



NECESIDADES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA EN TORNO A LA PRESTACION DEL SERVICIO

Fecha de corte: octubre de 2021

El presente Informe se realiza con el fin de presentar un análisis, que sirva a la Oficina de Servicio al Ciudadano como herramienta para el mejoramiento del servicio a través de la implementación, reacionalización o mejoramiento de los tramites, servicios y otros procedimientos administrativos con los que cuenta la Secretaría de Educación del Distrito, con el fin de suplir las necesidades de nuestra comunidad Educativa.

Grupo de Racionalización de Tramites

Elaboró: Diana Alejandra Peña – dapenap@educacionbogota.gov.co
Elaboró: Paola Andrea Cristancho - pacristancho@educacionbogota.gov.co
Aprobó: Marco Antonio Barrera – jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

TABLA DE CONTENIDO

NECESIDADES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA EN TORNO A LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD	2
Introducción	2
Objetivos	3
Objetivo General:	3
Objetivos específicos:	3
Desarrollo del informe	4
Canales De Atención	4
Solicitudes radicadas	5
Inventario de trámites	7
Discriminación por trámite, servicio, otros procedimientos de cara al ciudadano	8
Interoperabilidad:	9
Datos de operación.	11
Grupo Requerimientos Legales	18
Grupo PQRSDF	19
Análisis y diagnóstico de necesidades ciudadanas	22
Aplicación de Encuesta y Resultados	22
Criterios de Priorización	28
Resultados	37
Anexos	38

**SUBSECRETARIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
DIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

NECESIDADES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA EN TORNO A LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD

Introducción

El presente informe pretende hacer un análisis sobre el estado actual de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos inscritos en el inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito (SED), analizar las necesidades y propuestas de mejora en temas de racionalización de trámites y atención al ciudadano, teniendo en cuenta los requerimientos ingresados a través de los diferentes canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo chat y telefónico), radicadas en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante –SIGA-, y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha en adelante–BTE.

Lo anterior se realiza con el fin de identificar las fortalezas y debilidades que tiene la entidad en materia de trámites en cuanto a los canales de solicitud, satisfacción de la ciudadanía, naturaleza de los trámites y de esta manera presentar una herramienta que permita contribuir en el objetivo de conocer las necesidades Ciudadanas, mejorar la calidad de la experiencia del servicio, aumentar los estándares de calidad y ampliar el portafolio de Servicios en temas de racionalización e implementación o mejoras de trámites.

Para ello, se identificaron las solicitudes recibidas por cada uno de los trámites durante los tres primeros trimestres del año 2021, la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los canales de atención más utilizados, los resultados de la encuesta ciudadana aplicada durante el primer y segundo semestre del año 2021 con el fin de fomentar la participación de la ciudadanía en materia de trámites y la medición de los costos internos de los trámites y con ello se estableció una priorización de trámites que identifique las acciones de mejora a implementar para cada trámite y sirva como insumo para establecer la estrategia de racionalización de trámites para el año 2022.

Objetivos

Objetivo General:

Realizar una priorización de los trámites que se deben racionalizar para el año 2022 mediante el análisis de diferentes variables asociadas al volumen de solicitudes, canales de atención y satisfacción de la ciudadanía frente a los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de la SED.

Objetivos específicos:

- Recopilar toda la información relacionada con la atención de solicitudes de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de la SED
- Realizar una priorización de trámites con base en la información recopilada y el impacto de la gestión de los trámites
- Identificar las posibles acciones de mejora a implementar para cada uno de los trámites priorizados

Desarrollo del informe

Canales De Atención

Para la operación del periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de octubre se recibieron un total de 2.331.155 atenciones¹, del cual el 77,3% corresponde a canal virtual compuesto por las solicitudes del chat institucional, del correo electrónico contactenos@educacionbogota.gov.co, buzonentidades@educacionbogota.gov.co, notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co, así mismo, los correos electrónicos novedadespae2021@educacionbogota.gov.co (administrado por la Dirección de Bienestar Estudiantil DBE –Programa de Alimentación Escolar -PAE) y la cuenta familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co, lo ingresado por el Formulario Único de trámites por la página web, los requerimientos aproximados de Bogotá Te Escucha, y aquello recibido a través de los formularios de solicitud de cupo. Para el canal Telefónico el cual usualmente se subdivide en Línea 195, Centro de Contacto y Transferencia, se recibieron un total de 433.762 solicitudes representando el 18.6%, y el canal presencial que ha ido incrementando paulatinamente la volumetría, tuvo una participación del 4,1%.

Teniendo en cuenta el registro de categorías en la atención se encuentra que en los canales de atención se resaltan 10 temáticas de mayor relevancia, con una distribución de la participación definida por la preferencia del ciudadano del canal a utilizar: Para el canal presencial la temática de matrículas representa el 57,9% de la atención directa a la ciudadanía (que no requiere radicación en los aplicativos) seguido de notificaciones de actos administrativos con un 10,86%; para el canal telefónico, la temática de refrigerio escolar – bono PAE (Programa de alimentación escolar) en lo transcurrido del año representa el 54,24%, seguido de matrículas con un 30,73%; en el chat institucional, se invierte el comportamiento, y en correo electrónico se destaca la participación de matrículas.

¹ Cantidad de transacciones que ingresan a los canales de atención de la Secretaría de Educación.

Tema de Consulta	Canal presencial	Canal telefónico	Chat Institucional	Correo electrónico
Matriculas escolar (asignación de cupo, Actualización datos, Retiro SIMAT)	↑ 57,90%	→ 30,73%	↑ 34,82%	↑ 50,21%
Notificación de actos administrativos	↓ 10,86%	↓ 0,62%	↓ 1,28%	↓ 0,74%
Fondo prestacional (consulta de procesos, requisitos y formularios)	↓ 7,01%	↓ 1,11%	↓ 0,19%	↓ 5,35%
Talento humano para docentes provisionales (inicio de labores, finalización, convocatorias, escalafón)	↓ 5,55%	↓ 4,10%	↓ 3,34%	↓ 2,76%
Movilidad escolar (información general, ruta escolar y subsidio de transporte)	↓ 5,11%	↓ 1,33%	↓ 5,32%	↓ 1,38%
Talento humano novedades docentes y administrativos (beneficios docentes y administrativos, asignación de funciones, vacaciones, bienes y rentas y procesos disciplinarios)	↓ 5,09%	↓ 1,21%	↓ 0,56%	↓ 10,02%
Certificados	↓ 3,34%	↓ 0,18%	↓ 0,96%	↓ 2,21%
Disponibilidad del servicio (Consulta de horarios, sedes, entre otros)	↓ 2,34%	↓ 0,40%	↓ 5,69%	↓ 7,41%
Instituciones (Solicitud de licencias, entre otros)	↓ 1,21%	↓ 0,52%	↓ 0,14%	↓ 0,83%
Consulta acerca del agendamiento, inscripción al Bono estudiantil (Programa de Alimentación Escolar)	↓ 0,55%	↑ 54,24%	↑ 25,53%	↓ 13,26%
Educación Superior (Información acerca de Jóvenes a la U)	↓ 0,28%	↓ 1,63%	↓ 4,08%	↓ 1,84%
Otros	↓ 0,76%	↓ 3,92%	→ 18,09%	↓ 3,99%
Total general	100%	100%	100%	100%

Tabla 1. Canales (Top 10)

Solicitudes radicadas

De los sistemas de radicación que ofrece la Secretaría de Educación, al servicio de la ciudadanía, entiéndase Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” y Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo “SIGA”, a partir de los datos consolidados de acuerdo con las tipologías de clasificación, la Secretaría de Educación con corte al mes de octubre obtuvo el siguiente resultado de las peticiones radicadas en este sistema

Tabla 2. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento

Tipo de Tramite	BTE	SIGA	Total
Solicitudes y Tramites	8.098	433.015	441.113
PQRSDF	5.137	76	5.213
Requerimientos Legales	7	4.220	4.227
Solicitud de Acceso a la Información	213		213
Total general	13.455	437.311	450.766

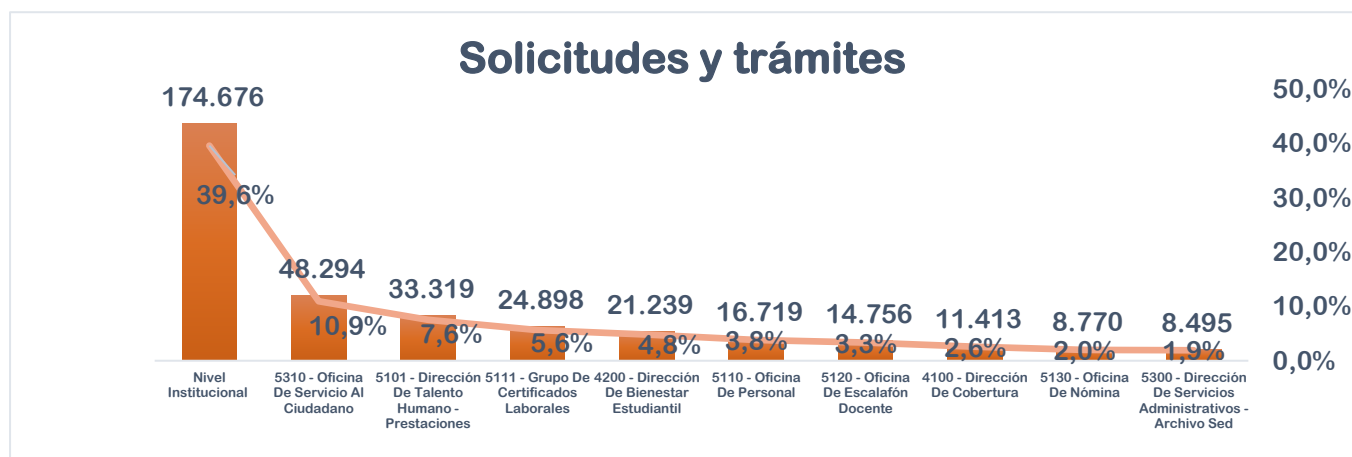
Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA TOTAL.
Fecha de corte octubre 31 de 2021

Como mejoramiento para la unificación en la información, y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados se procedió a agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo en cuatro grandes grupos generales (solicitudes y trámites, Requerimientos Legales, PQRSDF y Solicitudes de Acceso a la Información).

Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas.

El 97,9% de las solicitudes se clasifican en el grupo número 1. Solicitudes y Trámites: en el cual están todos los Derechos de Petición (consulta, general, particular, información) FUT, Informativo, Invitaciones, los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos, se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia, el 82,2% de las solicitudes, son atendidas por nueve dependencias y las Instituciones Educativas Distritales con un total de 362.579 requerimientos.

Grafica 1.. Principales Oficinas en Atención



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA Fecha de corte octubre 31 de 2021

Dentro del análisis realizado se encuentra que las Instituciones Educativas Distritales tienen el 39,6% de las solicitudes y trámites, dentro de las cuales se destaca el trámite de Constancia y/o Certificados de estudiantes activos con un 72,2%, seguido de este se encuentra como representativo con un 21,8% el trámite general, y con un 4,2% trámites de estudiantes no activos.

Ahora bien, es importante resaltar la participación de cinco colegios que tienen el mayor volumen de atención, los cuales son: el Colegio Ciudadela Educativa De Bosa (IED) con un 2,52%, el Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED) con un 1,9%, seguido de Colegio Republica Dominicana (IED) con un 1,72%, en un cuarto lugar Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED) con un 1,58%, y en el quinto lugar el Colegio Venecia (IED) con un 1,55%.

Por otra parte de los 363 colegios que recibieron solicitudes y trámites en lo transcurrido del año 2021, la mediana es de 252 peticiones y el promedio es de 481. Tan solo el 14,6% del total de colegios han recibido mas de 1000 peticiones.

Pasando a la segunda dependencia con mayor participación, se encuentra la Oficina de Servicio al Ciudadano con una participación del 10,9%, donde se destaca el trámite de Legalización de Documentos al Exterior con un 62,5% de participación seguido de la gestión de fondo prestacional (radicación de carpetas para cesantías y pensiones) con un 24,4%, ahora bien, el trámite de registro de diploma tiene una participación del 2,4% y 9,3% corresponden a trámites generales (los cuales no tuvieron la clasificación adecuada).

Para el caso de la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, la cual se encuentra encargada de Atender los asuntos relacionados con beneficios y prestaciones de los directivos docentes y docentes de la Secretaría, a través del Fondo Prestacional del Magisterio; dada la clasificación de los trámites en los aplicativos de gestión documental, el 76,7% corresponde a trámites generales, luego se destaca con un 15,6% la notificación electrónica, seguido de recursos de reposición con un 6,2%.

En un tercer lugar se encuentra el Grupo de Certificados Laborales perteneciente a la Dirección de Talento Humano, quienes son los encargados de generar las certificaciones de tiempos de servicios y factor salarial de los docentes, y administrativos. Aquí al igual que en la dependencia anterior, se destaca el trámite general con un 85,6% de los requerimientos con esta clasificación, seguido de 7,7% para Factor salarial, y 3,4% para tiempo de servicio. El restante, se divide en temas propios de la dependencia.

Seguida de las anteriores, se encuentra la Dirección de Bienestar Estudiantil con un 4,8% y que este año se vio impactada por la entrega de bonos escolares (programa de alimentación escolar) hasta el mes de agosto.

Inventario de trámites

La Entidad cuenta con un inventario de trámites que permite identificar y brindar información actualizada a la ciudadanía en general que requiera algún trámite y/o servicio, contiene información sobre los requisitos, canales de atención del trámite, población objetivo, acciones de racionalización implementadas, tiempo de respuesta, entre otras. A continuación, se presenta la información que se considera relevante para el planteamiento de la estrategia de racionalización de trámites 2021.

Durante los últimos cinco años se han implementado 153 acciones de racionalización contempladas en el Plan de Acción y Atención al Ciudadano, las cuales han facilitado la reducción de pasos para solicitar y realizar los trámites, la reducción de tiempo de solicitud y de costos que cubre el ciudadano inmersas en las actividades de desplazamiento, permisos, gestión de la solicitud y espera de la respuesta. en la siguiente tabla se presenta la clasificación de dichas acciones de racionalización:

Tabla 3. Acciones de Racionalización

Año	Administrativa	Tecnológica	Normativa
2017	19		
2018	39	41	1
2019	10	34	
2020	1	1	2
2021		5	

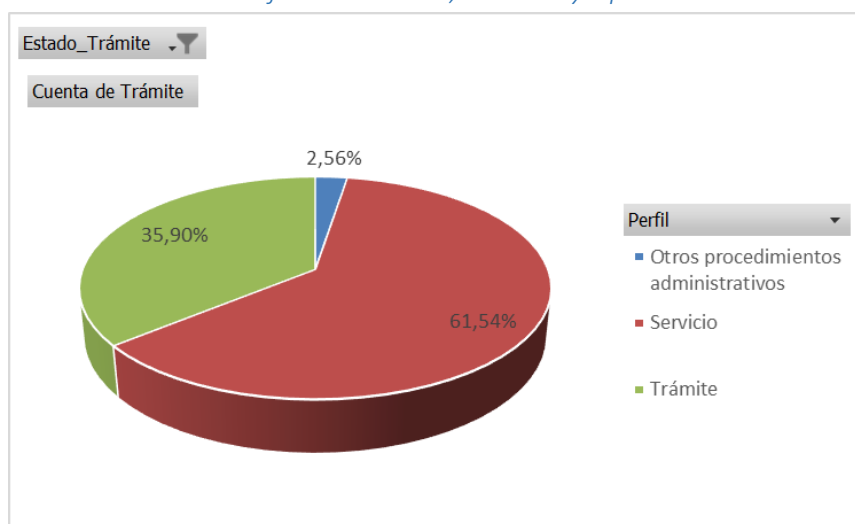
Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

De los 117 trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que actualmente tiene la SED, 62 se solicitan a través del Formulario único de trámites dispuesto en la página de la secretaría, 4 se solicitan por otro aplicativo web, y los otros 51 trámites se solicitan en los puntos de atención presenciales del nivel central, direcciones locales e instituciones educativas.

Discriminación por trámite, servicio, otros procedimientos de cara al ciudadano.

La Secretaría de Educación cuenta con 42 trámites, 72 servicios y 3 procedimientos administrativos para un total de 117 procesos activos en la entidad

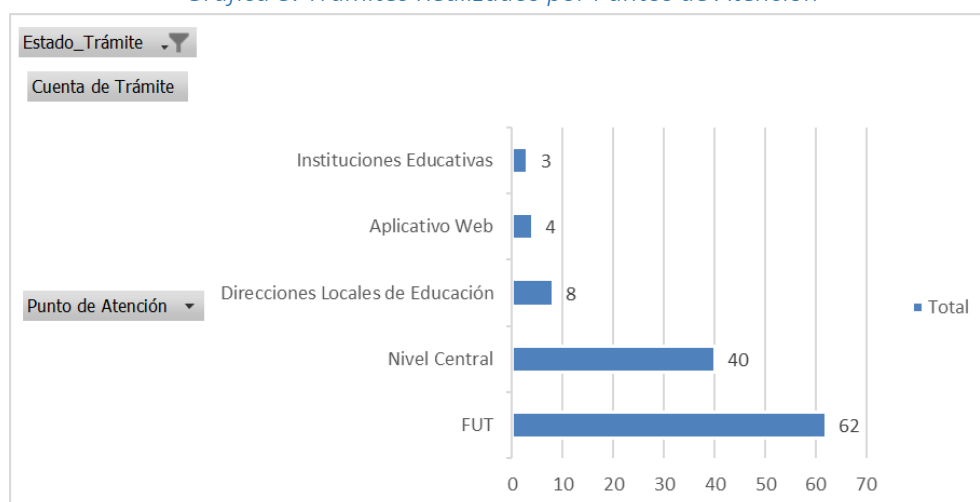
Grafica 2. Tramites, Servicios y Opas



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito. 30 de noviembre de 2021

Como se observa en la siguiente gráfica, a través de la creación de formularios web se ha logrado que más del 50% de los trámites se puedan realizar de manera ágil, a través del formulario único de trámites y a través de otros aplicativos.

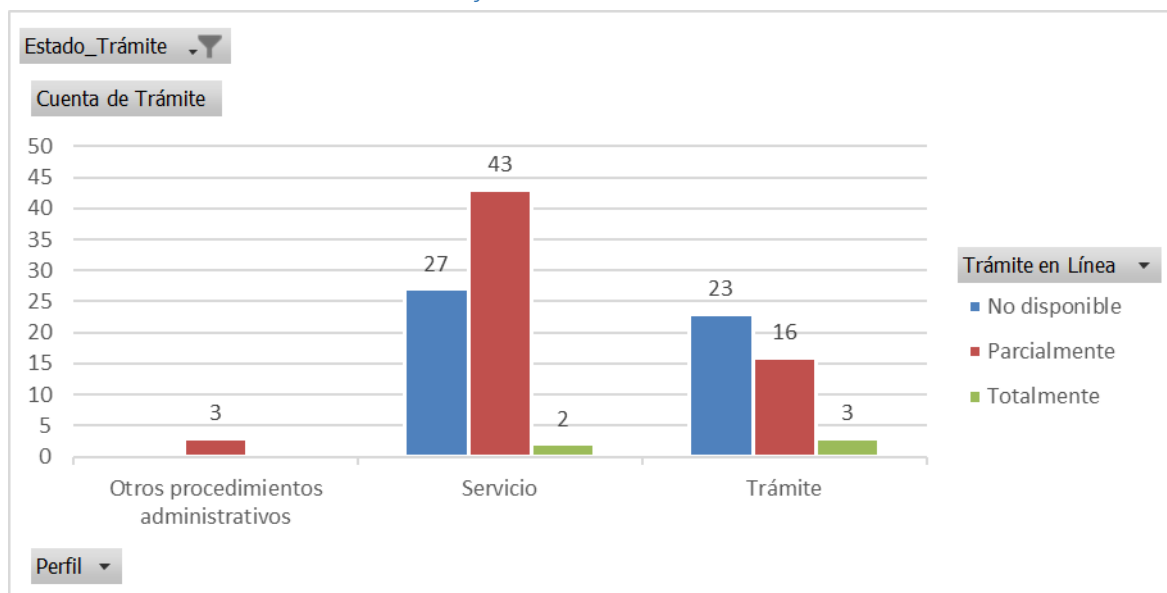
Grafica 3. Tramites Realizados por Puntos de Atención



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito. 30 de noviembre de 2021

Sin embargo, el porcentaje de trámites que se realizan totalmente en línea corresponde al 2,75%, el 53,21% de nuestros trámites, servicios y otros procedimientos administrativos se realizan parcialmente en línea y el 44% se realiza de manera presencial. Los trámites que están clasificados como “No disponible” tienen una atención completamente presencial.

Grafica 4. Tramites en línea



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito. 30 de noviembre de 2021

En cuanto a los requisitos de cada trámite, de los 117 trámites, servicios y otros procedimientos administrativos 50 requieren que el ciudadano allegue documentos a la SED, 62 de estos trámites se realizan parcialmente en línea y 5 se realizan completamente en línea. A continuación se presenta un listado de los trámites por oficina que requieren documentos adjuntos.

Interoperabilidad.

Del total de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de la entidad, 7 de ellos requieren interoperabilidad con alguna entidad

Tabla 4. Trámites que requieren interoperabilidad

Cadenas de trámites en las que participa la SED			
Asignación de cupo escolar	Dirección de Cobertura	Información del proceso de matrículas, de inscritos, retirados y estudiantes activos a una IED o institución educativa privada	Ministerio de Educación Nacional
Constancia de registro de diploma	Oficina de Servicio al Ciudadano	Información sobre los diplomas expedidos en las instituciones educativas con la información del estudiante	Instituciones Educativas públicas y privadas

Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	Dirección de Inspección y Vigilancia	Licencia de construcción	Curaduría Urbana, Secretaría de Planeación Distrital
		Certificado de permiso de ocupación	Alcaldías locales
		Concepto sanitario	Secretaría Distrital de Salud
		Certificado de existencia y representación legal	Cámara de comercio, Ministerio del Interior
		Plan escolar de gestión del riesgo y cambio climático PEGR y CC	IDIGER
		Código DANE	DANE
		Concepto de uso del suelo	Curaduría Urbana
		Certificado de tradición y libertad	Oficina de instrumentos públicos
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	Dirección de Inspección y Vigilancia	Licencia de construcción	Curaduría Urbana, Secretaría de Planeación Distrital
		Certificado de permiso de ocupación	Alcaldías locales
		Concepto sanitario	Secretaría Distrital de Salud
		Certificado de existencia y representación legal	Cámara de comercio, Ministerio del Interior
		Plan escolar de gestión del riesgo y cambio climático PEGR y CC	IDIGER
		Código DANE	DANE
		Concepto de uso del suelo	Curaduría Urbana
		Certificado de tradición y libertad	Oficina de instrumentos públicos
Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia	Licencia de construcción	Curaduría Urbana, Secretaría de Planeación Distrital
		Certificado de permiso de ocupación	Alcaldías locales
		Concepto sanitario	Secretaría Distrital de Salud
		Certificado de existencia y representación legal	Cámara de comercio, Ministerio del Interior
		Plan escolar de gestión del riesgo y cambio climático PEGR y CC	IDIGER
		Código DANE	DANE
		Concepto de uso del suelo	Curaduría Urbana
		Certificado de tradición y libertad	Oficina de instrumentos públicos
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio	Dirección de Inspección y Vigilancia	Licencia de construcción	Curaduría Urbana, Secretaría de Planeación Distrital
		Certificado de permiso de ocupación	Alcaldías locales
		Concepto sanitario	Secretaría Distrital de Salud
		Certificado de existencia y representación legal	Cámara de comercio, Ministerio del Interior

educativo para el trabajo y el desarrollo humano		Plan escolar de gestión del riesgo y cambio climático PEGR y CC	IDIGER
		Código DANE	DANE
		Concepto de uso del suelo	Curaduría Urbana
		Certificado de tradición y libertad	Oficina de instrumentos públicos
		Concepto técnico de la relación docencia servicio	Ministerio de Salud y Protección Social
		Certificado de gestión de calidad	Entidades acreditadoras de calidad habilitadas por el Ministerio de Educación Nacional
Ascenso en el escalafón nacional docente	Oficina de Escalafón Docente	Información de los graduados de las instituciones de educación superior	Ministerio de Educación
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	Oficina de Servicio al Ciudadano	Documentos legalizados	Ministerio de Relaciones Exteriores

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites

De acuerdo con la información presentada anteriormente, se identifica la necesidad de adelantar los procesos de interoperabilidad con los trámites que lo requieren, realizar un análisis de la idoneidad de los trámites que requieren que el ciudadano allegue documentos a la SED, y aumentar la cantidad de trámites que se realizan total o parcialmente en línea.

Datos de operación.

Los datos de operación de los trámites son el registro de la cantidad de solicitudes que recibe la entidad mensualmente por cada uno de los trámites de la entidad. Esta información permite identificar el volumen de ciudadanos que hacen uso de cada uno de estos trámites, y priorizar los más usados por la ciudadanía. También permite analizar si el volumen de solicitudes responde a lo esperado, si es posible disminuirlo a partir de la garantía de ciertos servicios y la eficiencia en las respuestas y la atención en ventanilla.

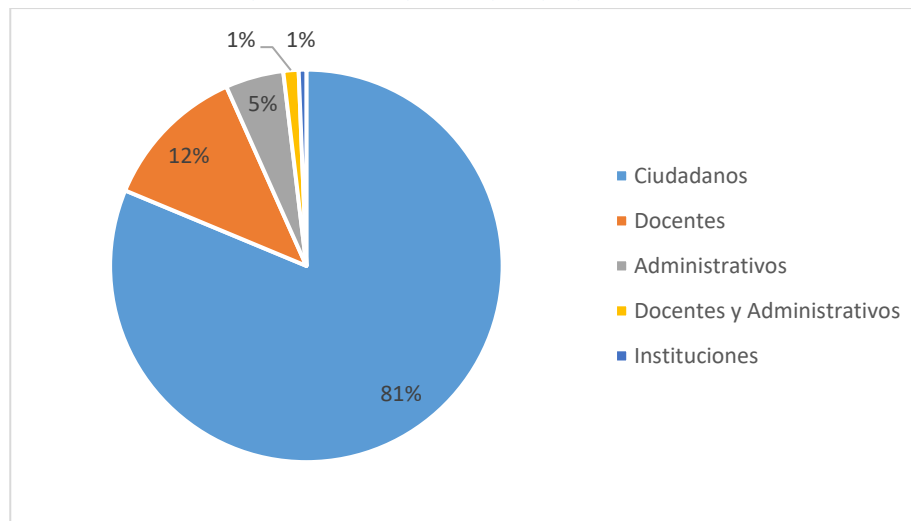
De enero a septiembre del año 2021, se recibieron 559.119 solicitudes las cuales están clasificadas por grupo de interés de la siguiente manera:

Tabla 5. Solicitudes por Grupo de Interés

Grupo de Interés	Consolidado III Trimestre
Ciudadanos	454435
Docentes	67335
Administrativos	26808
Docentes y Administrativos	7023
Instituciones	3518
Total general	559119

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites

Gráfica 5. Participación por grupo de interés



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites

El 81% de las solicitudes de trámites, servicios y Opa's son realizadas por padres y estudiantes, seguidos por los docentes que realizaron el 12% de las solicitudes. Frente a lo anterior es importante destacar un aumento de la cantidad de solicitudes realizadas por los ciudadanos respecto al año 2020 debido a la emergencia sanitaria decretada por la pandemia, lo cual obligó a la entidad a cambiar la metodología de asignación de cupo y de alimentación escolar a los estudiantes generando incertidumbre y dudas sobre la nueva dinámica en la ciudadanía.

De las 559119 solicitudes reportadas, el 49,64% fueron de trámites que se realizan parcialmente en línea, es decir que el canal de solicitud es virtual y la gestión o respuesta del trámite se realiza de manera presencial o semi presencial, el 39,42% de las solicitudes se realizó a trámites que se gestionan totalmente en línea como lo son Asignación de cupo escolar, certificado de FAVIDI o Constancia de registro de diploma. El 10,94% de las solicitudes restantes se realizaron a trámites que se gestionan de manera presencial correspondientes a 61141 solicitudes, sin embargo, es importante tener en cuenta que el 47,01% de los trámites, servicios y otros procedimientos de la SED se gestionan de manera totalmente presencial, frente a un 49,57% que se realiza parcialmente en línea y un 3,42% que se realiza totalmente virtual.

Frente a las solicitudes por grupo de interés se puede observar en la tabla 6 que las solicitudes realizadas por padres y estudiantes corresponden al 81% de las solicitudes de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos recibidos en la SED, de estos trámites el 48%24% de las solicitudes fueron para asignación de cupo escolar, seguido por las constancias o certificaciones de estudio con un 22,84% reuniendo entre ambas 323.035 solicitudes.

Tabla 6. Solicitudes por Grupo de Interés- Padres y estudiantes

Trámite	Consolidado III Trimestre	% sobre el total
Asignación de cupo escolar	219229	48,24%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	103806	22,84%
Retiro de Estudiantes del SIMAT	32694	7,19%

Legalización de documentos para estudiar en el exterior	28249	6,22%
Documento de legalidad de instituciones cerradas	23655	5,21%
Traslado de estudiantes antiguos	23352	5,14%
Certificado de estudiante no activo en una Institución Educativa Distrital	8703	1,92%
Certificación de Contrato y/o Convenio	4843	1,07%
Movilidad escolar para el acceso y permanencia	3599	0,79%
Documento de legalidad de instituciones cerradas y copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	2828	0,62%
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	1805	0,40%
Constancia de registro de diploma	1110	0,24%
Condonación total o parcial para los beneficiarios de los créditos-beca	125	0,03%
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	90	0,02%
Becas para la Universidad Libre y Universidad América	86	0,02%
Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	72	0,02%
Solicitud de validación de básica primaria, básica secundaria y grado décimo en las Instituciones Educativas Distritales	55	0,01%
Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	48	0,01%
Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	23	0,01%
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	21	0,00%
Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares	16	0,00%
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	8	0,00%
Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	7	0,00%
Cancelación de personería jurídica de entidades sin ánimo de lucro con fines educativos	6	0,00%

Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	3	0,00%
Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	2	0,00%
Total	454435	100%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites - Datos de Operación septiembre 2021

Frente a las solicitudes realizadas por docentes se observa que los trámites Certificado de factores salariales y certificado de tiempo de servicio comprenden un 41,28% de las solicitudes de los trámites y se realizan parcialmente en línea seguidas del trámite de legalización de incapacidades para docentes que se realiza de manera presencial y para el primer trimestre del año 2021 comprendió 10728 solicitudes.

Tabla 7. Solicitudes por Grupo de Interés- Docentes

Trámite	Consolidado III Trimestre	% sobre el total
Certificado de factores salariales para docentes	13926	20,68%
Certificado de tiempo de servicio para docentes	13900	20,64%
Legalización de incapacidades para docentes	10728	15,93%
Inscripción en el escalafón nacional docente	5291	7,86%
Ascenso en el escalafón nacional docente	4481	6,65%
Cesantías parciales para docentes oficiales	2745	4,08%
Inicio de Labores de Docentes Provisionales	2686	3,99%
Asignación de funciones en el cargo de directivo docente rector, director rural o coordinador	2125	3,16%
Tiempo de servicio para bono pensional de docentes y directivos docentes	1184	1,76%
Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	955	1,42%
Certificado de pago de seguridad social de docentes para trabajo en jornada contraria	895	1,33%
Cesantía definitiva para docentes oficiales	817	1,21%
Finalización de Labores de Docentes Provisionales	640	0,95%
Certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas	606	0,90%
Licencia deportiva	589	0,87%
Pensión de jubilación para docentes oficiales	499	0,74%
Edictos emplazatorios para prestaciones sociales docentes	450	0,67%

Indemnización Sustitutiva	412	0,61%
Traslado de docentes entre entes territoriales	384	0,57%
Comisión para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	378	0,56%
Reliquidación pensional para docentes oficiales	355	0,53%
Licencias no remuneradas de docentes	256	0,38%
Comisión de servicios	252	0,37%
Monto de cesantías docentes	250	0,37%
Vacancia temporal de un cargo docente o directivo docente	217	0,32%
Certificado de aportes al sistema de la protección social para VISA del personal docente	214	0,32%
Traslado de docentes por salud	209	0,31%
Sustitución pensional para docentes oficiales	195	0,29%
Revisión de pensión para docentes oficiales	172	0,26%
Inscripción en el escalafón docente para educadores que se rigen por el Decreto 1278 de 2002	158	0,23%
Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	142	0,21%
Reporte de accidente de trabajo de directivos docentes y docentes	134	0,20%
Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	134	0,20%
Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	124	0,18%
Encargo de un Directivo Docente Rector, Director Rural o Coordinador	120	0,18%
Vacancia definitiva de un cargo docente o directivo docente	95	0,14%
Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	87	0,13%
Carta de respaldo institucional	86	0,13%
Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	85	0,13%
Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	62	0,09%
Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	61	0,09%

Renuncia parcial o total a licencias no remuneradas para docentes	43	0,06%
Vacancia por fallecimiento	40	0,06%
Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	37	0,05%
Pensión de sobrevivientes para docentes oficiales	33	0,05%
Pensión de jubilación por aportes	32	0,05%
Traslado de docentes por motivo de amenaza	19	0,03%
Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	12	0,02%
Traslados masivos de docentes y directivos docentes	9	0,01%
Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	6	0,01%
Revisión de cesantías definitivas para docentes	5	0,01%
Certificado de FAVIDI	0	0,00%
Total	67335	100%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites – Datos de Operación septiembre 2021

Frente a los trámites realizados por administrativos, se encontró un alto protagonismo del trámite Recepción de cuentas en el volumen de solicitudes realizadas y se encontró también que los 4 trámites con mayor volumen de solicitudes se realizan parcialmente en línea y corresponden al 93,51% de las solicitudes.

Tabla 8. Solicitudes por Grupo de Interés- Administrativos

Trámite	Consolidado III Trimestre	% sobre el total
Recepción de cuentas	18268	68,14%
Certificado de tiempo de servicio para administrativos	5017	18,71%
Certificación de funciones para administrativos	1135	4,23%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	651	2,43%
Comisión de personal administrativo para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	507	1,89%
Traslado de funcionarios administrativos por motivo de amenaza	355	1,32%
Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	273	1,02%
Monto de cesantías para administrativos afiliados a FONCEP	173	0,65%
Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	98	0,37%
Vacaciones de funcionarios administrativos	94	0,35%
Cesantías definitivas de funcionarios administrativos	76	0,28%
Licencias no remuneradas de funcionarios administrativos	72	0,27%
Prima técnica - reconocimiento o reajuste	43	0,16%

Reporte de accidente de trabajo de personal administrativo, contratistas y estudiantes de colegios distritales en práctica laboral	37	0,14%
Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	9	0,03%
Total	26808	100%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites – Datos de Operación septiembre 2021

Frente a los trámites realizados tanto por administrativos como por docentes se encontró que los dos trámites con mayor volumen de solicitudes se realizan parcialmente en línea y corresponden al 76,36% y los trámites siguientes trámites que son Renuncia al cargo docente y ausentismo laboral se realizan de manera presencial y corresponden al 16,73% de las solicitudes.

Tabla 9. Solicitudes por Grupo de Interés- Docentes y Administrativos

Trámite	Consolidado III Trimestre	% sobre el total
Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	2992	42,60%
Actualización y/o cambio cuenta bancaria para el abono en nóminas	2371	33,76%
Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	738	10,51%
Ausentismo laboral no justificado funcionarios administrativos y docentes	437	6,22%
Prórroga de vacaciones	119	1,69%
Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	105	1,50%
Certificado para caja de compensación familiar plan 25 años	104	1,48%
Certificado de fines personales para docentes y administrativos	90	1,28%
Reporte de Incidentes de Trabajo, condiciones inseguras y actos inseguros	39	0,56%
Prórroga para tomar posesión en periodo de prueba	20	0,28%
Certificado de pago de salud	5	0,07%
Instauración y atención de quejas por presuntas conductas de acoso laboral ante el comité de convivencia laboral de la Secretaría de Educación D.C.	3	0,04%
Certificación de sueldos con destino al Fondo Nacional del Ahorro	0	0,00%
Total	7023	100%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites – Datos de Operación septiembre 2021

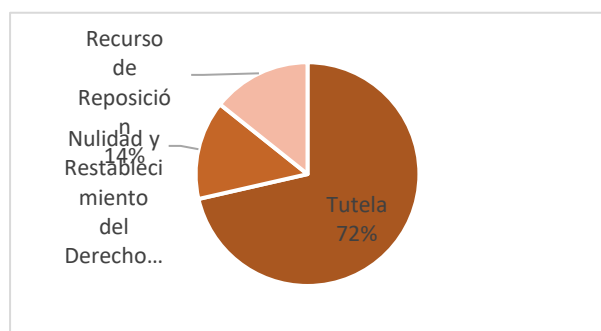
Finalmente, frente a los trámites realizadas por las instituciones se encontró que únicamente el trámite Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas, se realiza parcialmente en línea, el resto de los trámites se realizan de manera presencial y corresponden al 80,05% de los trámites de este grupo de interés.

Tabla 10. Solicitudes por Grupo de Interés - Instituciones

Trámite	Consolidado III Trimestre	% sobre el total
Adquisición de elementos de dotación para colegios distritales	1847	52,50%
Reposición de bienes de propiedad de la Secretaría de Educación del Distrito	876	24,90%
Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	702	19,95%
Clausura de un establecimiento educativo	24	0,68%
Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	20	0,57%
Cambio de propietario de un establecimiento educativo	18	0,51%
Ampliación del servicio educativo	10	0,28%
Cambio de sede de un establecimiento educativo	9	0,26%
Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	7	0,20%
Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	5	0,14%
Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	0	0,00%
Total	3518	100%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites – Datos de Operación septiembre 2021

Grupo Requerimientos Legales



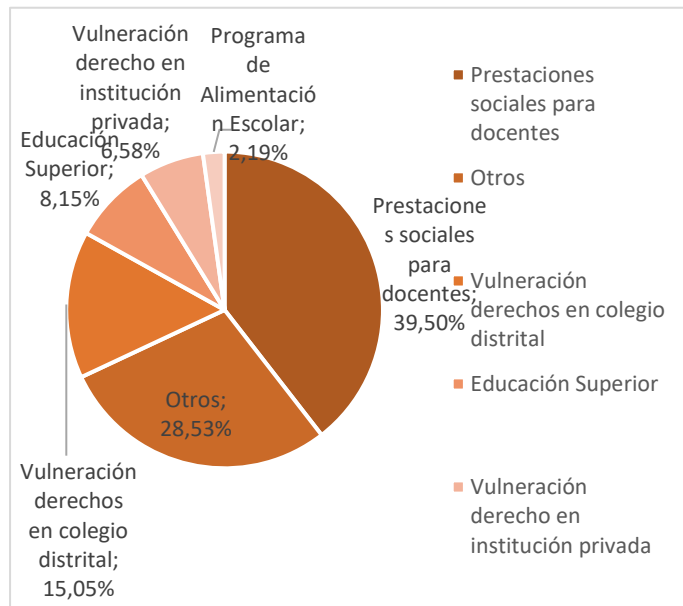
En este grupo se clasifican todos los Requerimientos Legales ingresados como Citación, Conciliación, Cumplimiento de fallo, Demandas, Expedientes, Recursos, Tutelas, Nulidad etc, y representan el 0.9% de las solicitudes, en la Entidad principalmente la Oficina Asesora Jurídica atiende los temas legales, como tutelas y la Dirección de Talento humano – Prestaciones atiende los temas de expedientes, que refieren a tramites de cesantías y pensiones.

Gráfica 6. % Ingresos de Requerimientos Legales

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

3.314 peticiones ingresan como tutelas, 325 nulidad y restablecimiento del derecho, y cumplimiento de fallo con 140 requerimientos, con un total de 3.779 registros (89%) en estos tres tipos de tramites, adicionalmente, otros trámites como Recurso de reposición, Citación, Conciliación, Demandas, respuestas y Recurso de Apelación registran 448 solicitudes.

Es importante mencionar que dentro de los requerimientos ingresados como tutelas se presentan casos donde hay alcances, pruebas u otras cosas frente a estas. Se encontró que el 39% corresponde a prestaciones sociales para docentes, el 15% a vulneración de los derechos de los niños por colegios distrital, el 8,15% por educación superior, el 6,58% a vulneración de derecho en colegios privados, el 2,19% al Programa de Alimentación Escolar, y el restante a otras categorías como vulneración al derecho de petición, certificados entre otros.



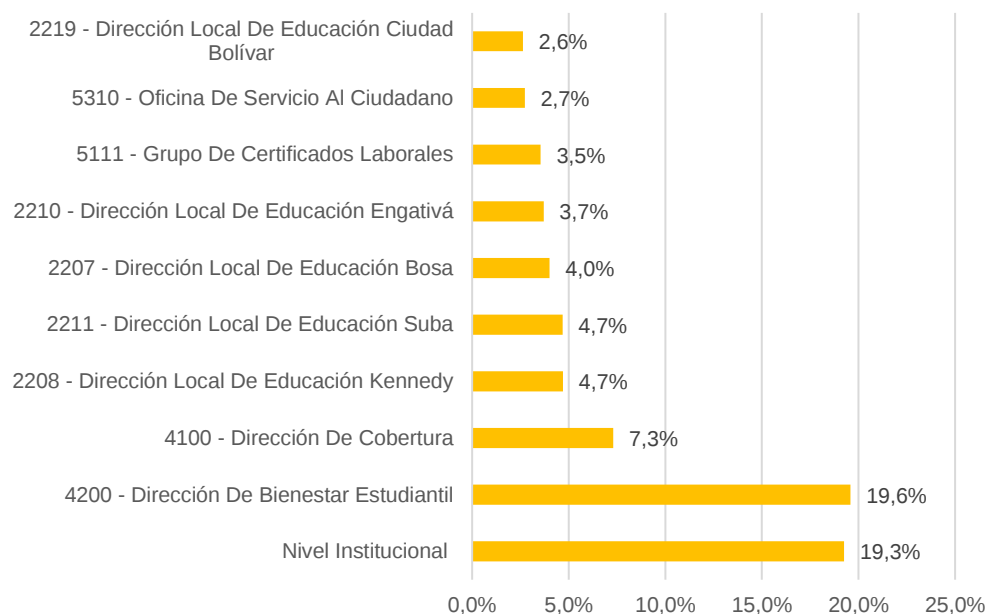
Ahora bien, en segundo lugar, se destaca el documento de Nulidad y Restablecimiento del derecho con un 12% de participación. Aquí, la Oficina Asesora Jurídica tiene una participación del 54%, seguido de Dirección de Talento Humano – Fondo Prestacional con un 27%, luego Certificados laborales con 10,42%, archivo con el 6,25% y la Oficina de Control Disciplinario con un 2,08%. La temática de mayor relevancia es Cesantías y pensiones, así como las certificaciones necesarias para esto.

Gráfica 7. Requerimientos ingresados como tutelas

Grupo PQRSDF

Dentro de este grupo se clasifican aquellos requerimientos que corresponden a Quejas, Reclamos, Felicitaciones, Sugerencias, y Denuncias que con corte a octubre el 1,2% de los requerimientos correspondió a esto.

Gráfica 8. 10 dependencias con mayor participación



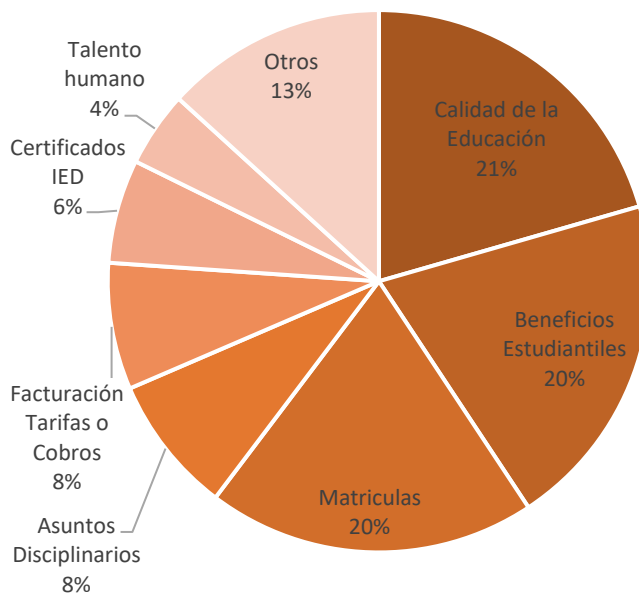
5.213 requerimientos son catalogados como PQRSDF, y a continuación se dan a conocer la participación de las oficinas:

Por su parte, se encuentran las Instituciones Educativas Distritales con una participación del 19,3% del total de peticiones,

seguido de la Dirección de Bienestar Estudiantil con un 19,6%, la Dirección de cobertura con un 7,3%, luego las Direcciones locales de Educación de Kennedy, Suba, Bosa y Engativá con participaciones del 3,7% al 4,7%; seguido del Grupo de Certificados Laborales con un 3,5%, la Oficina de Servicio al Ciudadano con un 2,7% y la Dirección Local de Educación de Ciudad Bolívar con un 2,6%.

Acorde a lo anterior, se analizan las temáticas más relevantes, encontrando que el 21% de las solicitudes corresponden a Calidad de la Educación, es decir a los contenidos de la materia en Instituciones Distritales (acompañamiento y metodología empleada) con un 29,87%, en privadas con un 26,12%, y el regreso a la presencialidad con un 16,76%, el restante hace referencia a pérdida de clases, recursos tecnológicos o guías entre otros.

Luego se encuentra Beneficios Estudiantiles que hace referencia al Programa de Alimentación escolar – bono estudiantil en un 90,36% donde el 50% correspondió al agendamiento para la redención del bono que se realizaba en grandes superficies, bajo previo agendamiento informado a través de mensaje de texto o de correo electrónico.



Gráfica 9. Temáticas más relevantes

Adicionalmente se encuentra Comedor estudiantil con un 4%, dado el Retorno Gradual, Progresivo y Seguro; y por último, movilidad escolar con un 5,44%.

Ahora bien, en tercer lugar, con un 20% se encuentra matrículas, donde el 62,71% corresponde a la asignación de cupo escolar, seguido de traslado de estudiantes con un 19%, formalización de la matrícula con un 12,95%, Novedades del Sistema Integrado de Matriculas con un 4,22%, entre otros varios.

Realizando relación entre las peticiones por dependencia y las temáticas, se encuentra que en la descripción de Calidad de la Educación se resalta la participación de colegios y Direcciones Locales, para el caso de Bonos escolares, comedor y movilidad escolar la Dirección de Bienestar Estudiantil, y para matrículas, tanto los colegios, como las Direcciones Locales, y la Dirección de Cobertura.

Las demás temáticas como asuntos disciplinarios refieren a quejas contra docentes, o administrativo, dado matoneo o bullying, facturación tarifas o cobros se relaciona con los cobros en Institutos para el Trabajo y Desarrollo Humano, o Colegios privados, que durante la pandemia se vieron afectados por cobros adicionales, o excesivos referentes al servicio educativo que estaban recibiendo.

Por su parte en servicio a la ciudadanía, se realiza referencia a respuesta insatisfactorias por las dependencias en general, a felicitaciones, a consultas sobre la disponibilidad del servicio entre otras.

Análisis y diagnóstico de necesidades ciudadanas

Aplicación de Encuesta y Resultados

Se aplicó una encuesta (Anexo 1) a más de 5000 ciudadanos usuarios de los trámites y servicios de la Secretaría de Educación preguntándoles por los trámites que consideran que deben racionalizarse teniendo en cuenta los tres tipos de racionalización posibles (administrativa, normativa y tecnológica). La base de datos de los ciudadanos a aplicar la encuesta se sacó de los reportes de radicaciones del gestor documental de la entidad y la plataforma de agendamiento. Del total de correos enviados, 1368 ciudadanos respondieron la encuesta distribuyéndose de la siguiente manera por grupo de interés:

Tabla 11. Participantes de la encuesta por grupo de interés

Grupo de Interés	Cuenta	% de Participación
Padre o estudiante	875	63,96%
Docente	406	29,68%
Administrativo	47	3,44%
Institución educativa o contratista	40	2,92%
Total general	1368	100,00%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2021 – Grupo de racionalización de trámites

Se realizaron las siguientes preguntas a los ciudadanos con el fin de recopilar una información completa por tipo de acción de racionalización:

- De acuerdo con su experiencia y necesidades seleccione el/los trámites que más realiza en la Secretaría de Educación del Distrito
- De los siguientes trámites cuál(es) considera que requieren reducción de tiempos de duración del trámite, extensión de horarios de atención o ampliación de puntos de atención
- De los siguientes trámites cuáles considera que requieren uso de elementos tecnológicos como formularios en línea, envío de documentos electrónicos, respuestas electrónicas, etc.
- De los siguientes trámites cuáles considera que requieren ampliaciones de vigencia o reducción de requisitos.

En cuanto a la participación en las encuestas por grupo de interés se puede observar que tuvieron un comportamiento similar a la participación que hubo en la gestión de solicitudes reportadas en los datos de operación de los tres primeros trimestres del año 2021, y por lo tanto se observa una representatividad equivalente para cada grupo de interés en los resultados de la encuesta. Se identificaron los trámites más solicitados por cada grupo de interés, los trámites que la ciudadanía considera que requieren acciones de racionalización administrativas, tecnológicas y normativas.

El 34,27% de los padres o estudiantes que respondieron la encuesta indicaron que el trámite que más realizan en la SED es el de constancias y/o certificaciones de estudio seguidos de la asignación de cupo escolar con un 27,15% y el trámite de movilidad escolar para el acceso y permanencia, el 58,18% de los encuestados sugirió la implementación reducción de tiempos de duración del trámite, extensión de horarios de atención o ampliación de puntos de atención correspondientes a acciones de racionalización normativas, el 52,48% sugirió el uso de

elementos tecnológicos como formularios en línea, envío de documentos electrónicos, respuestas electrónicas, etc. Y finalmente el 19,26% de los encuestados sugirió la implementación de ampliaciones de vigencia o reducción de requisitos correspondientes a la implementación de acciones normativas para el trámite Constancias y/o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales seguido del 15,07% para el trámite Movilidad escolar para el acceso y permanencia.

Frente a los trámites más solicitados por los docentes se encontró que el 45,86% de los encuestados solicitaron principalmente el trámite de Certificado de tiempo de servicio y Cesantías parciales para docentes oficiales, los trámites que más sugerencias recibieron frente a las acciones de racionalización administrativas fueron Cesantías parciales para docentes oficiales con un 19,62%, Certificado de tiempo de servicio con 16,77%, y Cesantías definitivas para docentes oficiales con un 8,65%. Frente a la implementación de acciones de racionalización tecnológicas el 13,44% de los docentes sugirió esta implementación para el trámite Cesantías parciales para docentes oficiales seguido del Certificado de tiempo de servicio con un 9,91%. En cuanto a las acciones de racionalización normativas, el 17,73% de los docentes encuestados postuló el trámite de Cesantías parciales para docentes oficiales.

Los trámites más solicitados por los administrativos fueron Copias de actos administrativos, documentos o expedientes con el 18,95%, Certificado de tiempo de servicio para administrativos con el 15,79% y Cesantías parciales para funcionarios administrativos igualmente con el 15,79%. De los administrativos encuestados, se encontró que los trámites que más requieren de acciones de racionalización administrativas fueron Copias de actos administrativos, documentos o expedientes con el 16,83%, Certificado de tiempo de servicio para administrativos con 13,86% y Cesantías parciales para funcionarios administrativos con 12,87%. Frente a las acciones normativas los administrativos escogieron los mismos trámites con un porcentaje por trámite del 9,44%, 8,33% y 8,33% respectivamente. Finalmente, frente a las acciones de racionalización normativas el 13,79% sugirió el trámite Copias de actos administrativos, documentos o expedientes, el 12,07% Cesantías parciales para funcionarios administrativos y el 10,34% Certificado de tiempo de servicio para administrativos.

De los 40 representantes de las instituciones que respondieron la encuesta, el 19,35% respondió que el trámite que más realiza es Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano, el 16,13% Certificación de contrato y/o convenio y el 14,52% Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas. Los trámites que requieren acciones de racionalización administrativas son Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano, Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano y Certificación de contrato y/o convenio con un 18,52%, 14,81% y 11,11% respectivamente. Frente a las acciones de racionalización tecnológicas se sugirieron los trámites Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano con un 15,79%, Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano con un 16,13% y Certificación de contrato y/o convenio y Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas con un 10,53% cada uno. El 15,52% de los encuestados sugirió que el trámite Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano requiere implementación de acciones de racionalización normativas, y el 12,07 sugirió el trámite Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano al igual que Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas.

En conclusión, teniendo en cuenta el volumen consolidado de participantes de la encuesta y todos los grupos de interés, en las tablas 12, 13 y 14, se pueden observar los trámites que requieren acciones de racionalización

administrativas, tecnológicas y normativas de acuerdo con la opinión de la ciudadanía, siendo los trámites de Constancias y/o certificaciones de estudio el trámite predominante en las tres categorías.

Tabla 12. Trámites con más sugerencias de racionalización administrativa

Trámite	Cuenta	Porcentaje
Constancias y/o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	365	14,30%
Asignación de cupo escolar	319	12,50%
Cesantías parciales para docentes oficiales	186	7,29%
Movilidad escolar para el acceso y permanencia	159	6,23%
Certificado de tiempo de servicio para docentes	159	6,23%
Traslado de estudiantes antiguos	103	4,04%
Certificado de estudiante no activo en una institución educativa distrital	92	3,61%
Cesantías definitivas para docentes oficiales	82	3,21%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	78	3,06%
Inicio de labores de docentes provisionales	70	2,74%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2021 – Grupo de racionalización de trámites

Tabla 13. Trámites con más sugerencias de racionalización tecnológica

Trámite	Cuenta	Porcentaje
Constancias y/o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	404	11,82%
Asignación de cupo escolar	338	9,89%
Movilidad escolar para el acceso y permanencia	219	6,41%
Cesantías parciales para docentes oficiales	179	5,24%
Certificado de estudiante no activo en una institución educativa distrital	172	5,03%
Certificado de tiempo de servicio para docentes	132	3,86%
Solicitud de validación de básica primaria, básica secundaria y grado décimo en las instituciones educativas distritales	127	3,71%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	126	3,69%
Becas para la Universidad Libre y Universidad América	119	3,48%
Retiro de estudiantes del SIMAT	104	3,04%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2021 – Grupo de racionalización de trámites

De los trámites que considera que requieren uso de elementos tecnológicos como formularios en línea, envío de documentos electrónicos, respuestas electrónicas, etc (acciones de racionalización tecnológicas), los Padres de Familia –Estudiantes consideraron con mayor cantidad los trámites de Constancias y/o Certificaciones de Estudio y Asignación de cupo Escolar y los Docentes consideran el trámite Cesantías parciales para docentes oficiales e Inscripción en el Escalafón nacional docente.

Tabla 14. Trámites con más sugerencias de racionalización normativa

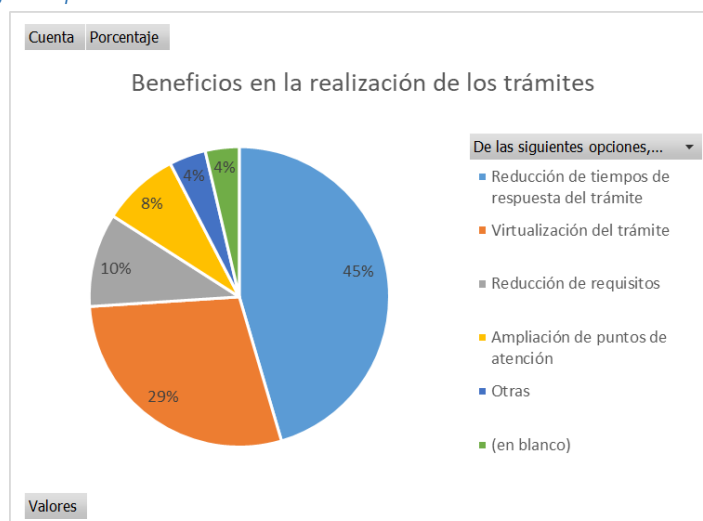
Trámite	Cuenta	Porcentaje
Constancias y/o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	285	10,91%
Movilidad Escolar para el acceso y permanencia	223	8,53%
Cesantías parciales para docentes oficiales	170	6,51%
Traslado de estudiantes antiguos	164	6,28%
Certificado de estudiante no activo en una institución educativa distrital	123	4,71%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	99	3,79%
Certificado de tiempo de servicio para docentes	93	3,56%
Solicitud de validación de básica primaria, básica secundaria y grado décimo en las instituciones educativas distritales	93	3,56%
Becas para la Universidad Libre y Universidad América	93	3,56%
Cesantías definitivas para docentes oficiales	85	3,25%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2021 – Grupo de racionalización de trámites

De los trámites que se considera que requieren ampliaciones de vigencia o reducción de requisitos, es decir acciones de racionalización normativas, los Padres de Familia – Estudiantes respondieron con mayor cantidad los trámites de Asignación de cupo, Movilidad escolar y Constancias y/o certificados y los Docentes el trámite de Cesantías parciales para docentes oficiales.

En la pregunta ¿Cuál considera que trae más beneficios para la realización de los trámites?, podemos resaltar que de las 1368 personas que respondieron, al 47,19% le pareció mas importante la opción “Reducción de tiempos de respuesta del trámite”, al 29,59% seleccionó la opción “Virtualización del trámite”, el 10,47% seleccionó “Reducción de requisitos”, el 10,50% Ampliación de puntos de atención y 1,84% otros.

Gráfica 10. Opciones beneficios para la realización de los trámites

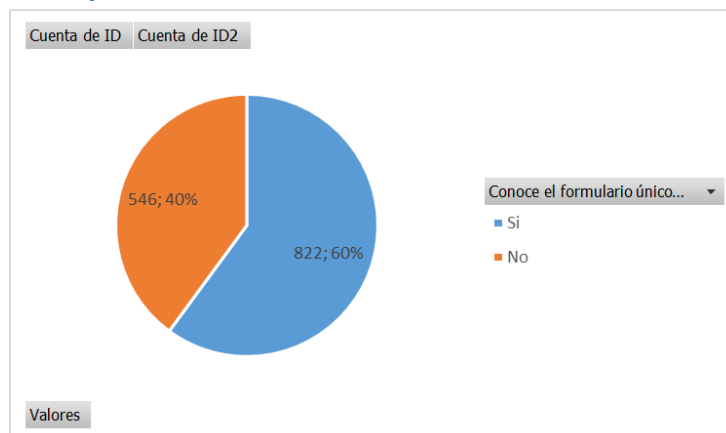


Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano – Elaboración Grupo de Racionalización de Trámites

Respecto a la pregunta. ¿Conoce el formulario único de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito?, en contraste con el año 2020 en el que el 51,44% de los encuestados indicó que conoce el Formulario único de

trámites, para el año 2021 el 60% de la población encuestada indicó conocerlo, cifra similar al porcentaje de trámites que se realiza por este medio

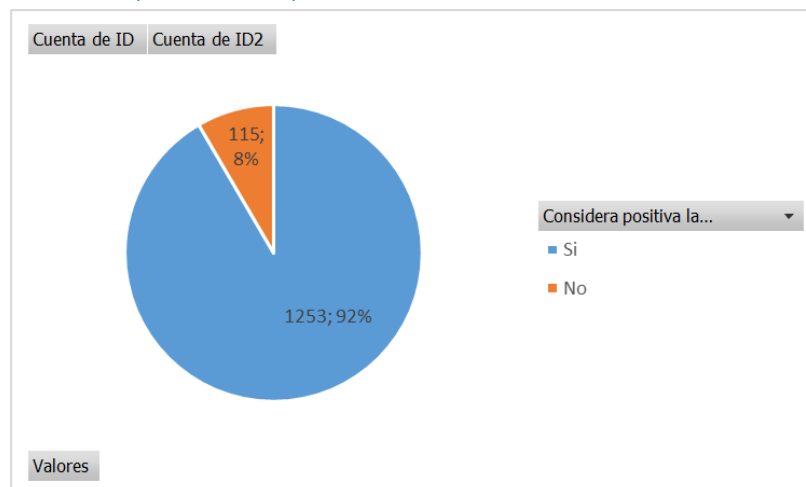
Gráfica 11. Pregunta: ¿Conoce el formulario único de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito?



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano – Elaboración Grupo de Racionalización de Trámites

En Relación con la pregunta: ¿Considera positiva la implementación de trámites en línea?, el 91,59% de las personas encuestadas respondió que si y el 8,41% no la considera positiva.

Gráfica 12. Pregunta: ¿Considera positiva la implementación de trámites en línea?



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano – Elaboración Grupo de Racionalización de Trámites

369 ciudadanos correspondientes al 26,97% de los encuestados, realizó sugerencias a algunos de los trámites de la SED, al realizar esta pregunta se dejó una opción de respuesta abierta para que la ciudadanía pudiera registrar los trámites a los que realizaría sugerencias, la tabla 15 señala los trámites a los que más sugerencias se realizaron pero también recopila algunas de las observaciones que se esperaba recopilar en la siguiente pregunta, el trámite con mayor cantidad de sugerencias fue el de Asignación de cupo escolar o traslado de estudiantes antiguos, las sugerencias principalmente estuvieron orientadas hacia los tiempos de respuesta de las solicitudes de cupo y traslado, también a mejorar la atención de estos trámites en los niveles central, local e institucional, y también hubo varios comentarios en los cuales hicieron peticiones específicas de su caso y no observaciones al trámite de manera global. La principal observación frente al trámite de certificado de salarios y tiempo de servicio estuvo relacionada con los tiempos de respuesta de este trámite, frente a los trámites de prestaciones sociales, la

ciudadanía señaló que el principal aspecto a mejorar son los tiempos de respuesta seguidos de la cantidad de requisitos para realizar el trámite y la vigencia de los documentos.

Tabla 15. Trámites con sugerencias hechas por la ciudadanía

Trámite o sugerencia	Cuenta	Porcentaje
Asignación de cupo escolar o traslado	76	20,60%
Certificado de salarios y tiempo de servicio	50	13,55%
Prestaciones sociales	46	12,47%
Certificado de estudios	44	11,92%
Programa de alimentación escolar	32	8,67%
Tiempos de respuesta	32	8,67%
Otros comentarios	16	4,34%
Vinculación docentes provisionales	14	3,79%
Movilidad escolar	13	3,52%
Calidad de la atención	11	2,98%
Becas y condonación de deuda	9	2,44%
Inscripción o ascenso al escalafón docente	8	2,17%
Legalización de documentos con destino al exterior	6	1,63%
Licencias de funcionamiento de instituciones educativas	5	1,36%
Retiro de estudiantes del SIMAT	3	0,81%
Prestamo de equipos	1	0,27%
Duplicaciones de diploma o modificaciones de registro	1	0,27%
Registro de libros	1	0,27%
Certificado de Existencia y representación legal	1	0,27%
Total general	369	100,00%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano – Elaboración Grupo de Racionalización de Trámites

En general la principal observación para todos los trámites está relacionada con los tiempos de respuesta, esto adicional a los 32 ciudadanos que indicaron que se deben mejorar los tiempos de respuesta de los trámites sin especificar el trámite al que se refieren.

Tabla 16. Sugerencias a los trámites

Trámite o sugerencia	Cuenta	Porcentaje
Asignación de cupo escolar o traslado	76	20,60%
Certificado de salarios y tiempo de servicio	50	13,55%
Prestaciones sociales	46	12,47%
Certificado de estudios	44	11,92%
Programa de alimentación escolar	32	8,67%
Tiempos de respuesta	32	8,67%
Otros comentarios	16	4,34%
Vinculación de docentes provisionales	14	3,79%
Movilidad escolar	13	3,52%
Calidad de la atención	11	2,98%

Becas y condonación de deuda	9	2,44%
Inscripción o ascenso al escalafón docente	8	2,17%
Legalización de documentos con destino al exterior	6	1,63%
Licencias de funcionamiento de instituciones educativas	5	1,36%
Retiro de estudiantes del SIMAT	3	0,81%
Prestamo de equipos	1	0,27%
Duplicaciones de diploma o modificaciones de registro	1	0,27%
Registro de libros	1	0,27%
Certificado de Existencia y representación legal	1	0,27%
Total general	369	100,00%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano – Elaboración Grupo de Racionalización de Trámites

Criterios de Priorización

Tomando como base los criterios de priorización planteados en la Guía metodológica de racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública y la información de trámites recopilada y presentada en el presente documento, se establecieron los siguientes criterios de priorización:

- Tipo de proceso. Todas las entidades públicas tienen cuatro tipos de procesos (misionales, de apoyo, de evaluación y estratégicos), se realizó una clasificación de los trámites por tipo de proceso y se le asignó una puntuación más alta a los trámites que respondieran directamente al cumplimiento de la misión de la entidad, seguidos por los procesos de apoyo que permiten el cumplimiento de los procesos que permiten cumplir con la misión, y posteriormente los procesos de evaluación y seguimiento y los procesos estratégicos que se consideran valiosos para la planeación y control de las estrategias pero no implican una relación directa con la ciudadanía.
- Público objetivo. De acuerdo con los datos de operación de enero a septiembre de 2020, se identificó que el grupo de interés que más realiza solicitudes en la entidad son los padres y estudiantes, seguidos por los docentes, contratistas, administrativos y las instituciones; por esta razón, se asignará una puntuación más alta a los trámites que cubran a una mayor cantidad de usuarios y por lo tanto tengan mayor impacto.
- Volúmen de solicitudes. Se asignó una puntuación más alta a los trámites más solicitados por la secretaría, de tal manera que las acciones de racionalización estén orientadas a tener una amplia cobertura y beneficien a la mayor cantidad de ciudadanos posible, para ello se tuvo en cuenta la cantidad de solicitudes recopiladas en los datos de operación.
- Trámite racionalizado. La Secretaría de Educación lleva 4 años implementando y registrando acciones de racionalización a sus trámites, estos trámites racionalizados ya tienen mejoras que buscan facilitar el acceso de los ciudadanos a éstos, sin embargo, algunos trámites no han sido sometidos a análisis y modificaciones, por esta razón se le asignará mayor puntuación a los trámites a los que no se les haya implementado mejoras.
- Canal de atención. El decreto 2106 de 2019 y la ley 2052 de 2020, obligan a todas las entidades públicas a virtualizar la totalidad de sus trámites, es por esta razón que se asignará una puntuación más alta a los trámites que se realizan de manera presencial o parcialmente en línea en cumplimiento de la norma.
- Encuesta a los ciudadanos. Uno de los principales pilares de la política de racionalización de trámites y la política de atención al ciudadano, es garantizar que todas las decisiones que se tomen tengan en cuenta la opinión de la ciudadanía. Por esta razón se aplicó una encuesta que le permita a la ciudadanía ser parte de la priorización de trámites y también aporte sugerencias frente a las acciones de racionalización que se deberían implementar.
- PQRS. Se asignó una puntuación más alta a los trámites que hayan recibido quejas, reclamos o sugerencias a través de la plataforma Bogotá Te Escucha y a través del gestor documental de la entidad como garantía de la participación ciudadana y también porque estos datos le permiten a la SED identificar

las falencias que se presentan frente a los procesos y procedimientos de la entidad, y es a través de medidas como la racionalización de trámites que se toman acciones frente a las fallas identificadas.

- **Costos internos.** De acuerdo con los resultados obtenidos en la medición de costos internos de los trámites de la SED, se asignó una puntuación más alta a los trámites que generan mayores costos internos en términos de costos de personal y otros costos teniendo en cuenta el volumen de solicitudes de los tres primeros trimestres del año 2021.
- **Sugerencias.** En la encuesta de participación ciudadana y en diferentes herramientas de consulta a la ciudadanía se identificaron sugerencias que realizan los ciudadanos frente a los trámites de la entidad que dan cuenta de la necesidad de implementar mejoras frente a algunos trámites, por lo cual se le asigna una puntuación superior a los trámites que hayan recibido sugerencias por parte de los ciudadanos durante el 2021.

En cuanto al puntaje asignado, se establecieron clasificaciones por cuartiles para las categorías numéricas, de tal manera que se asignaba una puntuación distinta a los resultados obtenidos por el 25%, 50%, 75% y 100% de la muestra.

Tabla 17. Criterios de Priorización

Criterio	Escala Medición	De	Variables	Puntuación Asignada
Tipo de proceso	1 a 10		Proceso misional Proceso de apoyo Proceso de evaluación Proceso estratégico	10 puntos 7 puntos 4 puntos 1 punto
Público objetivo	1 a 10		Padres y estudiantes Docentes Contratistas Administrativos Instituciones Educativas	10 puntos 7 puntos 5 puntos 3 puntos 1 punto
Volumen de Solicitudes	1 a 20		Solicitudes hasta el III trimestre 0 – 37 38 – 134 135 – 876 877 – adelante	5 puntos 10 puntos 15 puntos 20 puntos
Trámite racionalizado	1 a 10		Si No	1 punto 10 puntos
Canal de atención	1 a 15		Totalmente en línea Parcialmente en línea Presencial	5 puntos 10 puntos 15 puntos
Encuesta a los ciudadanos	1 a 10		Según el cuartil de los resultados de la encuesta 0 – 14 15 – 41,5 41,6 – 133,75 133,7 – adelante	1 punto 5 puntos 7 puntos 10 puntos
PQRS	1 a 10		Volúmen de quejas 0 1 – 2 3 – 7 8 – adelante	1 punto 4 puntos 7 puntos 10 puntos
Costos internos	1 a 10		Costo promedio de solicitudes 0 – 829156,1 829156,2 – 2846163,3	1 punto

Criterio	Escala De Medición	Variables	Puntuación Asignada
		2846163,4 – 8062616,3 8062616,3 – adelante	4 puntos 7 puntos 10 puntos
Sugerencias	1 a 5	0 – 8 8 – 75 76 – o más	1 punto 3 puntos 5 puntos

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano – Elaboración Grupo de Racionalización de Trámites

Con base en la información anterior se asignó un puntaje por categoría a cada uno de los 117 trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de la entidad, de tal manera que el puntaje más alto posible sea de 100 puntos y por lo tanto requiera un mayor nivel de priorización, y el puntaje más bajo posible sea de 0 y requiera un menor nivel de priorización. A continuación se presentan los resultados finales de esta priorización:

Tabla 17. Priorización Final

Priorización de trámites para la estrategia de racionalización de trámites 2022				
Trámite	Dependencia	Puntaje	% sobre el total	% acumulado
Cesantías parciales para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	59	1,62%	1,62%
Cesantía definitiva para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	53	1,45%	3,07%
Asignación de cupo escolar	Dirección de Cobertura	50	1,37%	4,44%
Traslado de estudiantes antiguos	Dirección de Cobertura	50	1,37%	5,81%
Retiro de Estudiantes del SIMAT	Dirección de Cobertura	50	1,37%	7,18%
Movilidad escolar para el acceso y permanencia	Dirección de Bienestar Estudiantil	50	1,37%	8,55%
Pensión de jubilación para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	50	1,37%	9,92%
Reliquidación pensional para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	50	1,37%	11,29%
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	Dirección General de Educación y Colegios Distritales	47	1,29%	12,58%
Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	46	1,26%	13,84%
Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	46	1,26%	15,10%
Revisión de pensión para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	46	1,26%	16,36%
Sustitución pensional para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	46	1,26%	17,62%
Condonación total o parcial para los beneficiarios de los créditos-beca	Dirección de Relaciones con los Sectores de	44	1,21%	18,82%

	Educación Superior y Educación para el Trabajo			
Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	43	1,18%	20,00%
Indemnización Sustitutiva	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	43	1,18%	21,18%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	Oficina de Servicio al Ciudadano	42	1,15%	22,33%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	Dirección General de Educación y Colegios Distritales	41	1,12%	23,45%
Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia	41	1,12%	24,58%
Revisión de cesantías definitivas para docentes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	41	1,12%	25,70%
Legalización de incapacidades para docentes	Oficina de Personal	41	1,12%	26,82%
Inicio de Labores de Docentes Provisionales	Oficina de Personal	41	1,12%	27,95%
Certificado de tiempo de servicio para docentes	Grupo de Certificados Laborales	41	1,12%	29,07%
Certificado de factores salariales para docentes	Grupo de Certificados Laborales	41	1,12%	30,19%
Ascenso en el escalafón nacional docente	Oficina de Escalafón Docente	41	1,12%	31,32%
Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	40	1,10%	32,41%
Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	40	1,10%	33,51%
Constancia de registro de diploma	Oficina de Servicio al Ciudadano	40	1,10%	34,60%
Certificado de estudiante no activo en una Institución Educativa Distrital	Dirección General de Educación y Colegios Distritales	39	1,07%	35,67%
Monto de cesantías docentes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	39	1,07%	36,74%
Inscripción en el escalafón nacional docente	Oficina de Escalafón Docente	39	1,07%	37,81%
Adquisición de elementos de dotación para colegios distritales	Dirección de Dotaciones Escolares	38	1,04%	38,85%
Pensión de jubilación por aportes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	38	1,04%	39,89%
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para	Dirección de Inspección y Vigilancia	37	1,01%	40,90%

prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media				
Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	37	1,01%	41,92%
Pensión de sobrevivientes para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	37	1,01%	42,93%
Certificación de Contrato y/o Convenio	Oficina de Contratos	36	0,99%	43,92%
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	Dirección de Inspección y Vigilancia	35	0,96%	44,88%
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia	35	0,96%	45,84%
Traslado de docentes por salud	Dirección de Talento Humano	34	0,93%	46,77%
Asignación de funciones en el cargo de directivo docente rector, director rural o coordinador	Oficina de Personal	34	0,93%	47,70%
Traslado de docentes entre entes territoriales	Oficina de Personal	34	0,93%	48,63%
Traslado de funcionarios administrativos por motivo de amenaza	Oficina de Personal	34	0,93%	49,56%
Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	Archivo SED	34	0,93%	50,49%
Solicitud de validación de básica primaria, básica secundaria y grado décimo en las Instituciones Educativas Distritales	Dirección General de Educación y Colegios Distritales	33	0,90%	51,40%
Comisión de personal administrativo para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	Oficina de Personal	33	0,90%	52,30%
Ausentismo laboral no justificado funcionarios administrativos y docentes	Oficina de Personal	33	0,90%	53,21%
Certificado de tiempo de servicio para administrativos	Grupo de Certificados Laborales	33	0,90%	54,11%
Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	Oficina de Escalafón Docente	33	0,90%	55,01%
Becas Universidad Libre y Universidad América	Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	32	0,88%	55,89%

Comisión de servicios	Oficina de Personal	32	0,88%	56,77%
Licencia deportiva	Oficina de Personal	32	0,88%	57,64%
Finalización de Labores de Docentes Provisionales	Oficina de Personal	32	0,88%	58,52%
Tiempo de servicio para bono pensional de docentes y directivos docentes	Grupo de Certificados Laborales	32	0,88%	59,40%
Inscripción en el escalafón docente para educadores que se rigen por el Decreto 1278 de 2002	Oficina de Escalafón Docente	32	0,88%	60,27%
Certificado de pago de seguridad social de docentes para trabajo en jornada contraria	Oficina de Nómina	32	0,88%	61,15%
Documento de legalidad de instituciones cerradas	Archivo SED	32	0,88%	62,03%
Documento de legalidad de instituciones cerradas y copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	Archivo SED	32	0,88%	62,90%
Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	Oficina de Personal	31	0,85%	63,75%
Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	Oficina de Escalafón Docente	31	0,85%	64,60%
Actualización y/o cambio cuenta bancaria para el abono en nóminas	Oficina de Nómina	31	0,85%	65,45%
Edictos emplazatorios para prestaciones sociales docentes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	30	0,82%	66,27%
Certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas	Oficina de Escalafón Docente	30	0,82%	67,10%
Certificación de funciones para administrativos	Grupo de Certificados Laborales	29	0,79%	67,89%
Carta de respaldo institucional	Grupo de Certificados Laborales	29	0,79%	68,68%
Traslado de docentes por motivo de amenaza	Dirección de Talento Humano	28	0,77%	69,45%
Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares	Dirección de Dotaciones Escolares	27	0,74%	70,19%
Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	Oficina de Personal	27	0,74%	70,93%
Ampliación del servicio educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia	26	0,71%	71,64%

Cambio de sede de un establecimiento educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia	26	0,71%	72,36%
Cambio de propietario de un establecimiento educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia	26	0,71%	73,07%
Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia	26	0,71%	73,78%
Reposición de bienes de propiedad de la Secretaría de Educación del Distrito	Dirección de Dotaciones Escolares	26	0,71%	74,49%
Comisión para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	Oficina de Personal	26	0,71%	75,21%
Recepción de cuentas	Oficina de Tesorería y Contabilidad	26	0,71%	75,92%
Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	Dirección de Talento Humano	25	0,68%	76,60%
Licencias no remuneradas de funcionarios administrativos	Oficina de Personal	25	0,68%	77,29%
Vacancia por fallecimiento	Oficina de Personal	25	0,68%	77,97%
Prima técnica - reconocimiento o reajuste	Oficina de Personal	25	0,68%	78,66%
Encargo de un Directivo Docente Rector, Director Rural o Coordinador	Oficina de Personal	25	0,68%	79,34%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	Oficina de Nómina	25	0,68%	80,03%
Certificado de pago de salud	Oficina de Nómina	25	0,68%	80,71%
Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	Oficina de Control Disciplinario	24	0,66%	81,37%
Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia	24	0,66%	82,03%
Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	Dirección de Inspección y Vigilancia	23	0,63%	82,66%
Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	Dirección de Inspección y Vigilancia	23	0,63%	83,29%
Clausura de un establecimiento educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia	23	0,63%	83,92%
Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	Dirección de Talento Humano	23	0,63%	84,55%

Licencias no remuneradas de docentes	Oficina de Personal	23	0,63%	85,18%
Traslados masivos de docentes y directivos docentes	Oficina de Personal	23	0,63%	85,81%
Vacancia temporal de un cargo docente o directivo docente	Oficina de Personal	23	0,63%	86,44%
Monto de cesantías para administrativos afiliados a FONCEP	Oficina de Nómina	23	0,63%	87,07%
Certificado de aportes al sistema de la protección social para VISA del personal docente	Oficina de Nómina	23	0,63%	87,70%
Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Dirección de Inspección y Vigilancia	22	0,60%	88,30%
Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	22	0,60%	88,90%
Certificado de fines personales para docentes y administrativos	Grupo de Certificados Laborales	22	0,60%	89,51%
Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	Oficina de Escalafón Docente	22	0,60%	90,11%
Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Dirección de Inspección y Vigilancia	20	0,55%	90,66%
Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	Dirección de Inspección y Vigilancia	20	0,55%	91,21%
Renuncia parcial o total a licencias no remuneradas para docentes	Oficina de Personal	20	0,55%	91,75%
Vacaciones de funcionarios administrativos	Oficina de Personal	20	0,55%	92,30%
Vacancia definitiva de un cargo docente o directivo docente	Oficina de Personal	20	0,55%	92,85%
Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	Grupo de Certificados Laborales	20	0,55%	93,40%
Cesantías definitivas de funcionarios administrativos	Oficina de Nómina	20	0,55%	93,95%
Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Dirección de Inspección y Vigilancia	19	0,52%	94,47%
Reporte de accidente de trabajo de directivos docentes y docentes	Dirección de Talento Humano	19	0,52%	94,99%

Prórroga de vacaciones	Oficina de Personal	19	0,52%	95,51%
Certificado para caja de compensación familiar plan 25 años	Oficina de Nómina	19	0,52%	96,03%
Reporte de Incidentes de Trabajo, condiciones inseguras y actos inseguros	Dirección de Talento Humano	18	0,49%	96,52%
Cancelación de personería jurídica de entidades sin ánimo de lucro con fines educativos	Dirección de Inspección y Vigilancia	17	0,47%	96,99%
Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Dirección de Inspección y Vigilancia	17	0,47%	97,45%
Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	Oficina de Escalafón Docente	17	0,47%	97,92%
Instauración y atención de quejas por presuntas conductas de acoso laboral ante el comité de convivencia laboral de la Secretaría de Educación D.C.	Dirección de Talento Humano	16	0,44%	98,36%
Prórroga para tomar posesión en periodo de prueba	Oficina de Personal	16	0,44%	98,79%
Certificación de sueldos con destino al Fondo Nacional del Ahorro	Grupo de Certificados Laborales	16	0,44%	99,23%
Reporte de accidente de trabajo de personal administrativo, contratistas y estudiantes de colegios distritales en práctica laboral	Dirección de Talento Humano	15	0,41%	99,64%
Certificado de FAVIDI	Grupo de Certificados Laborales	13	0,36%	100,00 %

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano – Elaboración Grupo de Racionalización de Trámites

Resultados

Una vez analizadas todas las variables que intervienen con las solicitudes ciudadanas, y teniendo en cuenta los criterios de priorización presentados, se puede evidenciar que el volumen de solicitudes, sugerencias por parte de los ciudadanos y la información identificada y mencionada está orientada a mejorar los trámites que responden a la misionalidad de la Secretaría de Educación y en específico a los estudiantes y docentes de la entidad, encontrándose priorizados los trámites que garanticen la cobertura y movilidad de los estudiantes, certificaciones de estudio así como los trámites que garanticen las condiciones laborales y prestaciones sociales de los docentes, población que impacta de manera directa en la calidad educativa y por lo tanto en la misionalidad de la SED. A continuación, se relacionan los 10 trámites que de acuerdo al análisis de variables realizado, la Oficina de Servicio al Ciudadano sugiere priorizar:

- Cesantías parciales para docentes oficiales
- Cesantía definitiva para docentes oficiales
- Asignación de cupo escolar
- Traslado de estudiantes antiguos
- Retiro de Estudiantes del SIMAT
- Movilidad escolar para el acceso y permanencia
- Pensión de jubilación para docentes oficiales
- Reliquidación pensional para docentes oficiales
- Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título
- Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido

Una vez definidos los trámites a realizar, el paso a seguir es realizar un diagnóstico de las condiciones y necesidades de cada uno de los trámites identificados como priorizables y realizar mesas de trabajo con las dependencias dueñas de cada trámite para realizar la propuesta de racionalización y definir su inclusión o no inclusión en la estrategia de racionalización de trámites 2022.

Los resultados de la medición de costos internos y encuesta ciudadana fueron socializados con las dependencias a través del comité técnico de racionalización de trámites y será remitido a los jefes de cada una de las dependencias para una toma de decisiones que responda a las necesidades de racionalización de la entidad.

Anexos

Anexo 1 Encuesta de participación ciudadana

ENCUESTA

Respetado Ciudadano el Objetivo de esta encuesta es conocer los tramites más solicitados por nuestras comunidad Educativa, y se realiza solo con fines de mejora para el servicio de la entidad. Le agradecemos contestar de la manera más objetiva y realista posible. Gracias

1. Seleccione el grupo poblacional al que pertenece de acuerdo con su relación con la Secretaría de Educación.

Opción única

- Docente
- Padre o estudiante
- Administrativo
- Institución educativa o contratista

Text Docente

- Cesantías parciales para docentes oficiales
- Comisión de Servicios
- Inicio de labores Docentes provisionales
- Cesantías definitivas para docentes oficiales
- Legalización de incapacidades para docentes
- Pensión de jubilación para docentes oficiales
- Reliquidación pensional para docentes oficiales
- Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales
- Revisión de pensión para docentes oficiales
- Certificado de tiempo de servicio
- Pensión de sobrevivientes para docentes oficiales
- Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido
- Sustitución pensional para docentes oficiales
- Auxilio funerario de un docente pensionado
- Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales
- Finalización de labores docentes provisionales
- Pensión pos-mortem para beneficiarios de docentes oficiales
- Indemnización sustitutiva
- Revisión de cesantías definitivas para docentes
- Inscripción en el escalafón nacional docente

Text Padre o estudiante

- Retiro de estudiantes del SIMAT
- Asignación de cupo escolar
- Movilidad escolar para el acceso y permanencia
- Constancias y/o certificaciones de estudio en as instituciones educativas distritales
- Certificado de estudiante no activo en una institución educativa distrital
- Solicitud de validación de básica primaria, básica secundaria y grado décimo en las instituciones educativas distritales
- Legalización de documentos para estudiar en el exterior
- Documento de legalidad de instituciones cerradas y copias de certificaciones de estudio de colegios cerrados
- Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares
- Becas para la Universidad Libre y Universidad América
- Condonación total o parcial para los beneficiarios de los créditos beca

Text Administrativo

- Copias de actos administrativos, documentos o expedientes
- Certificado de tiempo de servicio para administrativos
- Ausentismo laboral no justificado
- Certificación de funciones para administrativos
- Prima técnica - Reconocimiento o reajuste
- Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo
- Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos
- Traslado de funcionarios administrativos por motivo de amenaza
- Comisión de personal administrativo para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción
- Cesantías parciales para funcionarios administrativos
- Actualización y/o cambio de cuenta bancaria para el abono en nóminas
- Certificado para caja de compensación familiar plan 25 años
- Vacaciones de funcionarios administrativos
- Monto de cesantías para administrativos afiliados a FONCEP
- Certificación de sueldos con destino al Fondo Nacional del Ahorro
- Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales
- Prórroga de vacaciones
- Licencias no remuneradas de funcionarios administrativos
- Seguimientos por salud de administrativos y contratistas
- Cesantías definitivas de funcionario

Text Institución educativa o contratista

- Reposición de bienes de propiedad de la Secretaría de Educación de Distrito
- Certificación de contrato y/o convenio
- Recepción de cuentas
- Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas
- Reforma de estatutos de entidades sin ánimo de lucro con fines educativos
- Adquisición de elementos de dotación para colegios distritales
- Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
- Cancelación de personería jurídica de entidades sin ánimo de lucro con fines educativos
- Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
- Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado
- Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
- Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan servicio educativo para el trabajo y desarrollo humano
- Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos
- Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
- Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media
- Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano

2. De acuerdo con su experiencia y necesidades seleccione el/los trámites que más realiza en la Secretaría de Educación del Distrito

Tipo test. (Según selección grupo poblacional)

3. De los siguientes trámites cuál(es) considera que requieren reducción de tiempos de duración del trámite, extensión de horarios de atención o ampliación de puntos de atención
Tipo test. (Según selección grupo poblacional)
4. De los siguientes trámites cuáles considera que requieren uso de elementos tecnológicos como formularios en línea, envío de documentos electrónicos, respuestas electrónicas, etc.
Tipo test. (Según selección grupo poblacional)
5. De los siguientes trámites cuáles considera que requieren ampliaciones de vigencia o reducción de requisitos.
Tipo test. (Según selección grupo poblacional)
6. De las siguientes opciones, cuál considera que trae más beneficios para la realización de los trámites
 - Virtualización del trámite
 - Reducción de requisitos
 - Reducción de tiempos de respuesta del trámite
 - Ampliación de puntos de atención
 - Otro: _____
7. Conoce el Formulario único de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito
 - Si
 - No
8. Considera positiva la implementación de trámites en línea
 - Si
 - No
9. ¿Tiene alguna sugerencia frente a un trámite en particular de la Secretaría de Educación del Distrito?
 - Si
 - No
10. Nombre del trámite: _____
11. Sugerencia: _____