Identificación Personal / NIUP: Número Único de Identificación personal / PA: Pasaporte / PPT: Permiso por Protección Temporal / RUMV: Registro Único de Migrantes Venezolanos / Otro.

2. Tipo de vinculación: DC: De carrera/PR: Provisional/PT: Planta Temporal/OPS: Contrato por prestación de servicios/NI: libre nombramiento y remoción.

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

OBJETIVO	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS
TEMA	12. Retroalimentación conocimientos SIMAT (asignación cupos), CRM
FECHA	29 enero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	28/01/2025	Inicio	07:00 AM	Fin	5:00 PM	Lugar	DIRECCION LOCAL MARTIRES
Asunto	ACTA CUALIFICACION RETROALIMENTACION CONOCIMIENTO						
Asistentes	Laura Parra, Ydi Amin Katuska del Valle Sanz		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	28/01/2025	Elaborado por	Luis Carlos Rodriguez		Próxima Reunión	día/mes/año	

Desarrollo de la Agenda

El día 28 de enero del 2025. Se realiza visita a la dirección local de educación de mártires, esto con el fin de realizar acompañamiento a los embajadores asignados a este punto de atención, y realizar énfasis a la embajadora recién ingresada Ydi Amin Katuska del Valle Sanz Bracho, embajadora que se encuentra en curva de aprendizaje y OJT.

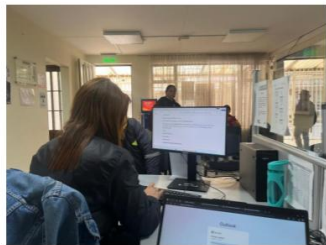
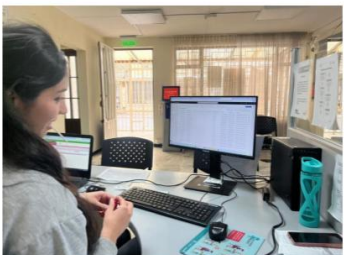
REFUERZOS:

- Se realiza acompañamiento en las atenciones, en el momento de realizar asignaciones de cupo, en SIMAT, validando que se está realizando proceso de manera correcta-
- Se realiza refuerzo, y se recuerda el uso del CRM a la embajadora Ydi Amin Katuska del Valle Sanz Bracho, y recordando el árbol de tipificación, adicional se recalca, que no se deben dejar atenciones abiertas en el CRM.
- Se realiza refuerzo, y se recuerda el uso del DIGITURNO a la embajadora Ydi Amin Katuska del Valle Sanz Bracho, recordando como se debe realizar el llamado de turno, la tipificación, y el cierre de la interacción.

Adicional, se realiza apoyo en las atenciones con los ciudadanos, que llegaban a la DLE.




 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	28/01/2025	Inicio	07:00 AM	Fin	5:00 PM	Lugar	DIRECCION LOCAL MARTIRES
Asunto	ACTA CUALIFICACION RETROALIMENTACION CONOCIMIENTO						
Asistentes	Laura Parra, Ydi Amin Katuska del Valle Sanz		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	28/01/2025	Elaborado por	Luis Carlos Rodriguez		Próxima Reunión	día/mes/año	


 NOMBRE: Luis Carlos Rodriguez
 CARGO: Formador


 NOMBRE: Laura Parra
 CARGO: Embajador


 NOMBRE: Ydi Amin Katuska del Valle Sanz
 CARGO: Embajador

OBJETIVO	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS
-----------------	--

TEMA	13. Retroalimentación conocimientos SIMAT (asignación cupos) , CRM
FECHA	28 enero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	ACTA DE REUNIÓN						
Fecha	28/01/2025	Inicio	07:00 AM	Fin	5:00 PM	Lugar	DIRECCION LOCAL MARTIRES
Asunto	ACTA CUALIFICACION RETROALIMENTACION CONOCIMIENTO						
Asistentes	Yamileth Marquin Quintero			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	29/01/2025	Elaborado por	Luis Carlos Rodriguez			Próxima Reunión	día/mes/año

Desarrollo de la Agenda

El día 29 de enero del 2025. Se realiza visita a la dirección local de educación de Barrios Unidos, esto con el fin de realizar acompañamiento a los embajadores asignados a este punto de atención, y realizar énfasis a la embajadora recién ingresada Yamileth Marquin Quintero, embajadora que se encuentra en curva de aprendizaje y OJT.

REFUERZOS:

- Se realiza acompañamiento en las atenciones, en el momento de realizar asignaciones de cupo, en SIMAT, validando que se está realizando proceso de manera correcta.
- Se realiza refuerzo, y se recuerda el uso del CRM a la embajadora Yamileth Marquin Quintero, y recordando el árbol de tipificación, adicional se recalca, que no se deben dejar atenciones abiertas en el CRM.
- Se realiza refuerzo, y se recuerda el uso del DIGITURNO a la embajadora Yamileth Marquin Quintero, recordando como se debe realizar el llamado de turno, la tipificación, y el cierre de la interacción.

Adicional, se realiza apoyo en las atenciones con los ciudadanos, que llegaban a la DLE.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	ACTA DE REUNIÓN						
Fecha	28/01/2025	Inicio	07:00 AM	Fin	5:00 PM	Lugar	DIRECCION LOCAL MARTIRES
Asunto	ACTA CUALIFICACION RETROALIMENTACION CONOCIMIENTO						
Asistentes	Yamileth Marquin Quintero			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	29/01/2025	Elaborado por	Luis Carlos Rodriguez			Próxima Reunión	día/mes/año





 NOMBRE: Luis Carlos Rodriguez
 CARGO: Formador


 NOMBRE: Yamileth Marquin Quintero
 CARGO: Embajador

OBJETIVO	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS
TEMA	14. Socialización Programa Movilidad Escolar
FECHA	30 enero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Educación		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	30/01/2025	Inicio	04:00 P.M.	Fin	05:00 P.M	Lugar	Teams
Asunto	ACTA CUALIFICACION SOCIALIZACION FUNCIONES DIRECCION BIENESTAR ESTUDIANTIL						
Asistentes	Listado asistencia			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	30/01/2025	Elaborado por	Anélica Vargas				Próxima Reunión

Desarrollo de la Agenda

Con el objetivo de fortalecer los conocimientos de los embajadores que brindan atención en los canales y especialmente para las direcciones locales, se coordina con la Dirección de Bienestar estudiantil realizar la socialización para los embajadores nuevos que brindan atención en las DLES.

El personal de la Dirección de Bienestar da inicio a la socialización dando a conocer las generalidades del programa de movilidad escolar:

Objetivo

¿Qué es?

Requisitos y condiciones para acceder a los beneficios

Modalidades de subsidios



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Educación		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	30/01/2025	Inicio	04:00 P.M.	Fin	05:00 P.M	Lugar	Teams
Asunto	ACTA CUALIFICACION SOCIALIZACION FUNCIONES DIRECCION BIENESTAR ESTUDIANTIL						
Asistentes	Listado asistencia					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	30/01/2025	Elaborado por		Angélica Vargas		Próxima Reunión	

Fecha de Socialización									
Punto de Socialización									
Dependencia en la que se									
Temas de									
Observaciones									
ID	Nombre	Apellido	Correo	Documento	Entidad	Dependencia	Correo electrónico	Fecha de Socialización	Temas de
8322	LAURA	BARB. PARRA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	lparra@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8323	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8324	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8325	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8326	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8327	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8328	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8329	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8330	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8331	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8332	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8333	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8334	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8335	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8336	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8337	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8338	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8339	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8340	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8341	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8342	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8343	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8344	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8345	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8346	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8347	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8348	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8349	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8350	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS
8351	YULIANA	PAOLA MENDOZA	EMBAJADOR DE OSC	32902022	32902022	OSC	ymendoza@educacion.gov.co	30/01/2025	Capacitación en TEAMS

OBJETIVO	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS
TEMA	15. Retroalimentación manejo sistema SIGA
FECHA	30 enero 2025

 ACTA DE REUNIÓN							
Fecha	30/01/2025	Inicio	10:30 am	Fin	12:30 pm	Lugar	Virtual TEAMS
Asunto	ACTA_CUALIFICACIÓN_SOCIALIZACIÓN_SIGA_DIRECCIÓN BIENESTAR_ESTUDIANTIL_IED						
Asistentes	Listado de Asistencia	Asistentes Externos -					
Fecha de Elaboración	30/01/2025	Elaborado por	Alexandra Cortés Rodríguez				Próxima Reunión -

Desarrollo de la Agenda

Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano – Equipo Plan Padrino se realiza capacitación en el Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo – SIGA de la Secretaría de Educación. Se informa que es el Sistema Integrado de Gestión y para que se usa, se informan los lineamientos, procedimientos y normatividad establecida para un correcto cierre de las solicitudes. Se detallan los medios por los cuales se pueden recibir PQRSDF, se muestra como es el FUT, como encontrar el correo de contáctenos y como se reciben solicitudes por medio físico o telefónico, haciendo énfasis en que todo debe quedar radicado, se menciona la normatividad establecida y los procedimientos.

Se informan los tipos de radicación con los cuales cuenta el sistema, definiendo cuales son los radicados de entrada, cuales los FUT, para que son los internos y los casos en los cuales se generan radicaciones de salida. Se informa adicionalmente el trámite de cada radicado desde el momento que es radicado hasta su finalización en el sistema y respectivo procedimiento de salida. Importante toda entrada y FUT se debe cerrar con una salida y los internos se cierran con otro interno. Si son internos informativos, se pueden cerrar con comentario. Reparto todos los días en la mañana y tarde para garantizar estar al día.

Se hacen ejercicios prácticos, se muestra en el siga como radicar entradas, internos y salidas y se hacen ejercicios de muestra.

Se informa el correo de contacto del Equipo Plan Padrino en caso de ser necesario.

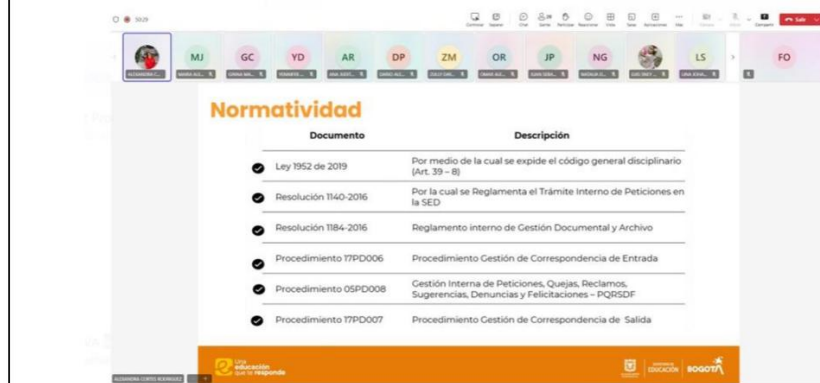
Importante toda entrada y FUT se debe cerrar con una salida y los internos se cierran con otro interno. Si son internos informativos, se pueden cerrar con comentario. Reparto todos los días en la mañana y tarde para garantizar estar al día.

Desde la Dirección de Bienestar Estudiantil, solicitando un manual u instructivo un poco más detallado al publicado en la plataforma del SIGA para el tema de cerrar los trámites por actividad, debido a que es el inconveniente que están presentando con los líderes de su área.

 ACTA DE REUNIÓN							
Fecha	30/01/2025	Inicio	10:30 am	Fin	12:30 pm	Lugar	Virtual TEAMS
Asunto	ACTA_CUALIFICACIÓN_SOCIALIZACIÓN_SIGA_DIRECCIÓN BIENESTAR_ESTUDIANTIL_IED						
Asistentes	Listado de Asistencia	Asistentes Externos -					
Fecha de Elaboración	30/01/2025	Elaborado por	Alexandra Cortés Rodríguez				Próxima Reunión -

En respuesta desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, se revisará la información, con el fin de entregar el insumo solicitado.

Se resuelven las dudas generadas durante la capacitación y se da cierre a la reunión siendo las 12:30 pm.





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

Fecha	30/01/2025	Inicio	10:30 am	Fin	12:30 pm	Lugar	Virtual TEAMS	
Asunto	ACTA_CUALIFICACIÓN_SOCIALIZACIÓN_SIGA_DIRECCIÓN_BIENESTAR_ESTUDIANTIL_ID							
Asistentes	Listado de Asistencia					Asistentes Externos	-	
Fecha de Elaboración	30/01/2025	Elaborado por	Alexandra Cortés Rodríguez				Próxima Reunión	-



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

Fecha	30/01/2025	Inicio	10:30 am	Fin	12:30 pm	Lugar	Virtual TEAMS	
Asunto	ACTA_CUALIFICACIÓN_SOCIALIZACIÓN_SIGA_DIRECCIÓN_BIENESTAR_ESTUDIANTIL_IJD							
Asistentes	Listado de Asistencia					Asistentes Externos	-	
Fecha de Elaboración	30/01/2025	Elaborado por	Alexandra Cortés Rodríguez				Próxima Reunión	-

Fecha de socialización y/o sensibilización													
ID	Fecha de inicio	Fecha de finalización	ID	Documento	Nombre del Funcionario	Cargo	Dependencia en la que se desempeña el Funcionario	Correo electrónico	Nº Teléfono de Contacto	Tema de Formación	Medio por el que se Capacita	Calificación	Observaciones
8302	1/30/25 12:06:35	1/30/25 12:09:55	1/30/25	1020717960	Genia Marcela Diaz Castillo	Contratista DBE	Dirección de Bienestar Estudiantil	gdiaz@educacionbogota.gov.co	3244911752	SIGA	TEAMS	Excelente	Ninguna
8303	1/30/25 12:09:58	1/30/25 12:12:30	1/30/25	1020587767	Alexandra cortez rodriguez	Contratista DBE	DBE	cperez@educacionbogota.gov.co	3134631919	Capacitación SIGA	TEAMS	Excelente	Ninguna
8304	1/30/25 12:10:27	1/30/25 12:12:34	1/30/25	1033722571	LUIS INEY MORENO PEREZ	PEDAGOGO MIE	Bienestar Estudiantil	lmoreno@educacionbogota.gov.co	3112900359	CORRESPONDENCIA SIGA	TEAMS	Excelente	
8305	1/30/25 12:11:31	1/30/25 12:12:37	1/30/25	80020224	Juan Guillermo Morenones	Contratista DBE	DBE	jmoreno@educacionbogota.gov.co	3134664730	SIGA	TEAMS	Bueno	Sonido
8306	1/30/25 12:09:50	1/30/25 12:13:15	1/30/25	1034277512	Alexandra Cortes Ramirez	Auxiliar Administrativo	Tesorería y Contabilidad	hramirez@educacionbogota.gov.co	3106314842	Capacitación SIGA	TEAMS	Bueno	
8307	1/30/25 12:11:47	1/30/25 12:13:41	1/30/25	1020738614	Oscar Daza Quintana	Gestor Local PME Rafael Uribe Uribe	Bienestar Estudiantil	odaza@educacionbogota.gov.co	3225252830	Capacitación SIGA	TEAMS	Excelente	
8308	1/30/25 12:11:42	1/30/25 12:13:30	1/30/25	1033682638	Natalia del Pilar Cuevas Garzon	Contratista DBE	Dirección de Bienestar Estudiantil	ncuevas@educacionbogota.gov.co	3104464196	Siga	TEAMS	Excelente	
8309	1/30/25 12:10:15	1/30/25 12:14:18	1/30/25	1020186889	Mery Johana Perez	Técnica Operativa en primera infancia	Colegio Jorge Soto del Corral	cperez@educacionbogota.gov.co	3014023021	Siga	TEAMS	Bueno	Este tipo capacitaciones deben ser presenciales y que sea en un aula con acceso a computadores para que cada uno de nosotros pueda realizar el proceso y se intencione la información para poder ejecutarla de manera adecuada.
8310	1/30/25 12:13:02	1/30/25 12:16:33	1/30/25	80006159	Jhon leiver celis montes	Almacenista	Colegio palermo	sl319@educacionbogota.gov.co	3102781149	Siga	TEAMS	Bueno	Agradecemos por la información suministrada
8311	1/30/25 12:21:50	1/30/25 12:23:10	1/30/25	80180317	omar alexis morales ramirez	Contratista DBE	DBE	alexram@educacionbogota.gov.co	3008685989	CAPACITACION RADICADOS	TEAMS	Bueno	
8312	1/30/25 12:23:01	1/30/25 12:24:08	1/30/25	1034756460	Juan Sebastian Gomez Parra	Contratista DBE	Dirección de Bienestar Estudiantil	jsparra@educacionbogota.gov.co	3106390415	SIGA	TEAMS	Excelente	
8313	1/30/25 12:23:43	1/30/25 12:25:54	1/30/25	1016094251	Camilo Andrés Jarama Gonzalez	Contratista SED	Bienestar estudiantil	carama@educacionbogota.gov.co	3505382812	SIGA	TEAMS	Bueno	

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Educación	ACTA DE REUNIÓN
Fecha 30/01/2025 Inicio 10:30 am Fin 12:30 pm Lugar Virtual TEAMS	
Asunto ACTA_CUALIFICACIÓN_SOCIALIZACIÓN_SIGA DIRECCIÓN BIENESTAR ESTUDIANTIL IED	
Asistentes Listado de Asistencia	Asistentes Externos -
Fecha de Elaboración 30/01/2025	Elaborado por Alexandra Cortés Rodríguez Próxima Reunión -

8314	1/30/25 12:25:18	1/30/25 12:26:07	1/30/2025	1000079308	KEVIN ENRIQUE VARGAS FONSECA	CONTRATISTA	DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	@EDUCACIONBOGOTA	3196463659	SIGA	TEAMS	Excelente	
8315	1/30/25 12:25:17	1/30/25 12:26:18	1/30/2025	1010184430	michael mantilla giraldo	contratista	bienestar	mmantilla	310254587	capacitacion SIGA	TEAMS	Excelente	se quedo de crear un manual mas ludico para los casos particulares, de cierre
8316	1/30/25 12:25:07	1/30/25 12:26:34	1/30/2025	1030690441	Julian David Segura Vargas	Contratista	Bienestar Estudiantil	ra@educacionbogota.g	3125244596	Capacitación SIGA	TEAMS	Excelente	
8317	1/30/25 12:25:49	1/30/25 12:27:02	1/30/2025	1023012042	Leidy Katherine Pachón Moncada	Auxiliar administrativo	Dirección de Bienestar Estudiantil	zn@educacionbogota.g	3208898632	Capacitación SIGA	TEAMS	Excelente	Ninguna
8318	1/30/25 12:25:24	1/30/25 12:27:03	1/30/2025	1014736626	Andres Camilo Herrera Rios	Asistencial	Dirección de Bienestar Estudiantil	rar@educacionbogota.g	3106515312	Capacitación SIGA	TEAMS	Bueno	
8319	1/30/25 12:21:39	1/30/25 12:27:52	1/30/2025	28919073	Yecenia Paola Delgadillo Guzmán	Contratista	Bienestar Estudiantil	lilo@educacionbogota.g	33041014717	Capacitación SIGA	TEAMS	Excelente	
8320	1/30/25 12:26:28	1/30/25 12:29:37	1/30/2025	40038582	Ana Judith Cuervo Rubio	líder	Dirección de Bienestar Estudiantil	vo@educacionbogota.gov.co		Generalidades del uso del SIGA	TEAMS	Bueno	Realizar la capacitación de acuerdo con el requerimientos específicos de cada dependencia para no hacer una capacitación tan larga
8321	1/30/25 12:40:31	1/30/25 12:41:48	1/30/2025	1033713193	Zully gomez mejia	Técnico	Dirección Bienestar estudiantil	szg@educacionbogota.g	3114987654	Capacitación Siga	TEAMS	Bueno	

OBJETIVO	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS
TEMA	16. Socialización proceso notificaciones
FECHA	30 enero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Educación	ACTA DE REUNIÓN
Fecha 30/01/2025 Inicio 08:00 A.M. Fin 04:30 P.M. Lugar Oficina Servicio al Ciudadano	
Asunto ACTA_CUALIFICACION_INDUCCIÓN INICIAL	
Asistentes Rocio Matalana y Angélica Vargas	Asistentes Externos
Fecha de Elaboración 30/01/2025	Elaborado por Angélica Vargas Próxima Reunión

Desarrollo de la Agenda

Con el objetivo realiza la inducción al personal nuevo que ingresa a la Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC se da inicio al proceso de formación de temas relacionados con la prestación del servicio en la OSC.

En esta ocasión se realiza inducción a 1 contratista quien va a desarrollar actividades de atención en ventanilla para los temas de fondo prestacional.

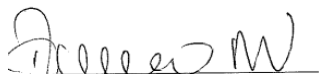
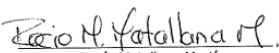
La contratista Angelica Vargas da inicio a la jornada de inducción con una presentación a todos los compañeros de la oficina.

Hace un recorrido por la sala de atención de nivel central y por las diferentes oficinas de la OSC (correspondencia, legalización, Plan Padrino etc)

Seguido de la presentación se hace una breve presentación de la Secretaría de Educación, se brinda un contexto del Distrito como está conformado, cual es el objetivo de la oficina, a que se dedica la oficina de servicio al ciudadano y se les entrega el decreto 310 de 2022 por medio del cual se modificación las funciones de las dependencia de la entidad para que ellos lo lean y onozcan cuales son las funciones de la dependencia.

Se da inicio a la inducción de los compañeros nuevos dando a conocer el organigrama de la OSC, así como el organigrama de la entidad y los siguientes temas:

- Normatividad
- Canales de Atención
- Carta de trato digno
- Defensor de la Ciudadanía
- Manual de servicio a la ciudadanía – protocolos de atención
- Valores ideario ético
- Riesgos del proceso y riesgos de corrupción

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	30/01/2025	Inicio	08:00 A.M.	Fin	04:30 P.M.	Lugar	Oficina Servicio al Ciudadano
Asunto	ACTA CUALIFICACION INDUCCIÓN INICIAL						
Asistentes	Rocio Matallana y Angélica Vargas		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	30/01/2025	Elaborado por	Angélica Vargas		Próxima Reunión		
• Trámites y servicios • Video proceso Legalización documentos al exterior • Organigrama de la oficina • Parametros de calidad en la respuesta Seguido de la explicación de los temas anteriormente mencionados, se realiza la capacitación en el manejo del Sistema de Gestión y Archivo SIGA Se inicia acompañamiento de plan canguro en las ventanillas de atención Fondo Prestacional  Asistentes  Nombre: Angélica Vargas Palacio Cargo: Contratista OSC  Nombre: Rocio Matallana Martínez Cargo: Contratista OSC							

Fuente: Archivo gestión documental – Actas cualificación

Refuerzo visual informativo

El equipo de cualificación y promoción en enero reforzó con piezas gráficas información clave con los agentes que atienden los canales para mejorar la comprensión y retención de información importante, en los siguientes temas:

Se realizó refuerzo en los siguientes temas:

Tabla 4. Piezas gráficas refuerzo visual informativo

Tema piezas gráficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Actualización de datos Fiduprevisora	08/01/2025	
Solicitudes Contraloría – Control Interno	09/01/2025	
Procesos becas Universidades Américas y Libre	10/01/2025	

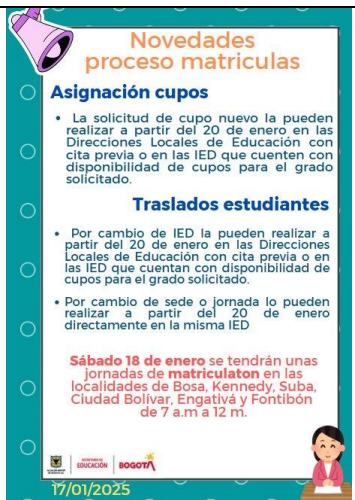
Tema piezas gráficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Situaciones en la radicación proceso evaluación desempeño	10/01/2025	Grupo Teams - preguntas frecuentes
Asignación de cupos a Direcciones Locales no NVC	14/01/2025	
Información proceso asignación cupos	17/01/2025	
Novedades proceso matrículas	17/01/2025	
Docentes provisionales	31/01/2025	

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

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

Gráfica 2. Evidencias retroalimentaciones

	09/01/2025 																						
10/1 12:22 p. m. Para tener en cuenta: Si llegan solicitudes o preguntas por los canales, relacionadas con las becas ofrecidas por la Universidad Libre de Colombia y la Fundación Universidad de América para formación profesional. Esta convocatoria entregará 17 becas para estudios profesionales en cualquier programa. La oferta académica de la Universidad Libre de Colombia es de 11 becas y la de la Fundación Universidad de América es de 6 becas. Estas se otorgan para cursar carreras profesionales desde cualquier semestre para estudiar desde el 2025-1. Este es el cronograma establecido para las diferentes etapas del proceso <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Calendario de la convocatoria</th> </tr> <tr> <th>ETAPAS PARA LA POSTULACIÓN POR PRIMERA VEZ</th> <th>FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Inscripción a la convocatoria y recepción de documentos</td> <td>A partir del 9 de diciembre de 2024</td> </tr> <tr> <td>2. Cierre de inscripción de postulantes</td> <td>Hasta el 19 de diciembre de 2024</td> </tr> <tr> <td>3. Verificación de documentos SED</td> <td>Hasta el 9 de enero de 2025</td> </tr> <tr> <td>4. Sesión del Comité revisión resultados preliminares</td> <td>9 de enero de 2025</td> </tr> <tr> <td>5. Comunicación de resultados preliminares</td> <td>10 de enero de 2025</td> </tr> <tr> <td>6. Presentación reclamaciones</td> <td>13 al 14 de enero de 2025</td> </tr> <tr> <td>7. Respuesta a reclamaciones</td> <td>17 de enero de 2025</td> </tr> <tr> <td>8. Sesión del Comité revisión resultados definitivos</td> <td>20 de enero de 2025</td> </tr> <tr> <td>9. Comunicación de resultados definitivos</td> <td>21 de enero de 2025</td> </tr> </tbody> </table> Cualquier consulta pueden ingresar al siguiente enlace: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/nota/nueva-opportunidad-para-acceder-a-becas-para-formacion-profesional	Calendario de la convocatoria		ETAPAS PARA LA POSTULACIÓN POR PRIMERA VEZ	FECHA	1. Inscripción a la convocatoria y recepción de documentos	A partir del 9 de diciembre de 2024	2. Cierre de inscripción de postulantes	Hasta el 19 de diciembre de 2024	3. Verificación de documentos SED	Hasta el 9 de enero de 2025	4. Sesión del Comité revisión resultados preliminares	9 de enero de 2025	5. Comunicación de resultados preliminares	10 de enero de 2025	6. Presentación reclamaciones	13 al 14 de enero de 2025	7. Respuesta a reclamaciones	17 de enero de 2025	8. Sesión del Comité revisión resultados definitivos	20 de enero de 2025	9. Comunicación de resultados definitivos	21 de enero de 2025	 14-01-2025
Calendario de la convocatoria																							
ETAPAS PARA LA POSTULACIÓN POR PRIMERA VEZ	FECHA																						
1. Inscripción a la convocatoria y recepción de documentos	A partir del 9 de diciembre de 2024																						
2. Cierre de inscripción de postulantes	Hasta el 19 de diciembre de 2024																						
3. Verificación de documentos SED	Hasta el 9 de enero de 2025																						
4. Sesión del Comité revisión resultados preliminares	9 de enero de 2025																						
5. Comunicación de resultados preliminares	10 de enero de 2025																						
6. Presentación reclamaciones	13 al 14 de enero de 2025																						
7. Respuesta a reclamaciones	17 de enero de 2025																						
8. Sesión del Comité revisión resultados definitivos	20 de enero de 2025																						
9. Comunicación de resultados definitivos	21 de enero de 2025																						

viernes, 17 de enero 17/1 8:30 a. m. Editado Buenos días equipo: A continuación compartimos información importante relacionada con el proceso de matrículas para que ustedes puedan brindar orientación en caso que se requiera: Tener en cuenta: Asignación de cupo escolar: La solicitud de cupo nuevo la pueden realizar a partir del 20 de enero en las Direcciones Locales de Educación con cita previa o en las IED que cuenten con disponibilidad de cupos para el grado solicitado. Por hoy podrían informar que el próximo sábado 18 de enero se tendrán unas jornadas de matriculación en las localidades de Bosa, Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, Engativá y Fontibón de 7 am a 12 del medio día. 👍❤️	 Novedades proceso matriculas Asignación cupos - La solicitud de cupo nuevo la pueden realizar a partir del 20 de enero en las Direcciones Locales de Educación con cita previa o en las IED que cuenten con disponibilidad de cupos para el grado solicitado. Traslados estudiantes - Por cambio de IED la pueden realizar a partir del 20 de enero en las Direcciones Locales de Educación con cita previa o en las IED que cuentan con disponibilidad de cupos para el grado solicitado. - Por cambio de sede o jornada lo pueden realizar a partir del 20 de enero directamente en la misma IED Sábado 18 de enero se tendrán unas jornadas de matriculación en las localidades de Bosa, Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, Engativá y Fontibón de 7 a.m a 12 m. 17/01/2025
FORMACIÓN OSC 17/1 9:39 a. m. 📢 Tenemos en cuenta la siguiente información: De acuerdo con el cronograma del proceso de matrículas de la Resolución No. 1432 del 31 de julio de 2024, el 20 de enero inicia el proceso de atención Integral por novedades, por lo cual solicitamos tu valiosa colaboración para que a partir de esta fecha, toda solicitud de cupo vigencia 2025 sea asignado a las Direcciones Locales. La Dirección de Cobertura, ya no tendrá injerencia en responder a estas solicitudes; exceptuando las solicitudes de los Colegios en Administración del Servicio Educativo. 👍❤️  Traducir https://www.educacionbogota.edu.co/boletin-prensa/matriculacion-de-la-secretaria-de-educacion-en-bogota	 ¡IMPORTANTE! 31/01/2025 Varios docentes provisionales en vacantes definitivas, se les suspendió el pago de la nómina por falta de carga académica y otras novedades en el colegio. Tenga en cuenta que: Estas peticiones se deben remitir a la Oficina de Personal - 5110 SE ADJUNTA BASE CON CEDULAS DE LAS PERSONAS MENCIONADAS

Fuente: Relación imágenes retroalimentaciones

Resultados evaluación de conocimientos

La Oficina de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de mitigar el riesgo del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía relacionado con la posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos, realiza evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales frente a los temas relacionados con los trámites y servicios e información general de la entidad.

En enero, se realizaron 3 evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 5. Evaluaciones al personal que brinda atención en canales

Temas	Nro. de asistentes	Nro. de evaluados	%Nota promedio	%evaluados*
Asignación cupos escolares-SIMAT	26	26	91.53%	100,00%
Aprende y aplica: temas varios OSC (asignación cupos, fondo prestacional, vacantes docentes)	32	32	100.00%	100,00%
Proceso movilidad escolar	28	28	100.00%	100,00%
Total	86	86	97,18%	100,00%

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

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para enero 2025 fue del 100%; se tiene en cuenta que, de 86 participantes en las jornadas de socialización, 86 realizaron las evaluaciones.

La Oficina de Servicio al Ciudadano, actualmente tiene una nota mínima de cumplimiento del 90%, de acuerdo con las condiciones del contrato interadministrativo suscrito con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.

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*”, durante enero con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se divulgaron en los medios de comunicación externos (redes sociales, canal Youtube) piezas gráficas y mensajes para posicionar los canales de atención el rol del Defensor de la Ciudadanía y la carta de trato digno que contiene los deberes y derechos de la ciudadanía.

Adicionalmente, se actualizó la información en la página Web de la Secretaría de Educación del Distrito mediante la publicación de las notificaciones de actos administrativos solicitadas por las dependencias y los informes de PQRSDF, operaciones, acceso a la información, nivel de oportunidad de enero.

En conjunto con la Dirección de Servicios Administrativos se diseñó la nota de prensa relacionada con el uso de carné institucional publicada en Prensa SED:

Gráfica 3. Evidencias publicaciones redes sociales SED

Carné institucional: un compromiso con nuestra seguridad Inicio / Noticias / Carné institucional: un compromiso con nuestra seguridad Fecha de publicación: Jue, 23/01/2025 - 09:14 Carné institucional: un compromiso con nuestra seguridad  La Secretaría de Educación del Distrito recuerda a todas y todos sus funcionarios y contratistas la importancia de portar el carné institucional como símbolo de identidad y herramienta clave para garantizar nuestra seguridad. Recomendaciones para un uso adecuado del carné:	Publicación de Secretaría de Educación de Bogotá Secretaría de Educación de Bogotá • está con Isabel Segovia 20 de enero a las 8:39 Descubre la "Carta de Trato Digno", un documento que establece las pautas para brindar un servicio digno, respetuoso, honesto, humano y equitativo a todos. Conoce tus derechos y deberes al realizar trámites con entidades, garantizando una experiencia justa y transparente para cada persona.  Una educación que lo respalda 7 Me gusta 8 veces compartida
Intrased – 23/01/2025 – Carné institucional, un compromiso con nuestra seguridad	Red social Facebook – 30/01/2025 – Carta Trato Digno  Red social Facebook – 30/01/2025 – Defensor de la Ciudadanía

Fuente: Redes sociales Secretaría de Educación del Distrito

Lenguaje Claro

Se realizó revisión a lenguaje claro de la guía de respuestas para el canal chat, se utilizó la metodología del semáforo de la comprensión de la Veeduría Distrital.

Conclusiones

Se requiere fortalecer el conocimiento de trámites servicios y funciones de las dependencias por parte de los embajadores que brindan atención en canales, con acompañamiento constante en la operación y desarrollar actividades de sensibilización en temas de actitud de servicio y habilidades blandas.

A través de las redes sociales de la entidad, se divulgó información relacionada con los canales de atención, las funciones del Defensor de la Ciudadanía, Carta de Trato Digno y temas relacionados con la prestación del servicio.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Actividades planeadas para febrero 2025:

- Mantener actualizada la página web de la entidad en lo referente a trámites servicios, informes internos, notificaciones de actos administrativos e información interna relacionada con el servicio a la ciudadanía.
- Promocionar los canales de atención en redes sociales, página web y canal presencial en nivel central.
- Atender las necesidades de formación que requieran las dependencias de la entidad de los 3 niveles.
- Realizar inducción al personal nuevo que ingrese a la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Reforzar los temas de protocolos de atención con el personal que brinda atención en los canales.
- Realizar actividades de actualización y socialización de la base de conocimiento, el Manual de Consultas y las plantillas de respuesta con el personal que brinda atención en los canales, para asegurar el uso de consulta diaria que contribuya al mejoramiento del proceso de radicación y direccionamiento de la correspondencia.
- Realizar actividades de formación y acompañamiento a los embajadores que presenten bajo nivel de productividad y redireccionamientos.