

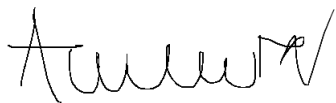
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

**INFORME CUALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN
FEBRERO 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., 27 de marzo 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	33
Conclusiones	33
PLAN DE MEJORAMIENTO	34

Contenido tablas

Tabla 1 Acumulado Socializaciones y participantes	3
Tabla 2 Socializaciones y participantes febrero	4
Tabla 3 Evidencias actividades cualificación	5
Tabla 4 Piezas gráficas refuerzo visual informativo	30
Tabla 5 Evaluaciones al personal que brinda atención en canales	33

Contenido gráficas

Gráfica 1 Cualificación Participación por Objetivos	4
Gráfica 2 Evidencias retroalimentaciones	31

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 febrero 2025, dentro de los objetivos planeados de cualificación:

Tabla 1. Acumulado socializaciones y participantes

Mes	No. sesiones	No. de participantes
Enero	16	159
Febrero	15	213
Total	31	372

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 15 socializaciones de las 15 programadas, con un total de 213 asistentes.

Durante febrero 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

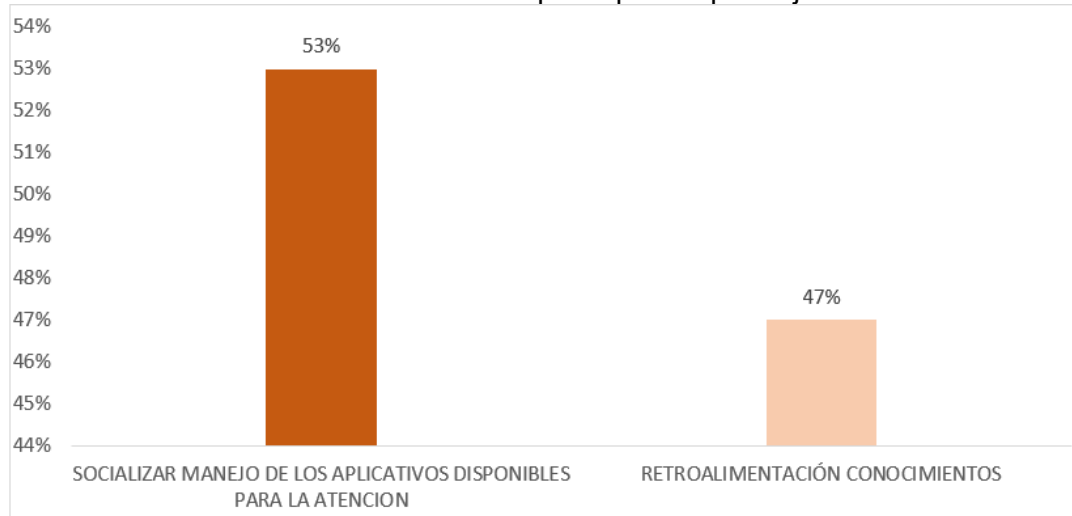
- Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)
- Retroalimentación conocimientos.

Tabla 2. Socializaciones y participantes febrero

N.º Socializaciones	N.º Asistentes
15	213

Fuente: Actas, formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Gráfica 1. Cualificación participación por objetivos



Fuente: Base Consolidado Cualificación

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

Para dar cumplimiento a este objetivo, en febrero se realizaron 8 actividades de socialización relacionadas con el manejo de los sistemas: SIGA, Bogotá te Escucha, digiturno, DEXON, CRM con la asistencia de 136 personas de los tres niveles de la entidad que brindan atención en los canales y gestionan la correspondencia de entrada y salida de la entidad.

En este mes, con el apoyo de la Dirección de Talento Humano a través de las actividades del Plan Institucional de Capacitación PIC se diseñaron y desarrollaron 2 jornadas de capacitación en el manejo del sistema SIGA dirigidas al personal que ingresó recientemente a la entidad producto del concurso de méritos Distrito 5. Las actividades se desarrollaron en las instalaciones de Compensar se realizaron prácticas directas del sistema.

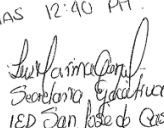
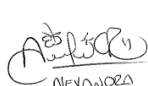
- b) Retroalimentación conocimientos

Durante febrero, se llevaron a cabo siete actividades de retroalimentación con la participación de aproximadamente 77 personas. Estas sesiones estuvieron enfocadas en fortalecer los conocimientos sobre el manejo de los aplicativos de atención y las funciones de las diferentes dependencias, con el propósito de mejorar la calidad del servicio en los canales de atención.

Como parte de las acciones de mejora derivadas del informe del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se socializaron con los embajadores de atención los protocolos de servicio con los que cuenta la entidad. Además, se presentó el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y los lineamientos específicos para la atención de personas con discapacidad o en condiciones de vulnerabilidad.

A continuación, se relacionan las evidencias de las 15 actividades realizadas en febrero de 2025 por objetivo, temas y fechas, así:

Tabla 3. Evidencias actividades cualificación

OBJETIVO	SOCIALIZAR MANEJO DE LOS APLICATIVOS DISPONIBLES PARA LA ATENCION																																	
TEMA	1. Socialización SIGA y BTE																																	
FECHA	4 febrero 2025																																	
	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN ACTA DE REUNIÓN <table><tr><td>Fecha</td><td>04 FEB/2025</td><td>Inicio</td><td>10:40 AM</td><td>Fin</td><td>12:40 PM</td><td>Lugar</td><td>COLEGIO SAN JOSE DE CASTILLA</td></tr><tr><td>Asunto</td><td colspan="6">ACTA COMUNICACION SOCIALIZACION SIGA - BTE</td><td></td></tr><tr><td>Asistentes</td><td>LUT MARINA GARZON</td><td colspan="2">ALEXANDRA CORTES R.</td><td colspan="2">Asistentes Externos</td><td colspan="2">--</td></tr><tr><td>Fecha de Elaboración</td><td>04 FEB/2025</td><td colspan="2">Elaborado por</td><td colspan="2">ALEXANDRA CORTES RODRIGUEZ</td><td>Próxima Reunión</td><td>--</td></tr></table> Desarrollo de la Agenda SE REALIZA CAPACITACION EN LOS APLICATIVOS DE SIGA Y BOGOTÁ TE ESCUCHA A LA FUNCIONARIA LUT MARINA GARZON. QUIEN INGRESA AL COLEGIO SAN JOSE DE CASTILLA CON EL TALLE DE SECRETARIA. SE INFORMA COMO CONFIGURAR EL APLICATIVO EN MICROSOFT EDGE PARA PODER TENER ACCESO A TODAS LAS FUNCIONES DEL SIGA. SE EXPLICAN TODAS LAS FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA, COMO RADICAR ENTRADAS, INTERNOS Y SALIDAS, COMO RESUMIR Y REALIZAR REPORTE, COMO ADJUNTAR DOCUMENTOS A LOS RADICADOS Y COMO REALIZAR SEGUIMIENTO A TRAVES DE LA OPCION DE GESTION DE DOCUMENTOS. SE APOYA EL PROCESO Y SE GENERAN RADICACIONES DE PRUEBA JUNTO CON LA FUNCIONARIA. ADICIONALMENTE, SE INFORMA COMO ACCEDER AL APLICATIVO DE BOGOTÁ TE ESCUCHA, CONSULTAR LAS SOLICITUDES Y DAR GESTION A LAS QUEJAS. SE RESUELVEN LAS DUDAS DE LA SOCIALIZACION Y DA CIERRE A LA CAPACITACION SIENDO LAS 12:40 PM.  LUT MARINA GARZON IED San Jose de Castilla  ALEXANDRA CORTES R. DPT. ATEN. OSC		Fecha	04 FEB/2025	Inicio	10:40 AM	Fin	12:40 PM	Lugar	COLEGIO SAN JOSE DE CASTILLA	Asunto	ACTA COMUNICACION SOCIALIZACION SIGA - BTE							Asistentes	LUT MARINA GARZON	ALEXANDRA CORTES R.		Asistentes Externos		--		Fecha de Elaboración	04 FEB/2025	Elaborado por		ALEXANDRA CORTES RODRIGUEZ		Próxima Reunión	--
Fecha	04 FEB/2025	Inicio	10:40 AM	Fin	12:40 PM	Lugar	COLEGIO SAN JOSE DE CASTILLA																											
Asunto	ACTA COMUNICACION SOCIALIZACION SIGA - BTE																																	
Asistentes	LUT MARINA GARZON	ALEXANDRA CORTES R.		Asistentes Externos		--																												
Fecha de Elaboración	04 FEB/2025	Elaborado por		ALEXANDRA CORTES RODRIGUEZ		Próxima Reunión	--																											
OBJETIVO	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS																																	
TEMA	2. Socialización powerbi Programa Movilidad Escolar																																	
FECHA	4 febrero 2025																																	

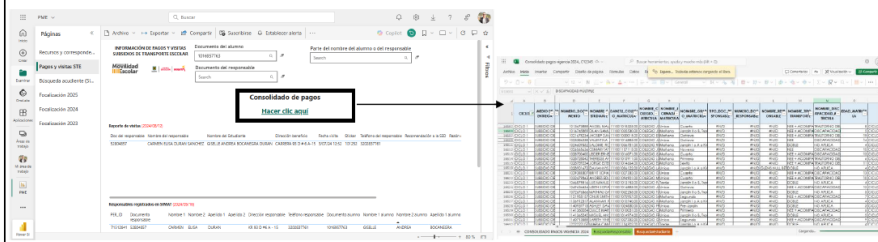
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN						ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	04/02/2025		Inicio	08:30 AM		Fin	10:30 AM		Lugar	Centro de Contacto Caraca	
Asunto	ACTA CUALIFICACION RETROALIMENTACION CONOCIMIENTO										
Asistentes	Lista de Asistencia						Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	04/02/2025		Elaborado por	Luis Carlos Rodriguez				Próxima Reunión día/mes/año			

Desarrollo de la Agenda

Se realiza refuerzo, a embajadores del canal de telefónico, y chat, con el fin de cerrar brechas, que se evidencian, en el momento de realizar acompañamiento de piso.

Se realiza refuerzo, del PowerBi, dado por la dependencia de bienestar, y se les indica que por este link se encuentra el cronograma de pagos, actualizado en tiempo real, se les recuerda como usar este aplicativo, adicional la ruta de como consultar y encontrar el cronograma de pagos.

PME - Power BI



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN											
Lista de Asistencia											
Tema de la Reunión:		Power bi Programa de Multidisciplinarios				Área Responsable:				Formación	
Fecha:		4-02-2025		Lugar:	Centro de contacto Caracas		Hora Inicio:	8:30		Hora Final:	10:30
No.	Nombre Completo	Documento de Identidad Tipo * Número	Tipo de Vinculación *	Categoría	Entidad Dependiente RED/SE/OLE/OT	Localidad	No. Vinculación de Contacto	Correo Electrónico	Firma		
1	Diana Paola Mantilla	CC 5719826	Empleador	OSC	Caracas	Caracas	310744740	diapaa@hotmail.com			
2	Nancy Claudia Torres	CC 52446355	Embajador	OSC	Caracas	Caracas	320554632	nclaudia@caracas.gov.co			
3	Alvaro Ocampo	CC 11482787	Embajador	OSC	Caracas	Caracas	30170525	alvaro@caracas.gov.co			
4	Alba Roxio Cheneiz	CC 24351127	Embajador	OSC	Caracas	Caracas	310550192	roxioc@caracas.gov.co			
5	Yaneth Carolina Castañeda	CC 5389054	Embajador	SED	Caracas	Caracas	31222138	ycastane@caracas.gov.co			
6	Luis Nelson	CC 1184670	Embajador	SED	Caracas	Caracas	31244000	luis@caracas.gov.co			
7	Jonathan Chaves	CC 103035125	Embajador	SED	Caracas	Caracas	310571715	jonathan@caracas.gov.co			
8	Ximena Tumbado	CC 5220319	Embajador	SED	Caracas	Caracas	30444446	ximena@caracas.gov.co			
9	Harold Santiago Torres	CC 10015440	Embajador	SED	Caracas	Caracas	310357975	harold@caracas.gov.co			
10	Jimenez Enrique	CC 35250401	Embajador	SED	Caracas	Caracas	31124556	enrique@caracas.gov.co			
11	Adriana Marcela	CC 35250401	Embajador	SED	Caracas	Caracas	31124556	adriana@caracas.gov.co			
12											
13											
14											
15											
16											

Con el fin de dar cumplimiento a la obligación en la Ley 1601 de 2012 y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales suministrados como asistencia se utilizarán para reportar evidencia de asistencia a la reunión, sesión, evento o capacitación por desarrollo. Puede consultar nuestra Política de Tratamiento de los Datos Personales en cualquier momento en la página WEB de la entidad www.educacionbogota.edu.co/transparencia/politicas

* Tipo CC: Cédula de ciudadanía / TI: Tarjeta de Identidad / CE: Cédula de Extranjería / NIP: Número de Identificación Personal / NUP: Número Único de Identificación personal / PA: Pasaporte / PPT: Permiso por Protección Temporal / RUMV: Registro Único de Migrantes Venezolanos / OTC: Documento de Identificación Provisional / PTP: Permiso por Protección Temporal / OTC: Permiso por protección de víctimas / NLE: Nulidad y rescisión.

Nota: En caso de tener más de un formulario para el registro de asistencia de manera virtual, se debe adjuntar el contenido de la información registrada en cada formato.

OBJETIVO	SOCIALIZAR MANEJO DE LOS APLICATIVOS DISPONIBLES PARA LA ATENCION
TEMA	3. Socialización Digiturno

FECHA	5 febrero 2025
--------------	-----------------------

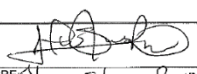
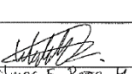
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Educación	ACTA DE REUNIÓN
Fecha: 05/02/2025 Inicio: 11:00 am Fin: 12:09 pm Lugar: Dirección Local Tunquelito	
Asunto: Acta Socialización Socialización - Digiturno	
Asistentes: Jhon Ruiz - lista Asistencia	Asistentes Externos: /
Fecha de Elaboración: 05.02.2025 Elaborado por: Jhon Ruiz	Próxima Reunión:

Se hace seguimiento manejo digiturno en el apl se evidencia buen funcionamiento, pero reportan la novedad que el sistema cuando se reinicia, presenta lentitud en el inicio.

Se indica la directriz de la dirección de inspección y vigilancia para el correcto uso a partir del 1 marzo de 2025

Se socializa el manejo de digiturno y se acuerda una nueva socialización una vez se habilite el botón de supervisión

Se sugiere por parte de los funcionarios que la caracterización sea diligenciada por los ciudadanos.

 NOMBRE: Jhon Edison Ruiz CARGO: Aux. Administrativo	 NOMBRE: Catalina Polanco P. CARGO: Aux. Admin.	 NOMBRE: Wilmar E. Peña M. CARGO: Aux. Adm.
---	--	---

Lista de Asistencia									
Tema de la Reunión: Cooperación Digiturno Tunquelito				Area Responsable: Oficina Servicio al Ciudadano					
Fecha: 05-02-2025				Lugar: Auditorio DICE		Inicio Reunión: 11:00		Fin Reunión: 12:00	
Nº	Nombre Completo	Documento de Identidad Tipo / Número	Tipo de Vinculación*	Cargos(as)	Entidad yendencia SED/DELEGE	Localidad	No. Identificación de Ciudadano	Correo Electrónico	Firma
1	Pedro William Govea	CC 2996897	DC	Prof. Universitario	DILE	6	30060002	Procuraduría General de la Nación	
2	Cosma B. Comyn	CC 7920700	CA	Prof. Un.	DLE	6	301700430	Oficina de Atención al Ciudadano	
3	Josmar R. Rodríguez H.	CC 91244796	Prox.	Aux. Administrativo	DLE	6	301734397	Oficina de Atención al Ciudadano	
4	Wilmar E. Peña M.	CC 103869083	Prox.	Aux. Admin.	DLE	6	312400114	Oficina de Atención al Ciudadano	
5	Catalina Polanco P.	CC 3082002	PR	Aux. Admin.	DLE	6	312700070	Oficina de Atención al Ciudadano	
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									

*Cada el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1801 de 2014 y normas reglamentarias, se establece que los datos personales suministrados como asistencia se utilizarán para expedir credenciales de asistencia a la reunión, sesión, evento o capacitación que desicte. Para conocer nuestra Política de Tratamiento de los Datos Personales en cualquier momento en la página WEB de la entidad www.educacionbogota.edu.co/transparentajaloficiales

Observaciones:

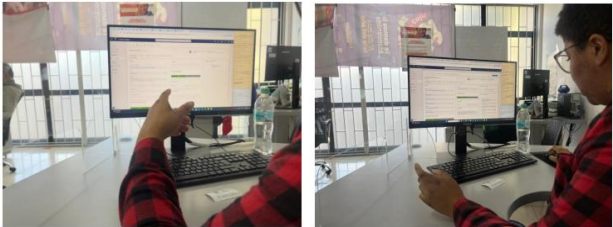
1. Tipo: CC: Cédula de Ciudadanía / TI: Tarjeta de Identidad / CE: Cédula de Extrajero / NIP: Número de Identificación Personal / NUP: Número Único de Identificación personal / PA: Pasaporte / PPT: Permiso por Protección Temporal / RUMV: Registro Único de Migrantes Venezolanos / Otro:

2. Tipo de vinculación: DC: De carácter Presidencial/PT: Planeta Temporal/OPS: Contrato por prestación de servicios/Rel. Laboral/Remunerado y remunerado

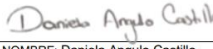
Nota: En caso de no tener en su formulario para el registro de asistencia de manera verbal, se debe suministrar el contenido de la información registrada en este formato.

OBJETIVO	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS
TEMA	4. Socialización CRM, Digiturno y SIMAT
FECHA	6 febrero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	06/02/2025	Inicio	07:00 AM	Fin	5:00 PM	Lugar	DIRECCION LOCAL CANDELARIA-SANTAFE
Asunto	ACTA_CUALIFICACION_RETROALIMENTACION_CONOCIMIENTO						
Asistentes	Daniela Angulo Castillo		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	06/02/2025	Elaborado por	Luis Carlos Rodríguez		Próxima Reunión	día/mes/año	
Desarrollo de la Agenda El día 07 de febrero del 2025. Se realiza visita a la dirección local de educación de Candelaria – Santa Fe, esto con el fin de realizar acompañamiento a los embajadores asignados a este punto de atención, y realizar énfasis a la embajadora recién ingresada Daniela Angulo Castillo, 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 Daniela Angulo Castillo, 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 Daniela Angulo Castillo, 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.							

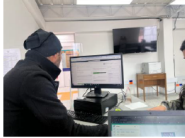
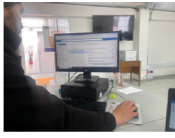
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	06/02/2025	Inicio	07:00 AM	Fin	5:00 PM	Lugar	DIRECCION LOCAL CANDELARIA-SANTAFE
Asunto	ACTA_CUALIFICACION_RETROALIMENTACION_CONOCIMIENTO						
Asistentes	Daniela Angulo Castillo		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	06/02/2025	Elaborado por	Luis Carlos Rodríguez		Próxima Reunión	día/mes/año	
							


 NOMBRE: Luis Carlos Rodríguez
 CARGO: Formador


 NOMBRE: Daniela Angulo Castillo
 CARGO: Embajador

OBJETIVO	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS
TEMA	5. Retroalimentación canal presencial Dile Tunjuelito
FECHA	12 febrero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Educación		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	12/02/2025	Inicio	07:00 AM	Fin	5:00 PM	Lugar	DIRECCION LOCAL TUNJUELITO
Asunto	ACTA CUALIFICACION RETROALIMENTACION CONOCIMIENTO						
Asistentes	Daniel Babilonia		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	13/02/2025	Elaborado por	Luis Carlos Rodriguez		Próxima Reunión	día/mes/año	
Desarrollo de la Agenda El día 12 de febrero del 2025. Se realiza visita a la dirección local de educación de Tunjuelito, esto con el fin de realizar acompañamiento a los embajadores asignados a este punto de atención, y realizar énfasis a el embajador, el, cual se presentan bastantes alertas por calidad Daniel Babilonia, el cual realiza atención en Tunjuelito – Fontibón. Al llegar a la Dirección Local, se realiza una escucha, de atenciones, para validar, las oportunidades de mejora de este embajador. REFUERZOS: - Se realiza refuerzo en guiones establecido, y orden estructura de la gestión, debido a que una de las principales alarmas, fue la manera en la que, este embajador atiende a los ciudadanos, dicho por el área de calidad. - Se confirma, que el embajador utiliza lenguaje poco formal, e inapropiado, se realiza refuerzo de protocolo de atención. - El embajador no contaba con la chaqueta puesta ni carné visible, indica que la chaqueta le paso un incidente, y por eso no la tiene puesta, pero no le ha avisado al coordinador. - Se le indica, recuerda y refuerza al embajador, que debe realizar la encuestas de caracterización, en todos los turnos que sean atendidos, indica que el no lo realiza porque ve que no es necesario debido a que solo va a asignar un cupo, se le recuerda que es de carácter obligatorio. - Se recuerda como debe ser el proceso de tipificación, y que debe ser obligatorio en todas las atenciones que realice, tanto en el Digiturno, y CRM. El embajador indica, que no tiene "muy presente la matriz de calidad". - Se le recuerda, que en todas las tipificaciones debe basarse en el motivo de consulta del ciudadano independientemente de la información que se brinde, y no siempre dejar la misma plantilla de "Solicita información de cupos de 1° de primaria en adelante para el año 2025, se confirman fechas habilitadas por resolución 20/01/2025". - Se le indica al embajador que deber ser una atención integral, y no solo atender temas de cobertura, y se recuerda que ellos han recibido varias capacitaciones por parte de Formación OSC, y bienestar del tema de cobertura, embajador indica que hay cosas que se les sale de las manos y son competencia directamente del gestor de movilidad. Dialogo con el gestor de movilidad de la localidad, indica que en varias ocasiones el ha intentado realizar capacitación, sobre el aplicativo de parametrización para asignación de beneficio de movilidad, el embajador siempre muestra una actitud de no importancia y no presta atención, indica el gestor de movilidad, que el mismo inconveniente pasa en la localidad de Fontibón.							

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Educación		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	12/02/2025	Inicio	07:00 AM	Fin	5:00 PM	Lugar	DIRECCION LOCAL TUNJUELITO
Asunto	ACTA CUALIFICACION RETROALIMENTACION CONOCIMIENTO						
Asistentes	Daniel Babilonia		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	13/02/2025	Elaborado por	Luis Carlos Rodriguez		Próxima Reunión	día/mes/año	
Se hace recomendaciones, que el Computador brindado en las DLES, es únicamente de uso corporativo, además de que el debe permanecer en su puesto siempre y cuando no afecte sus horarios de break y almuerzo. Se le recuerda que debe tener una atención, integral, amable y sobre todo con tracto digno. Solicito a todas las áreas, un trabajo en conjunto con el embajador realizar seguimiento, debido a que es bastante residente, en sus fallas, su atención no es digna para atención en cara con la SED, y sobre un trabajo junto a su coordinador de operaciones debido a que se realiza refuerzos, y no los toma en cuenta, y es un tema más de actitud. Compromisos adquiridos por el embajador: Se compromete a seguir el protocolo de atención, y utilizar los guiones establecidos. Se compromete a realizar la tipificación de manera correcta y realizar la caracterización, Se compromete a realizar una atención de manera más cordial digna y eficaz, sin utilizar términos no actos para la atención de una entidad como lo es la secretaria de educación.  							


 NOMBRE: Luis Carlos Rodriguez
 CARGO: Formador


 NOMBRE: Daniel Babilonia
 CARGO: Embajador

OBJETIVO	SOCIALIZAR MANEJO DE LOS APLICATIVOS DISPONIBLES PARA LA ATENCION
TEMA	6. Socialización SIGA y BTE IED Los Alpes

FECHA 12 febrero 2025

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

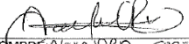
Fecha	12 FEB / 25	Inicio	1:00 PM	Fin	2:30 PM	Lugar	COLEGIO LOS ALPES - SAN CRISTÓBAL
Asunto	ACTA - CALIFICACIÓN, SOCIALIZACIÓN SIGA - BTE						
Asistentes	ADMINISTRATIVOS COLEGIO - USUARIOS ASISTEN			Asistentes Externos		-	
Fecha de Elaboración	12 FEB / 25	Elaborado por	ALEXANDRA CORTÉS R.		Próxima Reunión	-	

SE REALIZA VISITA DE CAPACITACIÓN EN LOS APLICATIVOS DE SIGA Y BOGOTÁ TE ESCUCHA A LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS DE COLEGIO LOS ALPES DE LA LOCALIDAD DE SAN CRISTÓBAL.

DURANTE EL ESPACIO DE FORMACIÓN SE SOCIALIZAN LOS SIGUIENTES TEMAS: USO DEL SIGA POR EL NAVEGADOR MICROSOFT EDGE, CONFIGURACIÓN EN MICRO INTERNET EXPLORER, USO DE LOS MÓDULOS DE RADICACIÓN, GESTIÓN DOCUMENTAL Y BUSCAR. SE DETALLA COMO RADICAR ENTREVISTAS, SALIDAS E INTERNOS, SE EXPLICA EL USO DE LA RESPUESTA ELECTRÓNICA. SE RECOMIENDA AL RECTOR QUE TODO PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL COLEGIO DEBE HACER USO CON SU USUARIO Y CONTRASEÑA DEL SIGA, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS QUE DESEMPEÑEN.

SE INFORMA QUE TODA ENTRADA, FUT O SODS SE CIERRA CON UNA SALIDA Y LOS INTERNOS CON CIRCUITO INTERNO A MENOS DE QUE SEAN INFORMATIVOS.

SE RESUELVEN LAS DUDAS DEL ESPACIO Y DA CIERRE A LA CAPACITACIÓN SIENDO LAS 2:30 PM.

 NOMBRE: ALEXANDRA CORTÉS CARGO: OSC	NOMBRE: CARGO:	NOMBRE: CARGO:
---	---------------------------------	---------------------------------

Lista de Asistencia										
Tipo de la Reunión		Fecha		Lugar		Hora Inicio		Hora Final		Oficina
ACTA CALIFICACIÓN SOCIALIZACIÓN SIGA - BTE		12 FEB 1 2025		COLEGIO LOS ALPES		1:00 PM		2:30 PM		OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO
Nº	Nombre Completo	Documento de Identidad Tipo	Número	Tipo de Asistencia	Concepto	Exhibición de Documento	Localidad	Nº. Histórico de Control	Correo Electrónico	Firma
1	Claudia Marcela Parra	CC	52734169	Presencia	Técnico Operativo	Alpes Sede C.	4	311202220	claudia.parra@educacionbogota.edu.co	
2	Lina Conzuela González R	CC	43236204	Presencia	Aux Administrativo	Alpes IED	4	312097711	lgonzalez@educacionbogota.edu.co	
3	Nelson F. Pineda	CC	774649134	Presencia	Secretaría	Los Alpes	4	312347722	npineda@educacionbogota.edu.co	
4	Diego Andrés López Alva	CC	103388659	Presencia	Aux. Admin. Alpes	IED Los Alpes	4	31568514	dlopez@educacionbogota.edu.co	
5	Diego Andrés León	CC	102392605	Presencia	Cic. Acad.	Alpes	4	314554123	diego.leon@educacionbogota.edu.co	
6	Dolores Yobel Ríos	CC	22330044	Presencia	Aux FF	Alpes	4	317666174	dolores.rios@educacionbogota.edu.co	
7	Carolina Gómez P	CC	37468446	Presencia	Apoyo Admin	Alpes	4	313000014	carolina.gomez@educacionbogota.edu.co	
8	Mancay Charonk S.	CC	52271923	Presencia	Secre. Rectoría	Col. Alpes	4	314037166	mancaycharonk@educacionbogota.edu.co	
9	Oscair A. Lozano	CC	37468446	Presencia	Rector	Col. Alpes	4	310201044	oscair.lozano@educacionbogota.edu.co	
10	ALEXANDRA CORTÉS R.	CC	10257249	Presencia	AUX ADMIN	OSC	4	311536528	alexandracortes@educacionbogota.edu.co	
11										
12										
13										
14										
15										
16										

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1801 de 2014 y normas reglamentarias, se declara que los datos personales suministrados como asistencia se utilizarán para soporte documental 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/transparente/identificadores

Identificadores:
 1. Tipo CC: Cédula de ciudadanía / TI: Tarjeta de Identidad / CE: Cédula de Extrajero / MP: Número de Identificación Personal / NUBP: Número Único de Identificación personal / PA: Pasaporte / PPT: Permiso por Protección Temporal / RUBR: Registro Único de Migrantes Venezolanos / CUB: Cédula de extrajero / PPT: Permiso por Protección Temporal / RUBR: Registro Único de Migrantes Venezolanos / CUB: Cédula de extrajero
 2. Tipo de Documento: CC: Cédula de ciudadanía / TI: Tarjeta de Identidad / CE: Cédula de Extrajero / MP: Número de Identificación Personal / NUBP: Número Único de Identificación personal / PA: Pasaporte / PPT: Permiso por Protección Temporal / RUBR: Registro Único de Migrantes Venezolanos / CUB: Cédula de extrajero
 Nota: En caso de hacer uso de un documento para el registro de asistencia de manera virtual, se debe garantizar el contenido de la información registrada en este formato.

OBJETIVO	SOCIALIZAR MANEJO DE LOS APLICATIVOS DISPONIBLES PARA LA ATENCION
TEMA	7. Socialización SIGA y BTE IED Codema

FECHA	12 febrero 2025		
--------------	-----------------	--	--

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

Fecha	12 FEB 2025	Inicio	9:45 AM	Fin	11:30 AM	Lugar	COLEGIO CODEMA
Asunto	ACTA, CAPACITACIÓN, SOCIALIZACIÓN, SIGA, BTE						
Asistentes	CLAUDIA CORTÉS		Asistentes Externos		-		
Fecha de Elaboración	12 FEB 2025	Elaborado por	ALEXANDRA CORTÉS R.		Próxima Reunión	-	

SE REALIZA CAPACITACIÓN EN LOS APLICATIVOS DE SIGA Y BOGOTÁ TE ESCUCHA A LA FUNCIONARIA CLAUDIA CORTÉS, SECRETARIA DE RECTORÍA DEL COLEGIO CODEMA, DURANTE EL ESPACIO DE FORMACIÓN SE SOCIALIZAN LOS SIGUIENTES TEMAS: USO DEL SIGA POR NAVEGADOR MICROSOFT EDGE, CONFIGURACIÓN EN MODO INTERNET EXPLORER, USO DE LOS MÓDULOS DE RADICACIÓN, GESTIÓN DOCUMENTAL Y BUSCAR. SE DETALLA COMO RADICAR ENTRADAS, SALIDAS E INTERNOS. Y SE RESUELVEN LAS DUDAS DE LA RESPUESTA ELECTRÓNICA. SE RECOMIENDA INFORMAR AL RECTOR QUE TODO EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL COLEGIO DEBE HACER USO CON SU USUARIO Y CONTRASEÑA DEL SIGA DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS QUE TENGAN. POR OTRA PARTE, SE GESTIONA EL REESTABLECIMIENTO DE CLAVE DEL APLICATIVO BOGOTÁ TE ESCUCHA Y SE EXPLICA TODAS LAS FUNCIONALIDADES DE LA HERRAMIENTA Y COMO CERRAR LAS OJEAS. SE INFORMA QUE TODA ENTRADA, FUJ O SODOS SE CIERRA CON UNA SALIDA Y LOS INTERNOS CON OTRO INTERNO A MENOS DE QUE SEAN INFORMATIVOS. SE RESUELVEN LAS DUDAS DEL ESPACIO Y DA CIERRE A LA CAPACITACIÓN SIENDO LAS 11:30 AM.

Claudia Pérez Cortés

NOMBRE: _____

CARGO: Secretaria de Rectoría

Alexandra Cortés R.

NOMBRE: ALEXANDRA CORTÉS R.

CARGO: AUX. ADMIN. CSC

NOMBRE: _____

CARGO: _____

Página 1 de 1

21-IF-001
V.1

OBJETIVO	SOCIALIZAR MANEJO DE LOS APLICATIVOS DISPONIBLES PARA LA ATENCION
TEMA	8. Socialización SIGA y BTE Colegio Jorge Soto del Corral
FECHA	13 febrero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN			
Fecha	13 FEB 1 25	Inicio	10:00 AM	Fin	2:00 PM
Lugar	COLEGIO JORGE SOTO DEL CORRAL				
Asunto	ACTA-CUALIFICACIÓN-SOCIALIZACIÓN-SIGA-BTE				
Asistentes	FIRMANTES - INSTAOC		Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	13 FEB 1 25	Elaborado por	ALEXANDRA CORTÉS RODRÍGUEZ		Próxima Reunión
-					

Desarrollo de la Agenda

SE REALIZA VISITA POR SOLICITUD VÍA CORREO ELECTRÓNICO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL COLEGIO JORGE SOTO DEL CORRAL DE LA LOCALIDAD DE SANTA FE, QUIENES SOLICITAN CAPACITACIÓN EN LOS APLICATIVOS DE SIGA Y BOGOTÁ TE ESCUCHA.

LA VISITA ES ATENDIDA POR LA RECTORA DE LA INSTITUCIÓN, LA SECRETARIA DE RECTORÍA Y EL SECRETARIO ACADÉMICO A QUIENES PROCEDE A INFORMAR EL NAVEGADOR POR EL CUAL SE DEBE HACER USO DEL SIGA, COMO REALIZAR LA CONFIGURACIÓN EN MODO INTERNET EXPLORER, USO DE LOS MÓDULOS DE RADICACIÓN, GESTIÓN DOCUMENTAL Y BUSCAR. SE DETALLA COMO RADICAR ENTRADAS, SALIDAS E INTERNOS. SE EXPLICA COMO GENERAR RESPUESTAS POR MEDIO DE LA RESPUESTA ELECTRÓNICA. SE RECOMIENDA REVISAR EL APLICATIVO TODOS LOS DÍAS EN LA MAÑANA Y TARDE DE MANERA QUE EL REPARTO SIEMPRE SE ENCUENTRE AL DÍA. SE GESTIONA RESTABLECIMIENTO DE LA CLAVE DEL BOGOTÁ TE ESCUCHA. SE EXPLICA COMO INGRESAR AL APLICATIVO Y DAR GESTIÓN A LAS SOLICITUDES.

SE RESUELVEN TODAS LAS DUDAS DEL ESPACIO Y DA CIERRE A LA CAPACITACIÓN SIENDO LAS 2:00 PM.

 Ministerio de Educación GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA		Lista de Asistencia											
Tema de la Reunión:				ACTA CUALIFICACIÓN-SOCIALIZACIÓN-SIGA - BTE		Área Responsable:		OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO					
Fecha:		13 FEBRERO / 2025		Lugar:		COLEGIO JORGE SOTO DEL CORRAL		Hora Inicio:		10:00 AM	Hora Final:		2:00 PM
No.	Nombre Completo		Documento de Identidad Tipo / Número		Tipo de Afiliación	Cargos/rol	Entidad/dependencia SEDUCOLCBO	Localidad	Nº telefónico de Contacto	Carné Electrónico		Firma	
1	Edna Juliady Barrios A		C 5194279		DC	Reitora	Col Jorge Soto del Corral	3	3152751105	///		EP SA	
2	Carlos Godoy		CC 74652167		CA	Sec Académico	Col Jorge Soto	3	3160481400	///		A	
3	María Alejandra Calcedo		CC 1004233409		CA	Sec. Rectoría	Col Jorge Soto del C.	3	3185260205	///		Alejandra	
4	ALEXANDRA CORTÉS		CC 106572006		DC	ALUMNADO	OSC	N/C	3015385205	///		A-L-R	

OBJETIVO	RETROALIMENTAR CONOCIMIENTOS
TEMA	9. Socialización protocolos de atención
FECHA	19 febrero 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>19/02/2025</td> <td>Inicio</td><td>16:00</td> <td>Fin</td><td>17:00</td> <td>Lugar</td><td>Teams</td> </tr> <tr> <td>Asunto</td><td colspan="7">ACTA CUALIFICACIÓN SOCIALIZACIÓN PROTOCOLOS DE ATENCIÓN</td> </tr> <tr> <td>Asistentes</td><td colspan="3">Lista de Asistencia</td> <td colspan="2">Asistentes Externos</td><td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Fecha de Elaboración</td><td>21/02/2025</td> <td>Elaborado por</td><td colspan="2">Claudia Andrea Pulido Arcia</td> <td>Próxima Reunión</td><td colspan="2"></td> </tr> </table>		Fecha	19/02/2025	Inicio	16:00	Fin	17:00	Lugar	Teams	Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN SOCIALIZACIÓN PROTOCOLOS DE ATENCIÓN							Asistentes	Lista de Asistencia			Asistentes Externos				Fecha de Elaboración	21/02/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia		Próxima Reunión		
Fecha	19/02/2025	Inicio	16:00	Fin	17:00	Lugar	Teams																										
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN SOCIALIZACIÓN PROTOCOLOS DE ATENCIÓN																																
Asistentes	Lista de Asistencia			Asistentes Externos																													
Fecha de Elaboración	21/02/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia		Próxima Reunión																												
Se realiza espacio de socialización con los embajadores de los diferentes canales, exponiendo los protocolos de atención de la SED, desde donde encontrarlos, hasta su importancia en nuestra gestión diaria, y de atención al ciudadano. • Normatividad Normatividad Constitución Política de Colombia de 1991 Artículo 123 Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad, ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento Decreto 197 de 2014 Por medio del cual se adopta la Política Pública Central de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. Resolución 1715 de 2015 Por la cual se adopta la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría de Educación Resolución 1153 de 22 junio 2021 "Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito y se dictan otras disposiciones." • Dar a conocer, sensibilizar y fortalecer los conceptos, normas y protocolos enfocados en el servicio a la ciudadanía, que deben ser la guía del actuar para todos los servidores, colaboradores y demás actores del servicio. • Política de calidad: Nuestro compromiso es la prestación de servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva; para lo cual contamos con talento humano competente, comprometido, motivado, que implementa acciones hacia la excelencia del servicio y un sistema de gestión de la calidad que está en constante mejora, con el fin de cumplir con la visión institucional, metas propuestas en el Plan Sectorial de Educación y requisitos legales vigentes. • Manual de servicio a la ciudadanía: Hace referencia a las orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos, conductas aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía. https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/MN_servicio_ciudadano_2022-6ENE.pdf																																	
PROTOCOLOS																																	

 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>19/02/2025</td> <td>Inicio</td><td>16:00</td> <td>Fin</td><td>17:00</td> <td>Lugar</td><td>Teams</td> </tr> <tr> <td>Asunto</td><td colspan="7">ACTA CUALIFICACIÓN SOCIALIZACIÓN PROTOCOLOS DE ATENCIÓN</td> </tr> <tr> <td>Asistentes</td><td colspan="3">Lista de Asistencia</td> <td colspan="2">Asistentes Externos</td><td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Fecha de Elaboración</td><td>21/02/2025</td> <td>Elaborado por</td><td colspan="2">Claudia Andrea Pulido Arcia</td> <td>Próxima Reunión</td><td colspan="2"></td> </tr> </table>		Fecha	19/02/2025	Inicio	16:00	Fin	17:00	Lugar	Teams	Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN SOCIALIZACIÓN PROTOCOLOS DE ATENCIÓN							Asistentes	Lista de Asistencia			Asistentes Externos				Fecha de Elaboración	21/02/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia		Próxima Reunión		
Fecha	19/02/2025	Inicio	16:00	Fin	17:00	Lugar	Teams																										
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN SOCIALIZACIÓN PROTOCOLOS DE ATENCIÓN																																
Asistentes	Lista de Asistencia			Asistentes Externos																													
Fecha de Elaboración	21/02/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia		Próxima Reunión																												
Canal presencial  Presencial • Nivel Central • 17 direcciones locales de educación • 4 SuperCades: Bosa, Américas, Suba y Manizales en la localidad de Ciudad Bolívar • 3 Centros Intégrate (SuperCades CAD, Suba y Engativá) Agendamiento de citas para nivel central y Direcciones Locales Horario de atención: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.																																	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	19/02/2025	Inicio	16:00	Fin	17:00	Lugar	Teams
Asunto	ACTA_CUALIFICACIÓN_SOCIALIZACIÓN_PROTOCOLOS_DE_ATENCIÓN						
Asistentes	Lista de Asistencia		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	21/02/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia				Próxima Reunión

Protocolos de atención

canal presencia



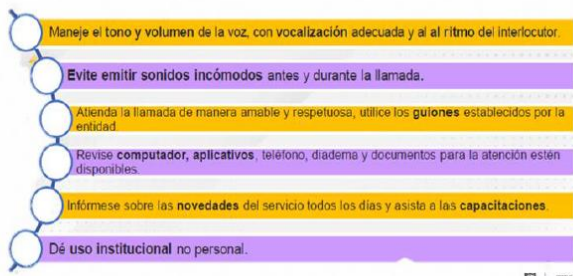




 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	19/02/2025	Inicio	16:00	Fin	17:00	Lugar	Teams
Asunto	ACTA_CUALIFICACIÓN_SOCIALIZACIÓN_PROTOCOLOS_DE_ATENCIÓN						
Asistentes	Lista de Asistencia		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	21/02/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia				Próxima Reunión

Protocolos de atención

canal telefónico







 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Educación Secretaría de Educación		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	19/02/2025	Inicio	16:00	Fin	17:00	Lugar	Teams
Asunto	ACTA CUALIFICACION SOCIALIZACIÓN PROTOCOLOS DE ATENCION						
Asistentes	Lista de Asistencia					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	21/02/2025	Elaborado por		Claudia Andrea Pulido Arcia			Próxima Reunión

Protocolos de atención canal virtual

Después por la Administración Distrital

Guía de Trámites y Servicios

Aplicaciones móviles o plataforma web

Chat

Redes Sociales

SuperCADE Virtual

Chatbot

Videollamada

Correo electrónico

BDGPC - Bogotá la escucha

- Saluda de inmediato usando el protocolo institucional, de manera amable y respetuosa.
- No utilices como respuesta un emoticono, ni mayúscula sostenida.
- Analiza el contenido de la solicitud y establece las posibilidades.
- No debes revelar la información personal, ni solicitarla.
- Siempre, debes tener toda la información necesaria a la mano.
- Escribe siempre en lenguaje impersonal e incluyente.
- Antes de enviar una respuesta, revisa la ortografía y la puntuación.




Listado de asistencia virtual

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Educación Secretaría de Educación	ACTA DE REUNIÓN						
Fecha	19/02/2025	Inicio	16:00	Fin	17:00	Lugar	Teams
Asunto	ACTA CUALIFICACION SOCIALIZACION PROTOCOLOS DE ATENCION						
Asistentes	Lista de Asistencia					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	21/02/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia				Próxima Reunión

Id	Fecha	Nombre	Apellido	Correo	Telefono	Estado	Id	Fecha	Nombre	Apellido	Correo	Telefono	Estado	Id	Fecha	Nombre	Apellido	Correo	Telefono	Estado
1	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	1	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	1	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo
2	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	2	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	2	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo
3	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	3	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	3	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo
4	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	4	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	4	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo
5	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	5	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	5	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo
6	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	6	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	6	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo
7	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	7	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	7	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo
8	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	8	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	8	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo
9	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	9	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	9	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo
10	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	10	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo	10	19/02/2025	ALVARO	ALVARO	alvaro.alvaro@bogota.gov.co	310 123 4567	Activo

Grabación del espacio

[Socialización protocolos de atención Secretaria de Educación del Distrito-20250219 160823-Grabación de la reunión.mp4](#)



Protocolos de atención

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A UNA COMUNIDAD ÉTNICA

Colombia ha sido gran diversa: indígenas, afro y gitano y afrocolombianos (Resolución de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y la Ley Polémica de San Andrés de Buitrago)

- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios.
- No realizar gestos que denoten desagrado o lastima.
- No asumir la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos.
- Si hablan lengua nativa o dialecto oficial pueden presentar peticiones verbales.
- Cuando las entidades no cuenten con intérpretes, deben dejar constancia de ese hecho y grabar la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

OBJETIVO	RETROALIMENTAR CONOCIMIENTOS
TEMA	10. Socialización protocolos de atención
FECHA	20 febrero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	20/02/2025	Inicio	8:00	Fin	17:00	Lugar	NVC
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN SOCIALIZACIÓN PROTOCOLOS DE ATENCIÓN						
Asistentes	Lista de Asistencia		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	21/02/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia		Próxima Reunión		

Se realiza espacio de socialización con los embajadores de los diferentes canales, exponiendo los protocolos de atención de la SED, desde donde encontrarlos, hasta su importancia en nuestra gestión diaria, y de atención al ciudadano.

- Normatividad

Normatividad

Constitución Política de Colombia de 1991 Artículo 129	Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad, ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.
Decreto 197 de 2014	Por medio del cual se adopta la Política Pública Central de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
Resolución 1715 de 2015	Por la cual se adopta la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría de Educación.
Resolución 1853 de 22 junio 2021	Por la cual se designa al Director de la Ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito y se dictan otras disposiciones.

- Dar a conocer, sensibilizar y fortalecer los conceptos, normas y protocolos enfocados en el servicio a la ciudadanía, que deben ser la guía del actuar para todos los servidores, colaboradores y demás actores del servicio.
- Política de calidad: Nuestro compromiso es la prestación de servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva; para lo cual contamos con talento humano competente, comprometido, motivado, que implementa acciones hacia la excelencia del servicio y un sistema de gestión de la calidad que está en constante mejora, con el fin de cumplir con la visión institucional, metas propuestas en el Plan Sectorial de Educación y requisitos legales vigentes.
- Manual de servicio a la ciudadanía: Hace referencia a las orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos, conductas aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía.
https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/MN_servicio_ciudadano_2022-6ENE.pdf

PROTOCOLOS

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	20/02/2025	Inicio	8:00	Fin	17:00	Lugar	NVC
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN SOCIALIZACIÓN PROTOCOLOS DE ATENCIÓN						
Asistentes	Lista de Asistencia		Asistentes Externos				
Fecha de Elaboración	21/02/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia		Próxima Reunión		

Canal presencial



Presencial

- Nivel Central
- 17 direcciones locales de educación
- 4 Supercentros Bosa, Américas, Suba y Mariposa en la localidad de Ciudad Bolívar
- 3 Centros Integrare (Supercentros CAD, Suba y Engativá)

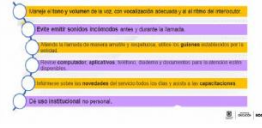
Agendamiento de citas para nivel central y Direcciones Locales.

Horario de atención: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Protocolos de atención canal presencial



Protocolos de atención canal telefónico



Protocolos de atención canal virtual



Lista de Asistencia										
Tema de la Reunión: Protocolos DE ATENCIÓN					Área Responsable: FORMACON OSC					
Fecha: 20 - FEBRERO 2025			Lugar: Nivel Central			Hora Inicio: 5:00 PM		Hora Final:		
No.	Nombre Completo	Documento de Identidad	Tipo	Número	Tipo de vinculación	Cargos	Entidad Dependencia (RED/DE/DO)	Localidad	No. Teléfono de Contacto	Correo Electrónico
1	Sharon Stefanny Cortes	CC		1006746596	-	Embajador	Nivel central	-	3197854698	scortes.m@educacion.gov.co
2	Jonathan Hernandez	CC		1007364536	-	Embajador	NVC	-	3192183841	jhernandezg@educacion.gov.co
3	Rosalba Molina	CC		800345540	-	Embajador	NVC	-	3174049780	rmolina.m@educacion.gov.co
4	Andrea Sobano	CC		1033281092	-	Embajador	Nivel Central	-	3219663337	asobano.a@educacion.gov.co
5	Daniela Nieves M	CC		1014149310	-	Embajador	Nivel Central	-	3114605333	dnieves.m@educacion.gov.co
6	Camila Murillo R	CC		1016112503	-	Embajador	Nivel central	-	3123607050	cmurillo.r@educacion.gov.co
7	Neithalyo Arreola	CC		1025589270	-	Embajador	NVC	-	3188725010	narreola@educacion.gov.co
8	Leidy V Meneses Ch	CC		114401490	-	Embajador	Nivel Central	-	3130287950	lmeneses.c@educacion.gov.co
9	Adriana Guebara	CC		1092520105	-	Embajador	Nivel Central	-	3502205210	aguebara@educacion.gov.co
10	Marcela Pineda Renteria	CC		1079151135	-	Embajador L.S.C.	Nivel central	-	3117447891	mpineda@educacion.gov.co
11	Ingrid Lisein Henses	CC		1002162092	-	Embajador	Nivel Central	-	3232146333	lhenses@educacion.gov.co
12										

OBJETIVO	SOCIALIZAR MANEJO DE LOS APLICATIVOS DISPONIBLES PARA LA ATENCION
TEMA	11. Socialización SIGA grupo 1
FECHA	21 febrero 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>21/02/2025</td> <td>Inicio</td> <td>08:00 A.M.</td> <td>Fin</td> <td>10:00 P.M.</td> <td>Lugar</td> <td>Teams</td> </tr> <tr> <td>Asunto</td> <td colspan="7">ACTA_CUALIFICACION_SOCIALIZACION_SIGA</td> </tr> <tr> <td>Asistentes</td> <td colspan="5">Listado asistencia</td> <td>Asistentes Externos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fecha de Elaboración</td> <td>21/02/2025</td> <td>Elaborado por</td> <td colspan="2">Angélica Vargas</td> <td>Próxima Reunión</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>	Fecha	21/02/2025	Inicio	08:00 A.M.	Fin	10:00 P.M.	Lugar	Teams	Asunto	ACTA_CUALIFICACION_SOCIALIZACION_SIGA							Asistentes	Listado asistencia					Asistentes Externos		Fecha de Elaboración	21/02/2025	Elaborado por	Angélica Vargas		Próxima Reunión			
Fecha	21/02/2025	Inicio	08:00 A.M.	Fin	10:00 P.M.	Lugar	Teams																										
Asunto	ACTA_CUALIFICACION_SOCIALIZACION_SIGA																																
Asistentes	Listado asistencia					Asistentes Externos																											
Fecha de Elaboración	21/02/2025	Elaborado por	Angélica Vargas		Próxima Reunión																												
Desarrollo de la Agenda Con el apoyo de la Dirección de Talento Humano se realizó la primera sesión de capacitación de SIGA dirigida al personal nuevo que ingresa a la entidad a las dependencias de nivel central, local e institucional: Se realizó socialización sobre: • Normatividad SIGA y gestión de correspondencia • Estructura de radicados de SIGA • Como radicar una entrada • Como trasladar una petición • Como hacer reparto interno • Como finalizar un radicado • Tiempos de respuesta • Criterios de calidad en la respuesta Se realizó practica in sitio donde cada asistente tuvo la oportunidad de navegar por el sistema de SIGA y realizar ejercicio practico Se dio respuesta a las preguntas de los asistentes																																	
																																	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Educación		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	21/02/2025	Inicio	08:00 A.M.	Fin	10:00 P.M	Lugar	Teams
Asunto	ACTA CUALIFICACION SOCIALIZACION SIGA						
Asistentes	Listado asistencia			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	21/02/2025	Elaborado por	Angélica Vargas			Próxima Reunión	



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Educación									
Lista de Asistencia									
Fecha de la Reunión:		Socialización SIGA				Área Responsable:		Oficina Servicio al Ciudadano	
Fecha:		21-02-2025		Lugar:		Compensar Salón S3		Hora Inicio: 8:00 AM Hora Final: 10:00 AM	
No.	Nombre Completo	Documento de Identidad Tipo* Número	Tipo de vinculación*	Cargos	Entidad Dependiente DE DIEDUCO	Localidad	No. Teléfono de Contacto	Correo Electrónico	Firma
1	GERGIO IVAN ESCOBAR	CC. 80186954	DC	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	DCTME.	CENTRAL	3154415516	escobarg@educacion.gov.co	
2	Danielluando Gómez Roca	CC. 79865789	P. Privado	Auxiliar Administrativo	Col. San José Sur Occidental	San Cristóbal	3192832911	daniel.gomez7892@educacion.gov.co	
3	Jairo Andres Alarcon	CC. 1010274683	DC	Auxiliar Administrativo	Alvaro Colombiano	Santa Fe	3223148330	jairo.alarcon683@educacion.gov.co	
4	Edvard Arturo Gomez Olaya	CC. 1032447857	Privado	Aux. Administrativo	Panamericano	Mutirre	3123214828	eduard.gomez854@educacion.gov.co	
5	Yvan Danilo Cortez Vozniak	CC. 7045717319	P. Privado	Profesional universitario	DIG 1	Bosa	3202331154	yvan.cortez813@educacion.gov.co	
6	Diana Cristina Herrera B	CC. 5288534	Privado	Asst. Adm. UIC	Colombia Fomente	Comue	3143879024	dianaherrera@educacion.gov.co	
7	Rafael Alexander Vargas	CC. 7989707	Privado	Aux. Administrativo	Alcomoda	Central	3142728015	rafael.vargas@educacion.gov.co	
8	Helen J. Alarcon S	CC. 10526422	Privado	Aux. Administrativo	Calisa Noyta V.	Saba	30459036	helen.alarcon21@educacion.gov.co	
9	Daniel Felipe Parra	CC. 102316694	Privado	Aux. Administrativo	Col. Vito	Monito	314604016	daniel.felipe.parra@educacion.gov.co	
10	Wendy Jairo Calderon B.	CC. 103303815	Privado	Aux. Administrativo	Col. Vito	Central	315894053	wendy.calderon@educacion.gov.co	
11	Juan Manuel Inza	CC. 8054213	Privado	Prof. Universitario	DILE. Integral	Teusquillo	3103218012	juanmanuel.inza@educacion.gov.co	
12	Nathalia Plata Lopez	CC. 4963457	Privado	AUX. Admin	Col. Vito	Usaquen	3124664105	nathalia.plata@educacion.gov.co	
13	Wlmar Galdion Ariza	CC. 101579725	Privado	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	OF. ESCALAFON DIENTE	CENTRAL	3192371551	wlmar.galdion@educacion.gov.co	
14	David Folkner Ros	CC. 8006337	DC	Auxiliar Administrativo	Of. Galdion	Central	3134408211	david.folkner@educacion.gov.co	
15	Diana Patricia Gonzalez T	CC. 11682411	Privado	Auxiliar Administrativo	Of. Galdion	Central	313604493	diana.patricia.gonzalez@educacion.gov.co	
16	Josue Andres Soria Alcaraz	CC. 103310559	Privado	Prof. Universitario	Col. Vito	Central	3113794533	josue.andres.soria@educacion.gov.co	

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1881 de 2012 y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales suministrados como asistente se utilizarán para soportar evidencia de asistencia a la reunión, sesión, evento o capacitación así descrito. 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/politica

Comentarios:

1. Tipo: CC: Cédula de ciudadanía / TI: Tarjeta de Identidad / CE: Cédula de Extranjería / NIP: Número de Identificación Personal / NUIP: Número Único de Identificación personal / PA: Pasaporte / PPT: Permiso por Protección Temporal / RUNV: 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.

Lista de Asistencia									
Tema de la Reunión:					Área Responsable:				
Socialización SIGA					Oficina Servicio al Ciudadano				
Fecha:		Lugar:		Hora Inicio:		Hora Final:			
21-02-2025		Compensar Salón (BA) SE		8:00 AM		10:00 AM			
No.	Nombre Completo	Documento de Identidad Tipo / Número	Cargos	Entidad/Dependencia/Institución	Localidad	Nº Teléfono de Contacto	Cuenta Electrónica	Firma	
1	Nidia Yano Ramirez	CC 108144122	Auxiliar administrativa	Colegio Gran Colombia	Bosa	31528096	nidia.yano@gmail.com	Nidia Y	
2	Yaneth Cordero Cordero	CC 52233981	Secretaria	Manuel Cepeda Vargas	Kennedy	2801331	yaneth.cordero78@gmail.com	Yaneth C	
3	Lida Barrera	CC 112765415	Aux. Administrativo	Manuel Cepeda Vargas	Kennedy	4313064	lida.barrera115@gmail.com	Lida B	
4	Jose Roscanew	CC 793348	Aux. Adm. Asistente	Colegio Baniwa	Bosa	31191840	joseroscanew412@gmail.com	Jose R	
5	Diana C. Ortiz R	CC 101498112	AUX. ADMINIST	Talento Humano	Central	31024637	dianortizrisc@hotmail.com	Diana C	
6	ADRIANA DIAZ D	CC 101904813	AUX ADMINIST	OPC. PERSONA	Central	317502893	adriazp@educacion.gov.co	Adriana D	
7	Paula Andrea Prión	CC 53081951	AUX Adm.	OPC. PERSONA	Central	3186993198	prióna@educacion.gov.co	Paula A	
8	Salma Lizeeth Martinez	CC 100109104	Aux. Administrativo	Oficina de Personal	Central	301320292	smartinezr@educacion.gov.co	Salma L	
9	Jerón Alfonso Bohórquez	CC 8029823	Aux. Administrativo	DIU USM	USM	300438284	bohorquezjer@educacion.gov.co	Jerón A	
10	Yamirani Cordero	CC 10061004	Aux. Administrativo	OPC. PERSONA	Central	314126300	ycordero@educacion.gov.co	Yamirani C	
11	Alexandria Puentes R	CC 8080249	Aux. Administrativo	Colegio Francisco de Paula Samper	Antonio María	3104337178	alexandria.puentes451@gmail.com	Alexandria P	
12	Angelica Vargas	CC 25361956	OPS Contratación	Op. Serv. Civil	NC	311241453	avargaspe@educacion.gov.co	Angelica V	
13	John Edison Ruiz	CC 100824014	Aux. Admin.	OSC	NC	318603315	ruizje@educacion.gov.co	John E	
14	ALEXANDRA CORTEZ	CC 10265980	AUX. ADMIN	OSC	NC	3113305765	acortez@educacion.gov.co	Alexandra C	
15									
16									

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1691 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/transparenciapolitica

1. Tipo CC: Cédula de ciudadanía / TI: Tarjeta de Identidad / CE: Cédula de Extranjería / NIP: Número de Identificación Personal / NUP: 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 / LI: Libre contratación 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.

Lista de Asistencia									
Tema de la Reunión:					Área Responsable:				
Socialización SIGA					Oficina Servicio al Ciudadano				
Fecha:		Lugar:		Hora Inicio:		Hora Final:			
21-02-2025		Compensar salón 53A		8:00 AM		10:00 AM			
No.	Nombre Completo	Documento de Identidad Tipo / Número	Cargos	Entidad/Dependencia/Institución	Localidad	Nº Teléfono de Contacto	Cuenta Electrónica	Firma	
1	Nelson Eduardo Bogotá R	CC 79210676	Almacenista	Colegio Carlos Arango Velez	Kennedy	316810195	nelson.bogota@educacionbogota.edu.co	Nelson B	
2	Amorós León	CC 105785290	AUX ADMINISTRATIVO	COL MARIA JOSEFA CAMPOS	Pontificia	6285247	edison.leon24@gmail.com	Amorós L	
3	Adriana M. Quintero	CC 52975301	AUX Admon	Dotaciones	Central	310204575	quinteroadriana@educacionbogota.gov.co	Adriana M	
4	Sandra Jiménez Mondree	CC 52222057	PA FF	Colegio Paulo Freire	USM	3131892352	sandrajimenez1017@gmail.com	Sandra J	
5	Yvonne Cristina Herrera	CC 9780379	Tecnico Operativo	Funeraria Gonzalez	USM	314874169	cherrera.yvonne@educacionbogota.gov.co	Yvonne C	
6	Angelica Maria Calderin	CC 112321417	Tec operativo	Col Alvaro Gomez	Suba	300716748	calderinamaria@educacionbogota.gov.co	Angelica M	
7	Caro Bianca Benoit	CC 107243796	Aux. Administrativo	Talento Humano	Central	300861450	Benoit@educacionbogota.gov.co	Caro B	
8	Jenny Esperanza Gamba	CC 103032638	Aux. Administrativo	Colegio Alexander Fleming	Orinoquia	3187934830	jgamba@educacionbogota.gov.co	Jenny E	
9	Juan Manuel Pineda	CC 8009276	Prof UNIV	DIU	Teusquillo	310320292	jpineda@educacionbogota.gov.co	Juan M	
10	Martha Plata Lopez	CC 49655570	Secret. Académica	Colegio Divino Maestro	Usaquén	312460409	mplata@educacionbogota.edu.co	Martha P	
11									
12									
13									
14									
15									
16									

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1691 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/transparenciapolitica

1. Tipo CC: Cédula de ciudadanía / TI: Tarjeta de Identidad / CE: Cédula de Extranjería / NIP: Número de Identificación Personal / NUP: 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 / LI: Libre contratación 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.

Lista de Asistencia									
Tema de la Reunión:				Área Responsable:					
Socialización SIGA				Oficina Servicio al Ciudadano					
Fecha: 21-02-2025				Lugar: Compensar Salón S3		Hora Inicio: 8:00 AM		Hora Final: 10:00 AM	
Nº	Nombres Completos	Documento de Identidad Tipo / Número	Tipo de Vinculación	Cargos	Entidad Dependencia (SE/DE/DE/DE/DE)	Localidad	Nº telefónico de Contacto	Correo Electrónico	Firma
1	Ricardo A. Torres Villate	CC 101845540	Asesor	Administrativo	DILE	Santa Fe y Candela	31246147	padre.torres423@educacionbogota.edu.co	Ricardo A. Torres
2	Estefanía Miranda Ospina	CC 110311503	Asesor	Administrativo	Ofic. Servicio al Ciudadano	—	3013302167	emiranda@educacionbogota.gov.co	Estefanía Miranda
3	Jennifer Arango Casti	CC 52779884	Asesor	Administrativo	Colegio Delvora A	Bolca	305 7114333B	jennifer.arango@educacionbogota.gov.co	Jennifer Arango
4	Dagmar García Gómez	C.C. 53329800	D.C.	Rectoría	Colegio Antonio José Urdinola	Santa Fe	3118810310	dagmar.garcia@educacionbogota.gov.co	Dagmar García
5	Pablo Enrique Bernal	CC 39716103	Asesor	Financiero	Alfonso López Rendón Kennedy	—	312 44334987	pablo.bernal107@educacionbogota.edu.co	Pablo Bernal
6	Juan Sebastian Gutierrez	CC 30830545	Asesor	Administrativo	Alfonso López Rendón Kennedy	—	312 44334987	juan.gutierrez@educacionbogota.gov.co	Juan Sebastian Gutierrez
7	Paula Andrea Henao Lozano	CC 401611271	Asesor	Administrativo	Control Interno	Tosquillo	3138524685	phenoa@educacionbogota.gov.co	Paula Andrea Henao
8	Alejandra Chala	CC 101562136	Asesor	Administrativo	Escritorio Docente	Tosquillo	3145140406	jchala@educacionbogota.gov.co	Alejandra Chala
9	Sterania Cortibianco	CC 102244168	Asesor	Administrativo	DLE Kennedy	Kennedy	3145452789	stcortibianco@educacionbogota.gov.co	Sterania Cortibianco
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

Consideraciones:
 1. Tipo: CC: Cédula de ciudadanía / TI: Tarjeta de Identidad / CE: Cédula de Extranjería / NIP: Número de Identificación Personal / NUP: 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 / NL: 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 contenido de la información registrada en este formato.

Lista de Asistencia									
Tema de la Reunión:				Área Responsable:					
Capacitación SIGA				Oficina Servicio al Ciudadano					
Fecha: 21-febrero-2025				Lugar: Compensar Salón S3		Hora Inicio: 8:00 AM		Hora Final: 10:00 AM	
Nº	Nombres Completos	Documento de Identidad Tipo / Número	Tipo de Vinculación	Cargos	Entidad Dependencia (SE/DE/DE/DE/DE)	Localidad	Nº telefónico de Contacto	Correo Electrónico	Firma
1	Harlam Isabel Cuatrecasas	CC 23528523	Planta	profesora universitaria	DEU Central	Nivel Central	31246147	harlamcuatrecasas@educacionbogota.gov.co	Harlam Cuatrecasas
2	Katherine Reiz Velazquez	CC 102093508	Planta	Aux. Administrativo	DIV Central	Nivel Central	3138237250	wperreiz@educacionbogota.gov.co	Katherine Reiz
3	Diego Andres Gil Buitrago	CC 101076153	Planta	Aux. Administrativo	IED LA Floresta Sur	Institucional	3112354861	diegoandresgilbuitrago@educacionbogota.gov.co	Diego Andres Gil
4	Lina Johanna Triana	CC 401477735	Planta	Aux. Administrativo	Nivel Central	—	3136145012	lrianase@educacionbogota.gov.co	Lina Johanna Triana
5	Diego Alejandro Parra Pinzón	CC 1025304465	Planta	Aux. Administrativo	Nivel Institucional	Ciudad Bolívar	3149827002	diego.parrapinzon@educacionbogota.gov.co	Diego Alejandro Parra
6	Elivana Melissa Monsalve G.	CC 1048676000	Planta	Aux. Administrativo	Nivel Institucional	Santa Fe	3012211644	emonsalve@educacionbogota.gov.co	Elivana Melissa Monsalve
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

Consideraciones:
 1. Tipo: CC: Cédula de ciudadanía / TI: Tarjeta de Identidad / CE: Cédula de Extranjería / NIP: Número de Identificación Personal / NUP: 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 / NL: 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 contenido de la información registrada en este formato.

OBJETIVO	SOCIALIZAR MANEJO DE LOS APLICATIVOS DISPONIBLES PARA LA ATENCION
TEMA	12. Socialización SIGA grupo 2
FECHA	21 febrero 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	21/02/2025	Inicio	10:00 A.M.	Fin	12:00 M	Lugar	Compensar Avda 68
Asunto	ACTA_CUALIFICACION_SOCIALIZACION_SIGA						
Asistentes	Listado asistencia				Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	21/02/2025	Elaborado por	Angélica Vargas		Próxima Reunión		

Desarrollo de la Agenda

Con el apoyo de la Dirección de Talento Humano se realizó la segunda sesión de capacitación de SIGA dirigida al personal nuevo que ingresa a la entidad a las dependencias de nivel central, local e institucional:

Se realizó socialización sobre:

- Normatividad SIGA y gestión de correspondencia
- Estructura de radicados de SIGA
- Como radicar una entrada

Como trasladar una petición

- Como hacer reparto interno
- Como finalizar un radicado
- Tiempos de respuesta
- Criterios de calidad en la respuesta

Se realizó practica en sitio donde cada asistente tuvo la oportunidad de navegar por el sistema de SIGA y realizar ejercicio practico

Se dio respuesta a las preguntas de los asistentes



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	21/02/2025	Inicio	10:00 A.M.	Fin	12:00 M	Lugar	Compensar Avda 68
Asunto	ACTA_CUALIFICACION_SOCIALIZACION_SIGA						
Asistentes	Listado asistencia				Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	21/02/2025	Elaborado por	Angélica Vargas		Próxima Reunión		





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Lista de Asistencia									
Tema de la Reunión:				Área Responsable:					
Socialización SIA				Oficina Servicio al Ciudadano					
Fecha:				Lugar:		Hora Inicio:		Hora Final:	
21-02-2025				Compensar Subón S3		10:00am		12:00m	
No.	Nombre Completo	Documento de Identidad Tipo / Número	Tipo de Identificación	Cargos	Entidad Responsabilizada	Localidad	No. Teléfono de Contacto	Cuenta Electrónica	Firma
1	Anna Marcela Brias Arango	CC 32147304	DC	Auxiliar Administrativo	Col. San Antonio	Ciudad Bolívar	318670146	anna.brias@educacionbogota.edu.co	
2	Agnes Felipe Torres Pardo	CC 132466099	DC	Aux. Administrativo	Col. Nueva Granada	Ciudad Bolívar	316232949	agnes.torres@educacionbogota.edu.co	
3	Sal Marina Cargu	CC 52073624	DC	Secretario Ejecutivo	Col. 5 de Octubre	Kenedy	311333641	sal.marina.cargu@educacionbogota.edu.co	
4	Sandra Manjares	CC 52073624	DC	Aux. Administrativo	Col. Nariño	Ciudad Bolívar	318555297	sandra.manjares@educacionbogota.edu.co	
5	Diana Marcela Zarate	CC 11660133	DC	Aux. Administrativo	IED Hunu	Soba	318663220	diana.zarate@educacionbogota.edu.co	
6	Costan David Cajas	CC 10263937	DC	Aux. Administrativo	Colegio San José	Kenedy	312391997	costan.david.cajas@educacionbogota.edu.co	
7	Almeida Barbosa Brenda	CC 15896321	D.C.	Aux. Administrativo	Col. La Merced	Pte. Norte	310226131	almeida.barbosa@educacionbogota.edu.co	
8	Leticia Chiriqui R	CC 52073624	D.C.	Auxiliar Administrativo	Col. Nariño	Suba	316788000	leticia.chiriqui@educacionbogota.edu.co	
9	Vilma H. Duran Canal	CC 10263937	DC	Secretario	Col. Nueva Granada	Kenedy	312391997	vilma.duran@educacionbogota.edu.co	
10	Oscar Córdoba	CC 10263937	DC	Aux. Admin.	Oficina Servicio al Ciudadano	Kenedy	312391997	oscar.cordoba@educacionbogota.edu.co	
11	William Andrés Rodríguez	CC 10263937	DC	Aux. Admin.	Col. Chaparral	Engativá	310334923	william.andres.rodriguez@educacionbogota.edu.co	
12	Luis Miguel Quiroz	CC 11418894	DC	Aux. Administrativo	Col. San F. Kennedy	Kenedy	310334923	luis.miguel.quiroz@educacionbogota.edu.co	
13	William Dora Sosa	CC 8005472	DC	Auxiliar Administrativo	Col. San Antonio	Panorama	310334923	william.dora.sosa@educacionbogota.edu.co	
14	Angelica Vargas	CC 24361734	OS	Contratista	Of. Serv. Ciudad	NC	312391997	angelica.vargas@educacionbogota.edu.co	
15	Shirley Patricia Ruiz	CC 10263937	DC	Aux. Admin.	OSC	NC	318663220	shirley.patricia.ruiz@educacionbogota.edu.co	
16	ALEXANDRA LOPEZ	CC 10263937	DC	AUX. ADMIN.	OSC	NC	310334923	alexandra.lopez@educacionbogota.edu.co	

Lista de Asistencia									
Tema de la Reunión:				Área Responsable:					
Socialización SIA				Oficina Servicio al Ciudadano					
Fecha:				Lugar:		Hora Inicio:		Hora Final:	
21-02-2025				Compensar Subón S3		10:00am		12:00m	
No.	Nombre Completo	Documento de Identidad Tipo / Número	Tipo de Identificación	Cargos	Entidad Responsabilizada	Localidad	No. Teléfono de Contacto	Cuenta Electrónica	Firma
1	Walter Karen Yajeta	CC 10324937	DC	Secretario	SED	Cine	310334923	walter.yajeta@educacionbogota.edu.co	
2	Carlos Eduardo Balsa	CC 34082214	DC	A.A.F.F.	SED	Engativá	310334923	carlos.balsa@educacionbogota.edu.co	
3	Shirley J. Amado	CC 10324937	DC	Técnico Operativo	SED	Bosa	310334923	shirley.amado@educacionbogota.edu.co	
4	Juan Sarmiento	CC 8076648	DC	Almacénista	SED	USM	310334923	juan.sarmiento@educacionbogota.edu.co	
5	Shirley Patricia Ruiz	CC 10263937	DC	Técnico Operativo	Instituto Integral	Fortitudo	310334923	shirley.patricia.ruiz@educacionbogota.edu.co	
6	Alexandra Zapata	CC 10324937	DC	Técnico Operativo	Instituto Integral	San Antonio	310334923	alexandra.zapata@educacionbogota.edu.co	
7	Josna Andrea Pérez S.	CC 10263937	DC	Secretaria Ejecutiva	DIE Kennedy	Kenedy	310334923	josna.andrea.perez@educacionbogota.edu.co	
8	Natalia Quintero	CC 10263937	DC	Auxiliar Administrativo	Idioma San Carlos	Inglaterra	310334923	natalia.quintero@educacionbogota.edu.co	
9	Marta Isabel Perdomo	CC 20083894	DC	Técnico Operativo	SED	Quidá	310334923	marta.isabel.perdomo@educacionbogota.edu.co	
10	Brian Alexander Vargas	CC 10147372	DC	Auxiliar Admin.	DIE 19	Ciudad Bolívar	314471112	brian.alexander.vargas@educacionbogota.edu.co	
11	Milena Parada Galindo	CC 10051608	DC	Auxiliar Admin.	DIE 19	Ciudad Bolívar	314471112	milena.parada@educacionbogota.edu.co	
12	Justina Andrea Usand	CC 10223505	DC	Prof. Univeritaria	SED	Teusaquillo	314460950	justina.andrea.usand@educacionbogota.edu.co	
13	Wendy Dania Cuel	CC 10231004	DC	Secretario	SED	Candelaria	310334923	wendy.dania.cuel@educacionbogota.edu.co	
14	Adriana Elisa Mejía	CC 10184133	DC	Auxiliar Admin.	Idioma San Carlos	Bosa	310334923	adriana.elisa.mejia@educacionbogota.edu.co	
15	Camilo Giráldez	CC 10241662	DC	Aux. Administrativo	DIE Suba	Suba	314332116	camilo.giraldez@educacionbogota.edu.co	
16	Alejandra Lozano	CC 10184133	DC	Secretaria	IED Metro Cabi	Marines	314471112	alejandra.lozano@educacionbogota.edu.co	



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Lista de Asistencia											
Tema de la Reunión:		Fecha:		Lugar:		Área Responsable:		Hora Inicio:		Hora Final:	
Socialización SIGA		21-02-2025		Compensar Salas 53		Oficina Servicio al Ciudadano		10:00am		12:00pm	
No.	Nombre Completo	Documento de Identidad Tipo ¹ / Número	Tipo de vinculación ²	Cargos/Post	Entidad/Dependencia RED/REDUC/Otros	Localidad	No. telefónico de contacto	Cuenta Electrónica	Firma		
1	MARCELA PINZÓN AVALOS	CC 52112315	DC	AUX ADMINISTRATIVO	Col. Rep. del Ecuador	San Cristóbal	3133317453	marcela.pinzon152.edu	[Firma]		
2	Rafael Alexander GARCIA	CC 10735326		Aux Activo	Col. Nicolás Barrantes	Suba	3154573426	rafaelalexander@gmail.com	[Firma]		
3	Maria Alejandra Cárdeno	CC 1004235985		Aux Administrativo	Col. Jorge Soto del Corral	Santa Fe	316826565	alejandra.cardeno@gmail.com	[Firma]		
4	Glory Norma López	CC 31010206		Aux Activo	Col. Luis 9 Engheta	C. Bolívar	3104135010	glorylopez261@gmail.com	[Firma]		
5	Laura Natalia Rodríguez	CC 101602804		Aux Administrativo	Col. General Santander	Engativá	3144282330	lauranatalia1990@gmail.com	[Firma]		
6	RICARDO FLORENO	CC 103063656		AUX ACTIVO	IED ORLANDO H. R.	BOSA	319461674	ricardofloreno1992@gmail.com	[Firma]		
7	Anafernanda Silva Alila	CC 53154507		Aux Administrativo	Col. Miguel Postuma	Rosel Urdulá	3191303546	ana.silva507@gmail.com	[Firma]		
8	Cristian Camilo Durán Luna	CC 1026563410		Aux Administrativo	Col. Gloria Valencia de C.	San Cristóbal	3104214158	cristian.duran460@gmail.com	[Firma]		
9	Bibiana Arevalo	CC 52391323		Técnico Operativo	Colegio Politécnico	Engativá	324518082	bibianaarevalo46@gmail.com	[Firma]		
10	Adriana María Gómez U	CC 52311435		Técnico Operativo	Col. Simón Rodríguez	Chapinero	3221033591	adriana.gomez7350@gmail.com	[Firma]		
11	Daniela María Cordero	CC 101012516		Profesional Desarrollo	DIV - DLE Santa Fe	Centro	3192353163	danielacordero1992@gmail.com	[Firma]		
12	Arquímedes Páez	CC 101012516		Asesor con Formación	Col. Simón Rodríguez	Engativá	3116033019	arqui.paez@gmail.com	[Firma]		
13	Katherine Sandoz T	CC 101012516		Auxiliar financiero	Colegio la floresta	Kennedy	324081187	katherine.sandoz@gmail.com	[Firma]		
14	Andrés Polo Ruiz M	CC 102441384		Auxiliar Administrativo	Col. Manuel Cerdas	Kennedy	314445814	andrespolo1992@gmail.com	[Firma]		
15	Érika Johanna Ciro S.	CC 52454256		Auxiliar Administrativo	Col. Francisco Primo	San Cristóbal	3102896486	erika.ciro25@gmail.com	[Firma]		

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido 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: Plantea Temporal/OPS: Contrato por prestación de servicios/LN: 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 cumplimiento de la información registrada en este formato.

Lista de Asistencia											
Tema de la Reunión:		Fecha:		Lugar:		Área Responsable:		Hora Inicio:		Hora Final:	
Socialización SIGA		21-02-2025		Compensar Salas 53		Oficina Servicio al Ciudadano		10:00am		12:00pm	
No.	Nombre Completo	Documento de Identidad Tipo ¹ / Número	Tipo de vinculación ²	Cargos/Post	Entidad/Dependencia RED/REDUC/Otros	Localidad	No. telefónico de contacto	Cuenta Electrónica	Firma		
1	Jorge A. Céspedes	CC 7414240	D.C.	Aux 407-27	Veinte de Julio	San Cristóbal	3057401740	jorge.capedes24@gmail.com	[Firma]		
2	Jorge Luis Alfaro	CC 140231110	D.C.	Aux 407-27	Ramón de Zubiría	SUBA	3051131140	jorge.alfaro@gmail.com	[Firma]		
3	Leonilde Tamez M	CC 5174461	Planta	Aux 407-27	Tibabuyes Unives	SUBA	3135536362	leonilde.tamez@gmail.com	[Firma]		
4	Juan Pablo Tejada	CC 100108638	Planta	Aux 407-05	Restrepo Villa	Rosel Urdulá	3128017299	juanpablo.tejada@gmail.com	[Firma]		
5	Sandra Carolina Delgado	CC 52523649	DC	407-05	DLE Barrmos Unidos	Barrmos Unidos	3124472793	sandracarolina.delgado@gmail.com	[Firma]		
6	Yemmy Patricia Suárez	CC 5299028	DC	407-05	Colegio Nuevo Horizonte	Vaquen	3152044818	yemmy.suarez201@gmail.com	[Firma]		
7	Daniel Y. Górriz	CC 106941515	DC	407-24	Roblo de Tarsio	BOSA	314191295	daniel.goriz@gmail.com	[Firma]		
8	Maria T. Stornelli	CC 51863434	D.C.	Aux ADM 407-24	Prado Verunio	SUBA	3122633397	maria.stornelli424@gmail.com	[Firma]		
9	Katherine Heneses Galarce	CC 10335146	D.C.	Auxiliar 407-05	Amal Remanidez Soto	SUBA	321238886	katherineheneses@gmail.com	[Firma]		
10	Torantzin Dai Prado	CC 10546520	Planta	Auxiliar 407-05	Geacab Borcedos	Suba	3124674434	torantzin.diaz@gmail.com	[Firma]		
11											
12											
13											
14											
15											
16											

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido 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: Plantea Temporal/OPS: Contrato por prestación de servicios/LN: 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 cumplimiento de la información registrada en este formato.

OBJETIVO	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS
TEMA	13. Socialización Dexon
FECHA	24 febrero 2025

 ACTA DE REUNIÓN							
Fecha	24/02/2025	Inicio	16:00	Fin	17:00	Lugar	CC Caracas
Asunto	ACTA_CUALIFICACIÓN_SOCIALIZACION_DEXON						
Asistentes	Ydí Amin Katuska Del Valle Sanz Bracho Yersi Paulina Gil Duarte Yamileth Manguin Quintero Daniela Angulo Castillo			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	25/02/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia			Próxima Reunión	

Se realiza espacio de refuerzo de conocimientos para el traslado de la ventanilla de radicación virtual y el proceso Dexon, para cuatro embajadores de proceso back up.

- Se realiza explicación conceptual de ambos procesos.
- Se gestionan casos prácticos
- Se realizan correcciones y retroalimentaciones

Ventanilla De Radicación Virtual

Objetivo del traslado de solicitudes de ventanilla de radicación virtual

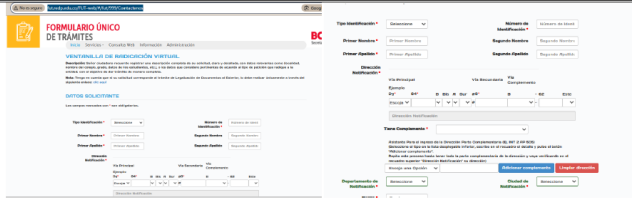
Establecer las actividades necesarias para dar respuestas a las solicitudes realizadas por la ciudadanía a través del canal virtual del Formulario Único de Trámites – Sección Ventanilla de Radicación Virtual.

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 de la 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.redo.edu.co/FUT-web/#/fut/999/Contactenos>

 ACTA DE REUNIÓN							
Fecha	24/02/2025	Inicio	16:00	Fin	17:00	Lugar	CC Caracas
Asunto	ACTA_CUALIFICACIÓN_SOCIALIZACION_DEXON						
Asistentes	Ydí Amin Katuska Del Valle Sanz Bracho Yersi Paulina Gil Duarte Yamileth Manguin Quintero Daniela Angulo Castillo			Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración	25/02/2025	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.

 ACTA DE REUNIÓN							
Fecha	24/02/2025	Inicio	16:00	Fin	17:00	Lugar	CC Caracas
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN SOCIALIZACION DEXON						
Asistentes	Ydi Amin Katuska Del Valle Sanz Bracho Yersi Paulina Gil Duarte Yamileth Marquin Quintero Daniela Angulo Castillo					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	25/02/2025	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.

Item	Descripción	Valor	Unidad	Valor	Unidad	Valor	Unidad
1	Asignación de recursos para la realización de la actividad de socialización de la experiencia de los estudiantes de la institución educativa.	1.000.000	COP	1.000.000	COP	1.000.000	COP
2	Asignación de recursos para la realización de la actividad de socialización de la experiencia de los estudiantes de la institución educativa.	1.000.000	COP	1.000.000	COP	1.000.000	COP
3	Asignación de recursos para la realización de la actividad de socialización de la experiencia de los estudiantes de la institución educativa.	1.000.000	COP	1.000.000	COP	1.000.000	COP
4	Asignación de recursos para la realización de la actividad de socialización de la experiencia de los estudiantes de la institución educativa.	1.000.000	COP	1.000.000	COP	1.000.000	COP
5	Asignación de recursos para la realización de la actividad de socialización de la experiencia de los estudiantes de la institución educativa.	1.000.000	COP	1.000.000	COP	1.000.000	COP
6	Asignación de recursos para la realización de la actividad de socialización de la experiencia de los estudiantes de la institución educativa.	1.000.000	COP	1.000.000	COP	1.000.000	COP
7	Asignación de recursos para la realización de la actividad de socialización de la experiencia de los estudiantes de la institución educativa.	1.000.000	COP	1.000.000	COP	1.000.000	COP
8	Asignación de recursos para la realización de la actividad de socialización de la experiencia de los estudiantes de la institución educativa.	1.000.000	COP	1.000.000	COP	1.000.000	COP
9	Asignación de recursos para la realización de la actividad de socialización de la experiencia de los estudiantes de la institución educativa.	1.000.000	COP	1.000.000	COP	1.000.000	COP
10	Asignación de recursos para la realización de la actividad de socialización de la experiencia de los estudiantes de la institución educativa.	1.000.000	COP	1.000.000	COP	1.000.000	COP

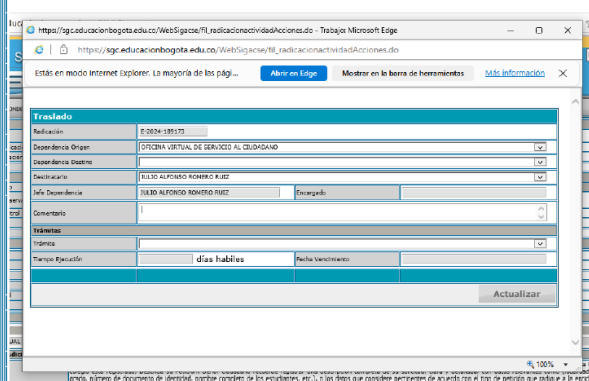
Radicado desde el FUT. Tipo ciudadano solicitante: Contáctenos. Trámite: VENTANILLA DE RADICACIÓN VIRTUAL. ¿Cómo se enteró de nosotros? = Redes Sociales, Asunto de la Petición = Saber si el colegio está registrado, Describa su Petición: Señor ciudadano recuerde registrar una descripción completa de su solicitud, clara y detallada, con datos relevantes como (localidad, nombre del colegio, grado, número de documento de identidad, nombre completo de los estudiantes, etc.), o los datos que considere pertinentes de acuerdo con el tipo de petición que radique a la entidad, con el objetivo de dar trámite de manera completa. = Buenos días, por medio de éste solicito me envíen el registro de un colegio de Bosa llamado colegio Colombo japones no

 ACTA DE REUNIÓN							
Fecha	24/02/2025	Inicio	16:00	Fin	17:00	Lugar	CC Caracas
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN SOCIALIZACION DEXON						
Asistentes	Ydi Amin Katuska Del Valle Sanz Bracho Yersi Paulina Gil Duarte Yamileth Marquin Quintero Daniela Angulo Castillo					Asistentes Externos	
Fecha de Elaboración	25/02/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia			Próxima Reunión	

Realizar el traslado a la dependencia correspondiente

Gestión

- Seguimiento
- Traslados
- Notificación
- Referencia
- Acuse de Recibo
- Digitalización Manual
- Sticker
- Historial
- Traslados
- Asesor Respuesta
- Archivar



SE TRASLADA POR COMPETENCIA DESDE LA VENTANILLA DE RADICACIÓN VIRTUAL NO SE CUENTA CON DOCUMENTO ADJUNTO POR EL CIUDADANO (No olvides que para el traslado debes ingresar la nota, y se modifica dependiendo si cuenta o no con adjunto)

 ACTA DE REUNIÓN							
Fecha	24/02/2025	Inicio	16:00	Fin	17:00	Lugar	CC Caracas
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN SOCIALIZACION DEXON						
Asistentes	Ydi Amin Kafuska Del Valle Sanz Bracho Yersi Paulina Gil Duarte Yamileth Marquin Quintero Daniela Angulo Castillo				Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	25/02/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia			Próxima Reunión	

Traslado

Radicación	E-2024-189173		
Dependencia Origen	OFICINA VIRTUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Dependencia Destino	2900 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA		
Destinatario	ADRIANA JUDITH MENDEZ BELTRAN		
Jefe Dependencia	LIDA DIAZ VELANDIA	Encargado	YULI MARGARITA HERNANDEZ VILLAMIZAR
Comentario	SE TRASLADA POR COMPETENCIA DESDE LA VENTANILLA DE RADICACION VIRTUAL SE CUENTA CON DOCUMENTO ADJUNTO POR EL CIUDADANO		

Trámites

Trámite	01 - GENERAL (15 DÍAS)		
Tiempo Ejecución	15	días hábiles	Fecha Vencimiento 02-01-2025

Actividades	Responsable	Días	Fecha Term.	Comentario Responsable	Comentario Reparo	Estado
01 - GESTIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA		15	02-01-2025			

Se valida el traslado o correcta gestión por medio del Historia de la petición.

 ACTA DE REUNIÓN							
Fecha	24/02/2025	Inicio	16:00	Fin	17:00	Lugar	CC Caracas
Asunto	ACTA CUALIFICACIÓN SOCIALIZACION DEXON						
Asistentes	Ydi Amin Kafuska Del Valle Sanz Bracho Yersi Paulina Gil Duarte Yamileth Marquin Quintero Daniela Angulo Castillo				Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	25/02/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arcia			Próxima Reunión	



Historial del Radicado E-2024-189173				
Fecha	Responsable	Evento	Descripción	Dependencia
18/12/2024 08:24:41 AM	SISTEMA FUT	RADICACION	Se ha registrado la radicación por el funcionario SISTEMA FUT	0378 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
19/12/2024 08:47:13 AM	JUAN ALEXANDER CASTAÑO V	TRASLADO	Se ha registrado el traslado del original de la radicación por parte del usuario CASTAÑO V JUAN ALEXANDER hacia la dependencia 2900 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA con comentario: SE TRASLADA POR COMPETENCIA DESDE LA VENTANILLA DE RADICACION VIRTUAL SE CUENTA CON DOCUMENTO ADJUNTO POR EL CIUDADANO	OFICINA VIRTUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

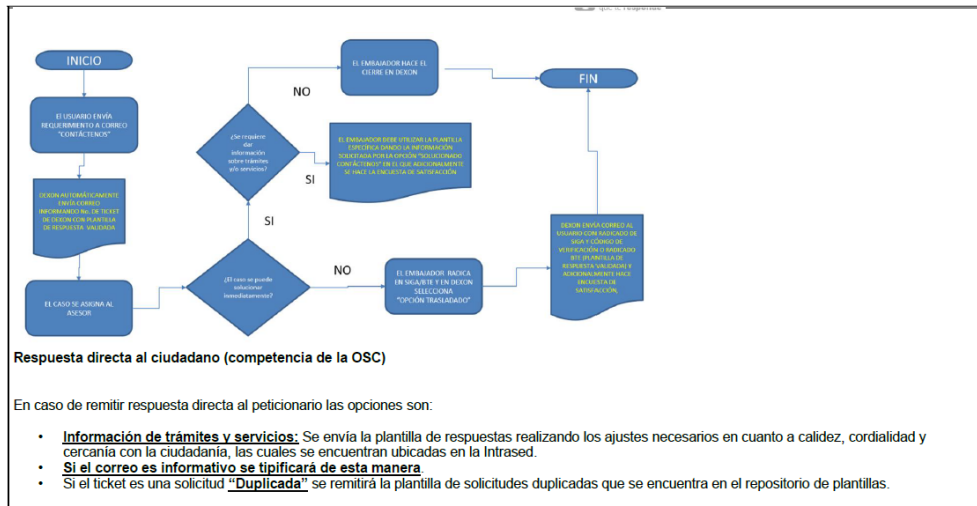
Por último, el agente diligencia el formulario:

[Tipificador canales virtuales \(Copia\)](#)
 DEXON

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, familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co, cobroapice@educacionbogota.gov.co y bancooeferentes@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		24/02/2025		Inicio		16:00		Fin		17:00		Lugar		CC Caracas	
Asunto		ACTA CUALIFICACIÓN SOCIALIZACION DEXON													
Asistentes		Ydi Amin Katuska Del Valle Sanz Bracho Yersi Paulina Gil Duarte Yamileth Marquin Quintero Daniela Angulo Castillo										Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración		25/02/2025		Elaborado por		Claudia Andrea Pulido Arcia						Próxima Reunión			



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN								ACTA DE REUNIÓN							
Fecha		24/02/2025		Inicio		16:00		Fin		17:00		Lugar		CC Caracas	
Asunto		ACTA CUALIFICACIÓN SOCIALIZACION DEXON													
Asistentes		Ydi Amin Katuska Del Valle Sanz Bracho Yersi Paulina Gil Duarte Yamileth Marquin Quintero Daniela Angulo Castillo										Asistentes Externos			
Fecha de Elaboración		25/02/2025		Elaborado por		Claudia Andrea Pulido Arcia						Próxima Reunión			

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

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.

Claudia Pulido

NOMBRE: Claudia Andrea Pulido Arcia
CARGO: Formador

Yersi Gil

NOMBRE: Ydi Amin Katuska Del Valle Sanz Bracho
CARGO: Embajador

Yersi Gil

NOMBRE: Yersi Paulina Gil Duarte
CARGO: Embajador

Yamileth Marquin Quintero

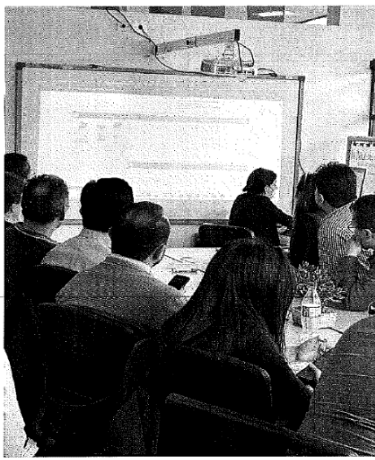
NOMBRE: Yamileth Marquin Quintero
CARGO: Embajador

Daniela Angulo

NOMBRE: Daniela Angulo Castillo
CARGO: Embajador

OBJETIVO	RETROALIMENTACIÓN CONOCIMIENTOS
TEMA	14. Socialización proceso notificaciones
FECHA	25 febrero 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>27/02/2025</td> <td>Inicio</td><td>2:30 pm</td> <td>Fin</td><td>4:00 pm</td> <td>Lugar</td><td>Sala de Juntas – Oficina de Servicio al Ciudadano</td> </tr> <tr> <td>Asunto</td><td colspan="7">ACTA_CUALIFICACIÓN_SOCIALIZACIÓN_PROCESO_NOTIFICACIONES_27_02_2025</td> </tr> <tr> <td>Asistentes</td><td>Listado de asistencia</td> <td colspan="6">Asistentes Externos -</td> </tr> <tr> <td>Fecha de Elaboración</td><td>27/02/2025</td> <td>Elaborado por</td><td colspan="4">Alexandra Cortés Rodríguez</td> <td>Próxima Reunión -</td> </tr> </table>	Fecha	27/02/2025	Inicio	2:30 pm	Fin	4:00 pm	Lugar	Sala de Juntas – Oficina de Servicio al Ciudadano	Asunto	ACTA_CUALIFICACIÓN_SOCIALIZACIÓN_PROCESO_NOTIFICACIONES_27_02_2025							Asistentes	Listado de asistencia	Asistentes Externos -						Fecha de Elaboración	27/02/2025	Elaborado por	Alexandra Cortés Rodríguez				Próxima Reunión -	
Fecha	27/02/2025	Inicio	2:30 pm	Fin	4:00 pm	Lugar	Sala de Juntas – Oficina de Servicio al Ciudadano																										
Asunto	ACTA_CUALIFICACIÓN_SOCIALIZACIÓN_PROCESO_NOTIFICACIONES_27_02_2025																																
Asistentes	Listado de asistencia	Asistentes Externos -																															
Fecha de Elaboración	27/02/2025	Elaborado por	Alexandra Cortés Rodríguez				Próxima Reunión -																										
Desarrollo de la Agenda Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano – Equipo Plan Padrino se socializa el Procedimiento 05-PD-011 de Notificación de Actos Administrativos, con el fin de atender las solicitudes recibidas previamente por parte de varias dependencias (Inspección y Vigilancia, Dirección Local de Educación de Bosa y Dirección Local de Educación de Kennedy) de la Secretaría de Educación. Adicionalmente, se invita al personal jurídico de las demás direcciones locales que también realizan este proceso. Se da inicio al espacio socializando los instructivos y procedimientos establecidos para realizar la notificación de un acto administrativo, luego se detalla el paso a paso para realizar la notificación, se procede a detallar como realizar la notificación electrónica, se hace un ejercicio práctico y muestra la planilla establecida y como diligenciar cada uno de los campos, luego se informa como realizar el registro del acto administrativo en el SIGA para posteriormente poder proceder con la generación de citaciones y que se pueda dar la notificación presencial, asimismo se explica la generación de los avisos en caso de que la persona no se notifique presencial. Se muestra cómo realizar también la solicitud de publicación en cartelera y página web. Se detalla como registrar las resoluciones en el siga y realizar los trámites por este medio. Se refuerza el tema dejando claridad que cada funcionario debe de manera autónoma conocer y apropiar el procedimiento e instructivo establecido. Se muestran ejemplos directamente desde el aplicativo SIGA evidenciando como la herramienta esta apta para realizar todo el proceso de manera automatizada desde la creación del acto administrativo hasta la notificación del ciudadano por el mismo medio. Se resuelven las dudas presentadas durante la reunión para el tema en mención. Se da cierre a la reunión siendo las 4:00 pm																																	
Compromisos adquiridos Compartir las presentaciones y documentos socializados durante el espacio.																																	

 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>27/02/2025</td> <td>Inicio</td><td>2:30 pm</td> <td>Fin</td><td>4:00 pm</td> <td>Lugar</td><td>Sala de Juntas – Oficina de Servicio al Ciudadano</td> </tr> <tr> <td>Asunto</td><td colspan="7">ACTA_CUALIFICACIÓN_SOCIALIZACIÓN_PROCESO_NOTIFICACIONES_27_02_2025</td> </tr> <tr> <td>Asistentes</td><td>Listado de asistencia</td> <td colspan="6">Asistentes Externos -</td> </tr> <tr> <td>Fecha de Elaboración</td><td>27/02/2025</td> <td>Elaborado por</td><td colspan="4">Alexandra Cortés Rodríguez</td> <td>Próxima Reunión -</td> </tr> </table>	Fecha	27/02/2025	Inicio	2:30 pm	Fin	4:00 pm	Lugar	Sala de Juntas – Oficina de Servicio al Ciudadano	Asunto	ACTA_CUALIFICACIÓN_SOCIALIZACIÓN_PROCESO_NOTIFICACIONES_27_02_2025							Asistentes	Listado de asistencia	Asistentes Externos -						Fecha de Elaboración	27/02/2025	Elaborado por	Alexandra Cortés Rodríguez				Próxima Reunión -	
Fecha	27/02/2025	Inicio	2:30 pm	Fin	4:00 pm	Lugar	Sala de Juntas – Oficina de Servicio al Ciudadano																										
Asunto	ACTA_CUALIFICACIÓN_SOCIALIZACIÓN_PROCESO_NOTIFICACIONES_27_02_2025																																
Asistentes	Listado de asistencia	Asistentes Externos -																															
Fecha de Elaboración	27/02/2025	Elaborado por	Alexandra Cortés Rodríguez				Próxima Reunión -																										
 																																	

		Lista de Asistencia														
Fecha de la Reunión		ACTA CUALIFICACIÓN - SOCIALIZACIÓN PROCESO NOTI					Área Responsable		OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO							
Fecha		27 FEBRERO / 2025		Lugar		SALA DE JUNTAS - OSC			Hora Inicio		2:30 PM		Hora Final		4:00 PM	
No.	Nombre Completo	Documento de Identificación Tipo y Número		Tipo de Vinculación	Cargos	Indicador de Asistencia (Presencia/Ausencia)		Localidad	No. telefónico de Emergencia	Correo Electrónico		Firma				
1	Nobora Pardo R	CC	517637415	Comun	Auxiliar Administrativo	DIV		NC	310914614	noportat@educacionbogota.edu.co		P				
2	Haslam Eduardo Quintero	CC	72582847	Comun	profesional univ	DIV		NC	310444081	eduardoquintero@educacionbogota.edu.co		P				
3	Katherine Pérez Velásquez	CC	1003478793	Comun	Auxiliar Administrativo	DIV		NC	3128237254	katperez@educacionbogota.edu.co		Katherine				
4	José O. Castro	CC	81061570	Com	Profesor Univ	DIV		NC	301735215	jocastro@educacionbogota.edu.co		P				
5	Josson Andrés López Alvarado	CC	1033705314	Comun	Profesional Univer	DIV		NC	317344453	jlopez@educacionbogota.edu.co		P				
6	Andrea Yvette Silva Parra	CC	52904615	Comun	Aux. Administrativo	DLE		10	3146988945	andreasilva815@educacionbogota.edu.co		Andrea Silva				
7	Alexander Andre Camar	CC	102346201	Prov	Secretaría	DLE		10	3113537801	alexander.camara@educacionbogota.edu.co		Alex				
8	Richard Chaurio Umayra	CC	794804916	Prov	Auxiliar Admin.	DLE		3-17	320434145	richardchaurio@educacionbogota.edu.co		P				
9	Yamirke Roldán Pérez	CC	1033705314	Comun	Auxiliar Admin.	DLE 74		74	3153852463	yamirke.perez@educacionbogota.edu.co		P				
10	Pablo A. Torres Villate	CC	101248342	Comun	Auxiliar Admin.	DLE		3-17	312467478	pablo.torres@educacionbogota.edu.co		Pablo				
11	Ivan Camilo Cardozo N	CC	107342315	Comun	Profesional univ	DLE		3-07	3102374151	ivan.camilo@educacionbogota.edu.co		Ivan				
12	Anna Barrera	CC	5305485	Prov	Prof. Universidad	DLE		18	312332416	anna.barrera@educacionbogota.edu.co		Anna				
13	Diana Acosta	CC	103244483	Comun	Profesional univ	DLE		15	315344453	diana.acosta@educacionbogota.edu.co		Diana				
14	David Arredondo	CC	1033705314	Comun	Aux. Admin.	DLE		15	315344453	david.arredondo@educacionbogota.edu.co		David				
15	Jimmy Walter Ospina	CC	801726101	Comun	Aux. Administrativo	DLE		3-17	318561281	jimmy.walter@educacionbogota.edu.co		Jimmy				
16	Luis Orlando Díaz Guerra	CC	107342315	Comun	Grp. U.	DLE		3-17	3113537801	luis.diaz@educacionbogota.edu.co		P				

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

Consideraciones:
1. Tipo: CC: Cédula de ciudadanía / TI: Tarjeta de Identidad / CE: Cédula de Extranjería / NIP: 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: CC: De carrera / PR: Provisional / PT: Planta Temporal / OPS: Contrato por prestación de servicios / NL: 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.

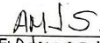
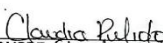
 GOBIERNO DE BOGOTÁ													Lista de Asistencia																																						
Fecha de la Reunión: ACTA CUALIFICACIÓN SOCIALIZACIÓN PROCESO NOTI													Área Responsable: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO																																						
Fecha: 27 FEBRERO / 2025													Lugar: SALA DE JUNTAS - OSC													Hora Inicio: 2:30 PM													Hora Final: 4:00 PM												
No.	Nombre Completo	Documento de Identificación Tipo y Número	Tipo de Vinculación	Cargos	Indicador de Asistencia (SEÑALAR PRESENCIA)	Localidad	No. telefónico de Emergencia	Correo Electrónico	Firma																																										
1	Jhon Edison Uribe Alvarado	CC 1128144344	PR	Jurídico	DLE	5	310950052	john.edison@educacionbogota.edu.co	Jhon																																										
2	Ruben David Sanchez	CC 800534729	DLE	Aux Admin	DLE USMG	5	3010463008	rubensanchez@educacionbogota.edu.co	Ruben																																										
3	Juan Manuel Pazón	CC 80544444	PR	Jurídico	Teniente 110	13	310321892	juan.pazon@educacionbogota.edu.co	Juan																																										
4	Andrés Castro	CC 551572237	C	Prof. Universidad	DLE	16	310321892	andrescastro@educacionbogota.edu.co	Andrés																																										
5	Verónica Arevalo	CC 107342315	C	Prof. Universidad	DLE	8	3010463008	veronica.arevalo@educacionbogota.edu.co	Verónica																																										
6	Josmar A. Pérez Soto	CC 107342315	Prov	Sec. Jurídica	DLE	8	3106641816	josmar.perez@educacionbogota.edu.co	Josmar																																										
7	David A. Escobar S.	CC 107342315	Prov	Doc. Admin	DLE	20	3007504444	david.escobar@educacionbogota.edu.co	David																																										
8	Fabrizio A. Mestizo	CC 74601611	Pluri	Tec. Operativo	OSC	NC	3158731744	fabrizio.mestizo@educacionbogota.edu.co	Fabrizio																																										
9	ALEXANDRA CORTÉS	CC 107342315	CC	AUX. ADMIN	OSC	NC	3015305280	acortes@educacionbogota.edu.co	Alexandra																																										
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

Consideraciones:
1. Tipo: CC: Cédula de ciudadanía / TI: Tarjeta de Identidad / CE: Cédula de Extranjería / NIP: 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: CC: De carrera / PR: Provisional / PT: Planta Temporal / OPS: Contrato por prestación de servicios / NL: 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	15. Retroalimentación conocimientos proceso atención telefónica
FECHA	27 febrero 2025

 ACTA DE REUNIÓN					
Fecha	27/02/2025	Inicio	16:50	Fin	17:10
Lugar	CE - Caracas				
Asunto	Acta cualificación retroalimentación conocimientos				
Asistentes	Adriana Jimenez, Alejandro Niño y Claudia A. Pulido		Asistentes Externos		
Fecha de Elaboración	27/02/2025	Elaborado por	Claudia Andrea Pulido Arce		Próxima Reunión
Se realizó espacio de retroalimentación a la embajadora Adriana Jimenez, ya que en procesos de acompañamiento y escucha de llamada se identificó: → Interrupción al ciudadano "cuando la ciudadana intentaba indicar el motivo de la comunicación o consulta" no permite la expresión continua de la información. → Dirección a otro ente territorial sin realizar la correcta validación de información con la finalidad de determinar o identificar si nosotras como secretaría de educación del Distrito tenemos competencia en la solicitud de la ciudadanía. Compromisos de la embajadora: • NO ser tan tosca con el ciudadano. • el tiempo ciudadano Nota: La llamada esta bien manejada pero cortante y la formadora Claudia y el coordinador Alejandro Niño; me aconsejaron mejor para el manejo de llamada.					
 NOMBRE: Adriana H. Jimenez S. CARGO: Embajadora		 NOMBRE: Claudia Andrea Pulido CARGO: Formadora		 NOMBRE: Alejandro Niño CARGO: Coordinador	

Página 1 de 1

Fuente: Archivo gestión documental – Actas cualificación

Refuerzo visual informativo

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

Tabla 4. Piezas gráficas refuerzo visual informativo

Tema piezas gráficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Proceso contrato vigilancia	03/02/2025	
Solicitud renovación y activación SIM CARD	04/02/2025	
Consolidado de Pagos Subsidio de Transporte Escolar - STE	05/02/2025	

Tema piezas gráficas	Fecha de la publicación	Canal de socialización
Procesos de Afectación de Póliza Responsabilidad Civil Servidores Públicos y/o Gastos de Defensa.	10/02/2025	Grupo Teams - preguntas frecuentes
Pólizas servidores públicos	11/02/2025	
Usuario CRM personal e intransferible	12/02/2025	
No activar el botón de información reservada	20/02/2025	
Documentos INGABO remitir a DILE Antonio Nariño	20/02/2025	
Comunicaciones organizaciones sindicales	21/02/2025	
El pago de nómina de administrativos incluye el incremento salarial 2025	24/02/2025	

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





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 febrero, se realizaron 2 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*
Aprende y aplica (conceptos derechos petición, direccionamiento dependencias)	56	56	91.53%	100,00%
Protocolos de atención	56	56	100.00%	100,00%
Total	112	112	98,70%	100,00%

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

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para febrero 2025 fue del 100%; de 112 participantes en las jornadas de socialización, 112 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

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 febrero.

Lenguaje Claro

Se realizó revisión a lenguaje claro del instructivo de monitoreo canales de atención.

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.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Actividades planeadas para marzo 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 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 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.
- Gestionar con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, la divulgación de la campaña “Ponte en los zapatos del otro” en pantallas y wallpaper de la entidad, así como la información relacionada con las denuncias de actos de corrupción.