



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

Fecha de corte: agosto 31 de 2022

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: Paola Andrea Cristancho – pacristancho@educacionbogota.gov.co

Elaboró: Johan Andrés Morales – jamorales@educacionbogota.gov.co

Elaboró: Claudia Londoño Ospina - calondono@educacionbogota.gov.co

Elaboró: Veiman Sneyder Cotrino – vcotrino@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
Interoperabilidad.	10
Datos de operación.	12
Grupo PQRSDF.....	17
Análisis y diagnóstico de necesidades ciudadanas.....	18
Aplicación de Encuesta y Resultados.....	18
Criterios de Priorización	28
Resultados	39

**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 2022, la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los canales de atención más utilizados, los resultados de la encuesta ciudadana aplicada durante el segundo semestre del año 2022 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 2023.

Objetivos

Objetivo General:

Realizar una priorización de los trámites que se deben racionalizar para el año 2023 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 agosto se recibieron un total de 968.331 atenciones¹, del cual el 49.30% 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 235.781 solicitudes representando el 24.35%, y el canal presencial tuvo una participación del 26.35%.

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 Cupos escolares las representa el 48,03% de la atención directa a la ciudadanía (que no requiere radicación en los aplicativos) seguido de Movilidad escolar con un 21,26%; para el canal telefónico, la temática Movilidad escolar registro un 31.60% , seguido de matrículas con un 30,87%; en el canal virtual el trámite de información y radicación prestaciones docentes 39.77%,

Trámite de Consulta		Presencial	Telefónico	Virtual
+ Cupos escolares	↑	48,03%	↑ 30,87%	↘ 9,24%
+ Movilidad escolar	→	21,26%	↑ 31,60%	↘ 27,99%
+ Trámites Docentes Provisionales	↓	7,52%	↘ 12,39%	↓ 5,00%
+ Informacion y Radicacion Prestaciones docentes	↘	11,61%	↓ 2,98%	↑ 39,77%
+ Información de trámites y servicios	↓	3,79%	↓ 6,43%	↓ 4,92%
+ Novedades estudiantes	↓	1,55%	↓ 6,46%	↓ 4,23%
+ Informacion para Educación Superior	↓	1,03%	↓ 3,98%	↓ 2,97%
+ Información Instituciones	↓	1,58%	↓ 2,67%	↓ 4,44%
+ Novedades docentes y administrativos	↓	2,59%	↓ 2,20%	↓ 1,37%
+ Notificación de actos administrativos	↓	1,03%	↓ 0,42%	↓ 0,08%
Total general		100,00%	100,00%	100,00%

Tabla 1. Canales (Top 10)

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

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 agosto obtuvo el siguiente resultado de las peticiones radicadas en este sistema

Tabla 2. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento

Tipo de Tramite	TOTAL
Solicitudes y Tramites	359.848
Requerimientos Legales	9362
PQRSDF	4937
Solicitud de Acceso a la Información	217
Total general	374.364

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA TOTAL.
Fecha de corte agosto 31 de 2022

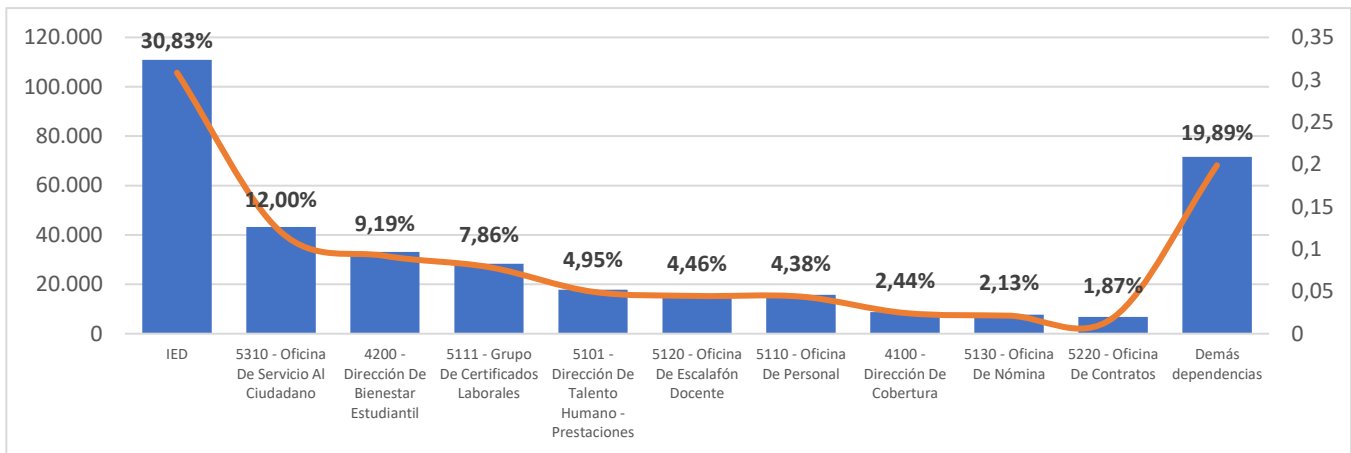
Como mejoramiento para la unificación en la información, y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados se procedió a agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo en cuatro grandes grupos generales (solicitudes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

Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas.

El 96,12% de las solicitudes se clasifican en el grupo número 1. Solicitudes y Tramites: 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 agosto 31 de 2022

Dentro del análisis realizado se encuentra que las Instituciones Educativas Distritales tienen el 30,8% de las solicitudes y trámites, dentro de las cuales se destaca el trámite de Constancia y/o Certificados de estudiantes activos con un 68,9%, seguido de este se encuentra como representativo con un 24% el trámite general, y con un 4,9% trámites de estudiantes no activos. Respecto al año anterior, disminuyó en 3.2 puntos porcentuales la cantidad de solicitudes de constancia y/o certificados de estudiantes activos, así como incrementó en 0.7 puntos porcentuales el trámite de estudiantes no activos.

Ahora bien, es importante resaltar la participación de cinco colegios que tienen el mayor volumen de atención, los cuales son: se mantiene el Colegio Ciudadela Educativa De Bosa (IED) con un 3,14%, el Colegio Republica Dominicana (IED) con un 2%, seguido de Colegio Gabriel Betancurt Mejía (IED) con un 1,67%, en un cuarto lugar Colegio La Merced (IED) con un 1,62%, y en el quinto lugar el Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED) con un 1,55%.

Por otra parte, de los 361 colegios que recibieron solicitudes y trámites en lo transcurrido del año 2022, la mediana es de 147 peticiones y el promedio es de 307. Tan solo el 6,9% 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 12%, donde se destaca el trámite de Legalización de Documentos al Exterior con un 74,59% de participación seguido de la gestión de fondo prestacional (radicación de carpetas para cesantías y pensiones) con un 15,29%, ahora bien, el trámite de registro de diploma tiene una participación del 1,57% y el restante corresponden a traslados por no competencia, y a trámites generales (los cuales no tuvieron la clasificación adecuada).

Para el caso de la Dirección de Bienestar Estudiantil, ubicada en el segundo lugar, se encuentra encargada de Atender los asuntos relacionados con beneficios estudiantiles, para este año en particular la temática fue movilidad escolar. Durante el año se generaron mesas de trabajo con la Dirección, buscando mejorar la tipificación dentro de los trámites, con lo cual se logró identificar que el 5,42% de

las solicitudes se encontraron relacionadas con Subsidio de transporte condicionada a la asistencia escolar, el 1,8% se encontró relacionado con rutas escolares, el 91,81% a trámite general, y el restante a subtemas relacionados con las funciones de la dependencia.

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 78,4% de los requerimientos con esta clasificación, seguido de 9% para Factor salarial, 7% certificados de funciones y 4,4% para tiempo de servicio. El restante, se divide en temas propios de la dependencia.

Seguida de las anteriores, se encuentra la Dirección de Talento Humano - Prestaciones con un 4,9%.

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 2022.

En la Secretaría de Educación del Distrito se han implementado 110 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, la automatización parcial de trámites. en la siguiente tabla se presenta la clasificación de dichas acciones de racionalización:

Tabla 3. Acciones de Racionalización

Año	Tecnológica	Normativa	Administrativa
2016	16	1	
2017	32	6	1
2018	11		1
2019	18		
2020	11		4
2021	4		1
2022	3		

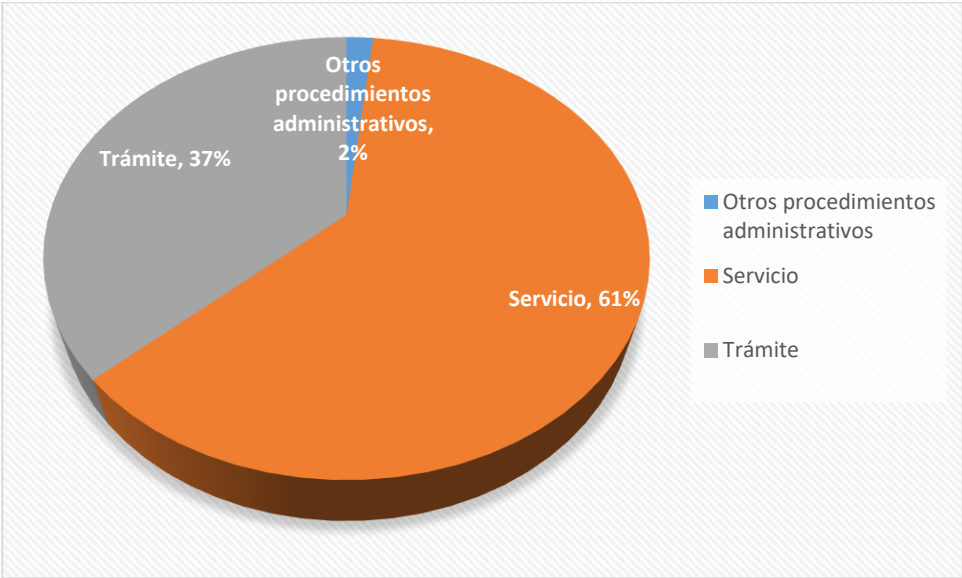
Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

De los 117 trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que actualmente tiene la SED, 63 se solicitan a través del Formulario único de trámites dispuesto en la página de la secretaría, 4 se solicitan por humano en línea, 3 por otros aplicativos webs y los otros 47 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 43 trámites, 72 servicios y 2 procedimientos administrativos para un total de 117 procesos activos en la entidad.

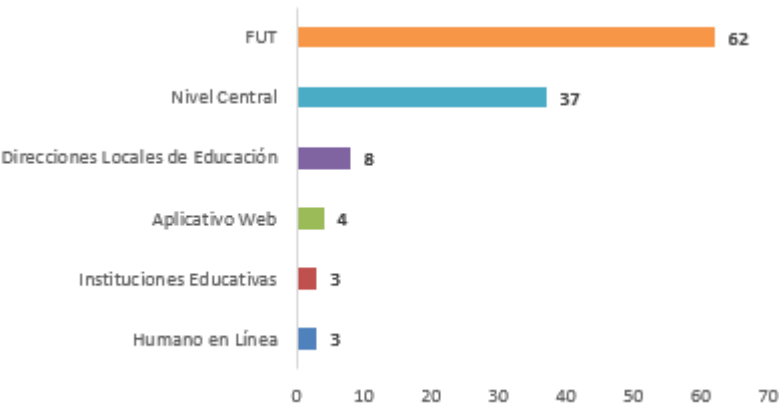
Grafica 2. Tramites, Servicios y Opas



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito. 31 de agosto de 2022

Como se observa en la siguiente gráfica, a través de la creación de formularios web se ha logrado que el 60% de los trámites y servicios 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

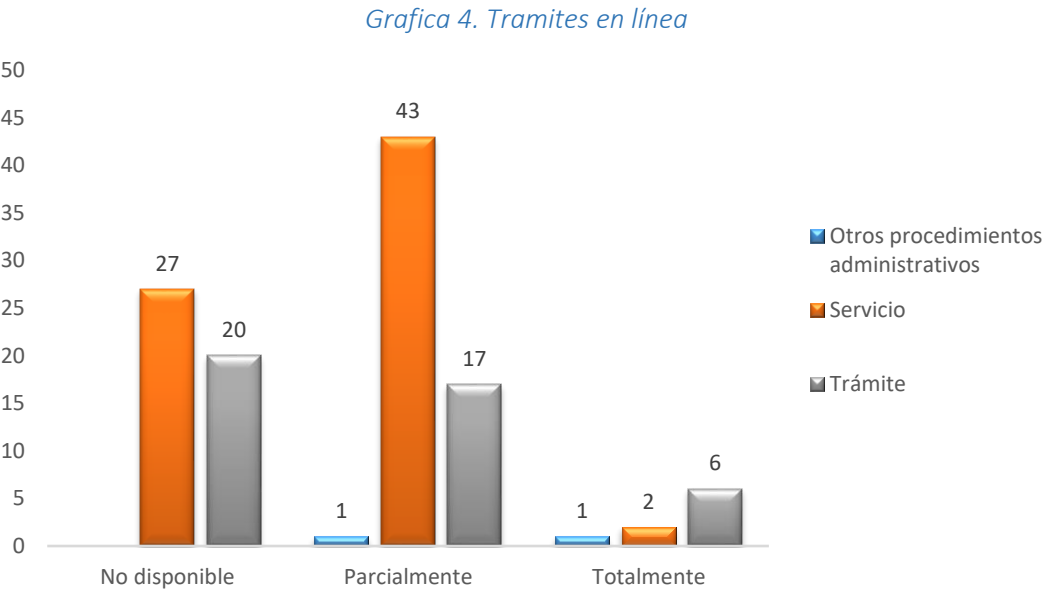


Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito. 31 de agosto de 2022

Es de resaltar que a la fecha en el 2022 se han virtualizado 3 trámites en la entidad lo que permitió el aumento del porcentaje de trámites totalmente en línea, esto respecto al anterior año el cual era del 2.75%.

Para este año del total de 43 solicitudes categorizadas como “Trámite” el 14% (6 trámites) se realizan totalmente en línea.

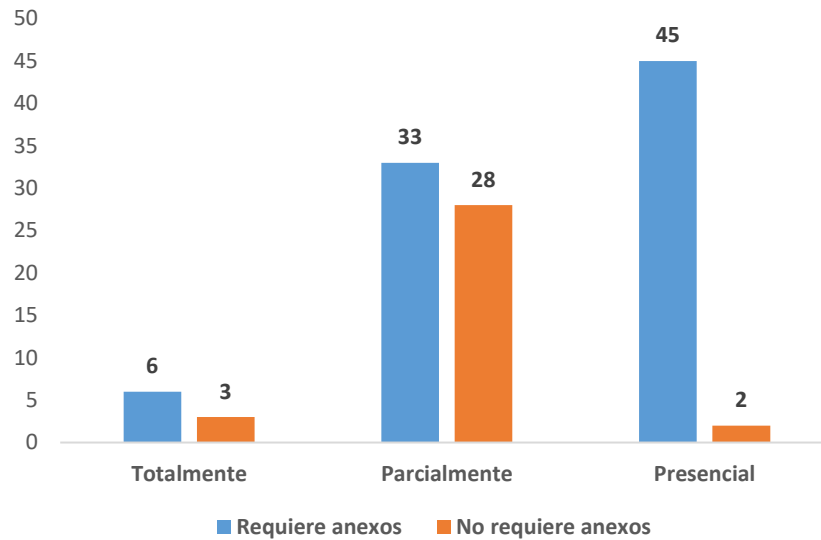
Sin embargo, el porcentaje de trámites que se realizan de manera presencial corresponde al 46.5% y el restante 39.5% corresponde a trámites Parcialmente en Línea. Los trámites que están clasificados como “No disponible” tienen una atención completamente presencial.



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito. 31 de agosto de 2022

En cuanto a los requisitos de cada trámite, de los 117 trámites, servicios y otros procedimientos administrativos 84 requieren que el ciudadano allegue documentos a la SED, 33 de estos trámites se realizan parcialmente en línea, 6 se realizan completamente en línea y 45 se deben realizar de manera presencial. De igual manera de los 33 trámites que no requieren documentación adjunta se encuentran 3 totalmente en línea, 28 parcialmente en línea y 2 presenciales. A continuación se presenta un listado de los trámites descritos anteriormente.

Grafica 5. Inventario de trámites



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito. 31 de agosto de 2022

Interoperabilidad.

De acuerdo con el informe de necesidades del año 2021, se socializó a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor el listado de trámites con las entidades que se requiere acercamiento para iniciar el proceso de interoperabilidad basados en el Decreto 088 del 2022 donde se establece los lineamientos, plazos y condiciones para la realización de trámites en línea:

Tabla 4 Mesas de trabajo de interoperabilidad:

Fecha	Entidad	Trámite	Proceso de Interoperabilidad
27/05/2022	Ministerio de Relaciones Exteriores	Legalización de documentos para estudios en el exterior	Recepción firma mecánica Decreto 491
14/07/2022			Propuesta integración con firma digital
29/07/2022	Secretaría General Alcaldía Mayor	7 trámites por revisar	Socialización con las Entidades que se requiere acercamientos de interoperabilidad
5/08/2022	Secretaría de Salud	Licencia de funcionamiento - requiere el Concepto sanitario	Interoperabilidad por medio de consumo de servicios
27/09/2022			Se concerta integración de servicios con Sivigila

Fuente: Elaboración propia equipo de racionalización de trámites- OSC.

Tabla 5. Entidades para concertar en el 4 trimestre 2022

Entidad	Trámite	Interoperabilidad
Superintendencia de Notariado y Registro	Licencia de funcionamiento y Cesantías Parciales requieren el Certificado de Tradición y Libertad	Integrar los servicios de consulta
Secretaría Distrital de Planeación	Licencia de funcionamiento - requiere Concepto de uso de Suelo	Opción de consulta de uso.
Registraduría Nacional	Asignación cupo escolar - requiere datos de identificación	Consultar base de datos.

Fuente: Elaboración propia equipo de racionalización de trámites-OSC.

Tabla 6. Trámites que ya no requieren interoperabilidad:

Entidad	Requisito	Motivo
Instituciones Educativas Privadas	Constancia de Registro de Diploma	Se consulta en base de datos de la SED los expedidos antes de 1994 y los posteriores se trasladan a DILE.
DANE	Licencia de funcionamiento - requiere Código DANE	La Oficina Asesora de Planeación gestiona el código DANE
Ministerio de Salud	Licencia de funcionamiento - requiere Concepto técnico de la relación docencia servicio	Actualmente ya no se requiere el presente requisito
Ministerio de Salud - Ministerio de Educación	Licencia de funcionamiento - requiere Certificado de gestión de calidad	Este requisito sólo se expide para cursos de salud.

Fuente: Elaboración propia equipo de racionalización de trámites-OSC

Tabla 7. Definir acercamientos con:

Entidad	Trámite	Interoperabilidad
Curaduría Urbana	Licencia de funcionamiento - requiere Licencia de construcción	Consultar que la licencia de construcción sea válida
Alcaldías Locales	Licencia de funcionamiento - requiere Certificado permiso de ocupación	Concepto de desarrollo sobre licencia de construcción antes de mayo 2005
IDIGER	Licencia de funcionamiento - requiere Plan escolar de gestión del riesgo	Conocer el plan escolar radicado por cada institución
Ministerio de Educación	Ascenso de escalafón - requiere Documentos legalizados	Información de los graduados de las instituciones de educación superior

Fuente: Elaboración propia equipo de racionalización de trámites-OSC.

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 sus trámites. 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 volúmen 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.

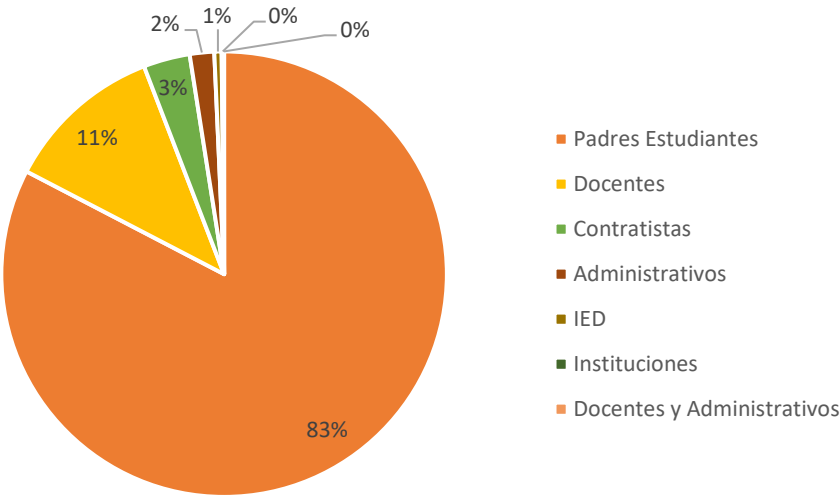
De enero a agosto del año en curso, se recibieron 430.418 solicitudes las cuales están clasificadas por grupo de interés de la siguiente manera:

Tabla 8. Solicitudes por Grupo de Interés

Grupo de Interés	Consolidado III Trimestre
Ciudadanos	355662
Docentes	49568
Administrativos	22157
Docentes y Administrativos	57
Instituciones	2974
Total general	430.418

Fuente: Elaboración propia equipo de racionalización de trámites-OSC.

Gráfica 6. Participación por grupo de interés



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

El 83% 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. De las 430418 solicitudes reportadas, el 43,00% 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 45,2% de las solicitudes se realizó a trámites que se gestionan totalmente en línea como lo son Asignación de cupo escolar, certificado de FAVIDI, Constancia de registro de diploma o traslado de estudiantes antiguos. El 11,08% de las solicitudes restantes se realizaron a trámites que se gestionan de manera presencial correspondientes a 50794 solicitudes. Con relación al año 2021 hubo un crecimiento en los trámites que se realizan totalmente en línea en donde se evidencia que las solicitudes presenciales correspondían al 47,01% de los trámites, servicios y otros procedimientos de la SED y actualmente se encuentran en el 40%, teniendo un aumento de los trámites totalmente en línea al 8% y con el 52% de los trámites que se realizan de manera parcialmente en línea.

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 83% de las solicitudes de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos recibidos en la SED, de estos trámites el 54,4% de las solicitudes fueron para asignación de cupo escolar, seguido por las constancias o certificaciones de estudio con un 25,6% reuniendo entre ambas 284.396 solicitudes, en tercer lugar el trámite de legalización de documentos para estudiar en el exterior con 9% dentro del total de solicitudes por el grupo poblacional de padres y estudiantes.

Tabla 9. Solicitudes por Grupo de Interés- Padres y estudiantes

Trámite	Total	%
Asignación de cupo escolar	193519	54,4%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	90877	25,6%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	32017	9,0%
Retiro de Estudiantes del SIMAT	17206	4,8%
Movilidad escolar para el acceso y permanencia	10562	3,0%
Certificado de estudiante no activo en una Institución Educativa Distrital	6291	1,8%
Documento de legalidad de instituciones cerradas y copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	1510	0,4%
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	1404	0,4%
Documento de legalidad de instituciones cerradas	996	0,3%
Constancia de registro de diploma	679	0,2%
Traslado de estudiantes antiguos	502	0,1%
Condonación total o parcial para los beneficiarios de los créditos-beca	84	0,0%
Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares	12	0,0%
Becas para la Universidad Libre y Universidad América	3	0,0%
Solicitud de validación de básica primaria, básica secundaria y grado décimo en las Instituciones Educativas Distritales	0	0,0%
Total	355662	100,0%

Frente a las solicitudes realizadas por docentes se observa que el trámite de legalización de incapacidades docentes comprende un 36% de las solicitudes por este grupo poblacional, seguido de los certificados de factores salariales y certificados de tiempos de servicio de docentes, entre ambos corresponde al 23% de las solicitudes.

Tabla 10. Solicitudes por Grupo de Interés- Docentes

Trámite	Total	%
Legalización de incapacidades para docentes	17807	36%
Certificado de factores salariales para docentes	6356	13%
Certificado de tiempo de servicio para docentes	4787	10%
Inicio de Labores de Docentes Provisionales	3680	7%
Cesantías parciales para docentes oficiales	3552	7%
Finalización de Labores de Docentes Provisionales	1957	4%
Ascenso en el escalafón nacional docente	1829	4%
Inscripción en el escalafón nacional docente	1785	4%
Cesantía definitiva para docentes oficiales	1513	3%
Certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas	755	2%
Traslado de docentes entre entes territoriales	651	1%
Comisión de servicios	579	1%
Reliquidación pensional para docentes oficiales	567	1%
Pensión de jubilación para docentes oficiales	537	1%
Licencias no remuneradas de docentes	526	1%
Reporte de accidente de trabajo de directivos docentes y docentes	300	1%
Traslado de docentes por salud	299	1%
Edictos emplazatorios para prestaciones sociales docentes	224	0%
Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	190	0%
Sustitución pensional para docentes oficiales	179	0%
Revisión de cesantías definitivas para docentes	177	0%
Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	176	0%
Revisión de pensión para docentes oficiales	129	0%
Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	112	0%
Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	111	0%
Renuncia parcial o total a licencias no remuneradas para docentes	91	0%
Traslado de docentes por motivo de amenaza	71	0%
Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	71	0%
Encargo de un Directivo Docente Rector, Director Rural o Coordinador	64	0%
Pensión de jubilación por aportes	59	0%
Tiempo de servicio para bono pensional de docentes y directivos docentes	52	0%
Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	52	0%
Monto de cesantías docentes	51	0%

Pensión de sobrevivientes para docentes oficiales	50	0%
Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	49	0%
Indemnización Sustitutiva	38	0%
Carta de respaldo institucional	32	0%
Certificado de aportes al sistema de la protección social para VISA del personal docente	27	0%
Licencia deportiva	19	0%
Vacancia por fallecimiento	16	0%
Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	13	0%
Vacancia temporal de un cargo docente o directivo docente	9	0%
Certificado de FAVIDI	6	0%
Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	5	0%
Vacancia definitiva de un cargo docente o directivo docente	4	0%
Traslados masivos de docentes y directivos docentes	4	0%
Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	3	0%
Comisión para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	3	0%
Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	1	0%
Certificado de pago de seguridad social de docentes para trabajo en jornada contraria	0	0%
Inscripción en el escalafón docente para educadores que se rigen por el Decreto 1278 de 2002	0	0%
Asignación de funciones en el cargo de directivo docente rector, director rural o coordinador	0	0%
Total general	49568	100%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites – Datos de Operación agosto 2022

Frente a los trámites realizados por administrativos, se encontró que los trámites de Copias de actos administrativos, documentos o expedientes con un 43% del total de solicitudes de este grupo poblacional se encuentra de primero teniendo en cuenta que las solicitudes de manera virtual, seguido de la certificación de funciones con el 13% de las solicitudes es decir 977 solicitudes.

Tabla 11. Solicitudes por Grupo de Interés- Administrativos

Trámite	Total	%
Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	3310	43%
Certificación de funciones para administrativos	977	13%
Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	853	11%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	462	6%
Certificado de tiempo de servicio para administrativos	329	4%
Prórroga de vacaciones	317	4%
Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	301	4%

Vacaciones de funcionarios administrativos	230	3%
Actualización y/o cambio cuenta bancaria para el abono en nóminas	197	3%
Certificado para caja de compensación familiar plan 25 años	122	2%
Monto de cesantías para administrativos afiliados a FONCEP	111	1%
Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	111	1%
Licencias no remuneradas de funcionarios administrativos	80	1%
Reporte de accidente de trabajo de personal administrativo, contratistas y estudiantes de colegios distritales en práctica laboral	60	1%
Prima técnica - reconocimiento o reajuste	55	1%
Certificación de sueldos con destino al Fondo Nacional del Ahorro	37	0%
Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	33	0%
Cesantías definitivas de funcionarios administrativos	25	0%
Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	9	0%
Certificado de fines personales para docentes y administrativos	6	0%
Ausentismo laboral no justificado funcionarios administrativos y docentes	5	0%
Certificado de pago de salud	1	0%
Prórroga para tomar posesión en periodo de prueba	1	0%
Comisión de personal administrativo para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	1	0%
Traslado de funcionarios administrativos por motivo de amenaza	0	0%
Total general	763	100
	3	%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites – Datos de Operación agosto 2022

Por último, las instituciones se destaca el trámite de certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano con un 73% del total de solicitudes para este grupo poblacional, es decir de 707 solicitudes 517 corresponden a este trámite.

Tabla 12. Solicitudes por Grupo de Interés – Instituciones

Trámite
Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano
Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo
Cambio de propietario de un establecimiento educativo
Ampliación del servicio educativo
Cancelación de personería jurídica de entidades sin ánimo de lucro con fines educativos
Reforma de Estatutos de Entidades sin Ánimo de Lucro con Fines Educativos
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos
Cambio de sede de un establecimiento educativo
Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales

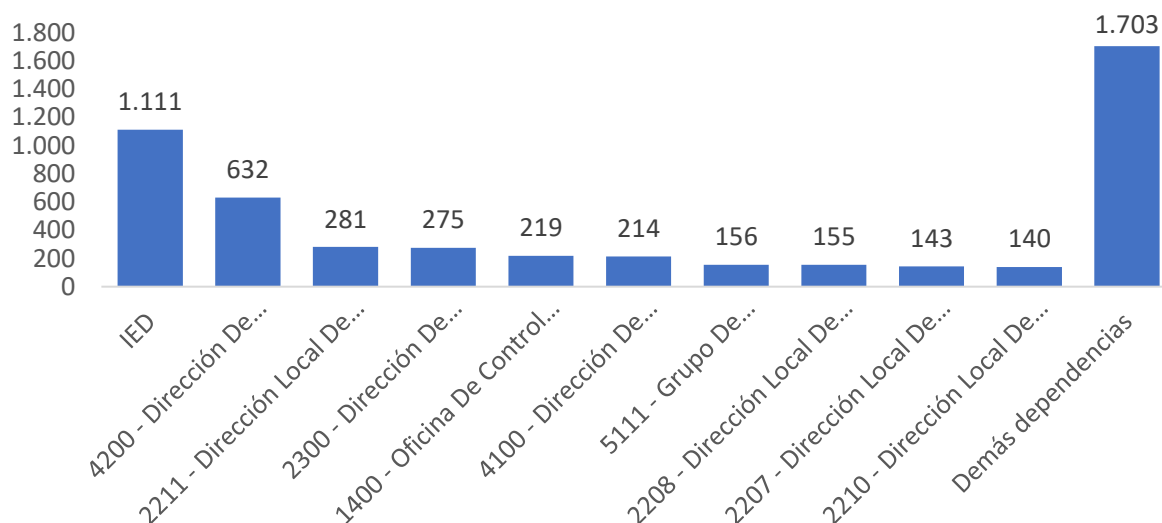
Clausura de un establecimiento educativo
Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado
Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas
Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial
Total

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites – Datos de Operación agosto 2022

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 1,3% de los requerimientos correspondió a esto.

Gráfica 7. 10 dependencias con mayor participación



5.029 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 22,5% del total de peticiones, seguido de la Dirección de Bienestar Estudiantil con un 12,8%, la Dirección Local de Suba con un 5,6%, luego la Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales con un 5,5%, seguido de la Oficina de Control Disciplinario con un 4,4%, la Dirección de Cobertura con un 4,3%, el Grupo de Certificados Laborales con un 3,1%, y las Direcciones Locales de Educación de Kennedy, Bosa y Engativá con un 3,1% y 2,8%.

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. Del total de correos enviados, 363 ciudadanos respondieron la encuesta distribuyéndose de la siguiente manera por grupo de interés:

Tabla 13. Participantes de la encuesta por grupo de interés

Grupo de interés	Total	% de participación
Administrativo	197	54%
Docente	63	17%
Institución educativa o contratista	32	9%
Padre o estudiante	71	20%
Total	363	100%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2022 – 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 los administrativos tuvieron un porcentaje de participación mayor en la encuesta remitida, seguido de los docentes, instituciones educativas y padres de familia. Se identificaron los trámites más solicitados por cada grupo de interés y los trámites que la ciudadanía considera que requieren acciones de racionalización administrativas, tecnológicas y normativas.

El 54% de los administrativos que respondieron la encuesta indicaron que el trámite que más realizan en la SED corresponde a la solicitud de certificaciones 40% (Certificación de funciones y certificado de tiempo de servicio) y las cesantías parciales 20%, seguido de la solicitud de vacaciones con un 17%.

De las encuestas respondidas por los administrativos el 27% sugirió que el trámite de cesantías parciales implementara una acción de racionalización administrativa frente a la reducción de tiempos de duración del trámite, extensión de horarios de atención o ampliación de puntos de atención, al igual que el trámite de certificación de funciones para administrativos con un 24%. Frente a las acciones de racionalización tecnológica se encuentra que la certificación de funciones requiere implementar uso de elementos tecnológicos como formularios en línea, envío de documentos electrónicos, respuestas electrónicas con un porcentaje del 25% del total de los encuestados, seguido de las cesantías parciales con una participación del 20% dentro de los más representativos. Para las acciones de racionalización normativa se encontró que las cesantías parciales con un 15% requiere implementar acciones de reducción de requisitos o ampliaciones de vigencia, seguido de la certificación de funciones con un 13%.

La población docente con un porcentaje de participación del 17% del total de encuestados, se encontró que el trámite más realizado corresponde a los siguientes: traslados por salud, traslados por amenaza y cesantías parciales, dentro de los más representativos. Dentro de las acciones de racionalización administrativas se encontró que las cesantías parciales con un 8% sugirió una reducción de tiempos de duración del trámite, extensión de horarios de atención o ampliación de puntos de atención. En la racionalización de tipo tecnológica el trámite de traslado por salud, evaluación de obras con fines de ascenso en el escalafón y las cesantías parciales sugirieron uso de elementos tecnológicos como formularios en línea, envío de documentos electrónicos, respuestas electrónicas para dichos trámites. Al igual en la racionalización normativa se consideraron los trámites de traslados por salud, traslados por amenaza y las cesantías parciales como objeto de ampliaciones de vigencia o reducción de requisitos.

Las instituciones educativas con un porcentaje de participación del 9% del total de encuestados, se encontró que el trámite más realizado corresponde a los siguientes: adquisición de elementos de dotación para colegios distritales, ampliación del servicio educativo, licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano y licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media. Dentro de las acciones de racionalización administrativa se encuentra que los trámites con sugerencias en reducción de tiempos de duración del trámite, extensión de horarios de atención o ampliación de puntos de atención son los trámites de licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos, ampliación del servicio educativo, licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media y adquisición de elementos de dotación para colegios distritales. Para la racionalización tecnológica se encontró que los trámites de licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos, licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media y licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano con sugerencias de uso de elementos tecnológicos como formularios en línea, envío de documentos electrónicos, respuestas electrónicas, etc. Y dentro de las acciones normativas se sugirieron acciones de ampliaciones de vigencia o reducción de requisitos para las siguientes licencias de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos, licencia de

funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano y ampliación del servicio educativo.

Los padres o estudiantes con un porcentaje de participación del 20% del total de encuestados se encontró que el trámite más realizado corresponde a la asignación de cupo escolar, seguido del OPA movilidad escolar para el acceso y permanencia y por último el de constancias y/o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales. Dentro de las acciones de racionalización administrativa se encontraron los trámites de asignación de cupo escolar, movilidad escolar para el acceso y permanencia y constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales con sugerencias de reducción de tiempos de duración del trámite, extensión de horarios de atención o ampliación de puntos de atención, al igual dentro de las acciones tecnológicas de racionalización se evidencian los mismos trámites anteriormente indicados con propuestas de uso de elementos tecnológicos como formularios en línea, envío de documentos electrónicos, respuestas electrónicas y por último las acciones de racionalización normativa en las que se sugieren ampliaciones de vigencia o reducción de requisitos para los trámites de asignación de cupo, movilidad y constancias de estudio.

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 cesantías parciales para funcionarios administrativos, certificación de funciones para administrativos, asignación de cupo escolar y movilidad escolar para el acceso y permanencia predominante en las tres categorías.

Tabla 14. Trámites con más sugerencias de racionalización administrativa

TRÁMITE	TOTAL	%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	63	6%
Certificación de funciones para administrativos	60	5%
Asignación de cupo escolar	57	5%
Movilidad escolar para el acceso y permanencia	45	4%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	33	3%
Certificado de tiempo de servicio para administrativos	31	3%
Cesantías parciales para docentes oficiales	25	2%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2022 – Grupo de racionalización de trámites

Tabla 15. Trámites con más sugerencias de racionalización tecnológica

TRÁMITE	TOTAL	%
Certificación de funciones para administrativos	73	5%
Asignación de cupo escolar	56	4%

Cesantías parciales para funcionarios administrativos	55	4%
Movilidad escolar para el acceso y permanencia	45	3%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	41	3%
Certificado de tiempo de servicio para administrativos	34	2%
Vacaciones de funcionarios administrativos	32	2%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2022 – 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 administrativos con la certificación de funciones.

Tabla 16. Trámites con más sugerencias de racionalización normativa

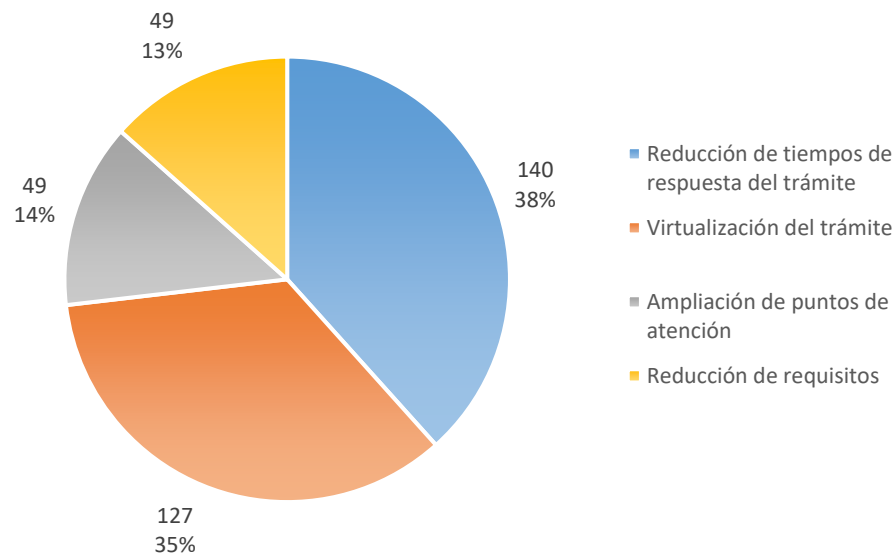
TRÁMITE	TOTAL	%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	52	4%
Certificación de funciones para administrativos	47	4%
Asignación de cupo escolar	44	4%
Vacaciones de funcionarios administrativos	32	3%
Movilidad escolar para el acceso y permanencia	32	3%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2022 – 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 administrativos respondieron con mayor cantidad los trámites de cesantías parciales y certificación de funciones seguido de los padres de familia – estudiantes con el trámite de asignación de cupo y movilidad escolares.

En la pregunta ¿Cuál considera que trae más beneficios para la realización de los trámites?, podemos resaltar que de las 365 personas que respondieron, al 38% indicó que es más importante la opción “Reducción de tiempos de respuesta del trámite”, al 35% seleccionó la opción “Virtualización del trámite”, el 13% seleccionó “Reducción de requisitos”, y con el mismo porcentaje del 13% para la Ampliación de puntos de atención.

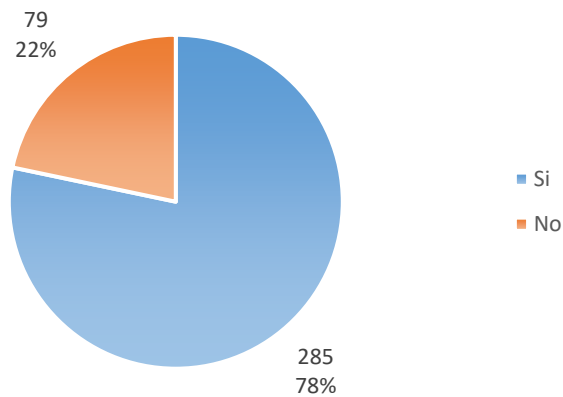
Gráfica 8. Opciones beneficios para la realización de los trámites



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 2021 en el que el 60% de la población encuestada indicó conocerlo, actualmente el 78% dice conocerlo

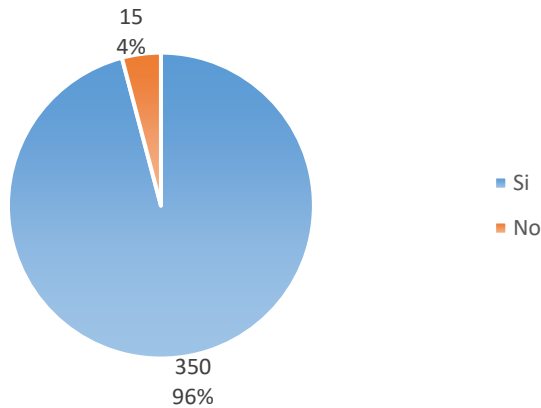
Gráfica 9. Pregunta: ¿Conoce el formulario único de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito?



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 96% de las personas encuestadas respondió que si y el 4% no la considera positiva.

Gráfica 10. Pregunta: ¿Considera positiva la implementación de trámites en línea?



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

365 ciudadanos encuestados, realizaron sugerencias dentro de las cuales se destacan solicitudes de cupos, movilidad escolar, inscripción de información para licencias de luto, asesoramiento a los docentes en temas de pensiones, certificados de estudio, reducción de tiempos de respuesta a los trámites, disminución de requisitos, implementación de más trámites en línea. En general la principal observación para todos los trámites está relacionada con los tiempos de respuesta.

Información de costos:

Para la identificación de los recursos asociados a cada trámite se diseñó un formato de medición de costos internos que pretende recopilar toda la información necesaria para la medición de los costos internos de los trámites en términos de personal, cálculo de otros recursos y tiempo invertido en cada trámite con el fin de facilitar el calculo de los costos de manos de obra y otros recursos.



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

Formato de seguimiento de medición de costos internos SED

HOJA DE CALCULO EJEMPLO PARA DETERMINAR EL COSTO DE UN TRÁMITE O ACTIVIDAD POR MES

Fecha de corte / / 2022

SUBSECRETARÍA Subsecretaría de Gestión Institucional

OFICINA Oficina de Servicio al Ciudadano

SELECCIONE TRÁMITE...

Legalización de documentos para estudiar en el exterior

NOMBRE (Nombre completo)	CARGO (De acuerdo al manual de funciones y/o contrato)	ROL (Actividad que ejecuta)	Salario Base	Cantidad de minutos (mensual)	Tiempo laboral en minutos mensual	Carga Laboral (52%)	Prima técnica	Valor Nómina + carga laboral+Prima técnica	Costo minuto mensual	Costo mano de obra por trámite
Patricia Orduz	Profesional Universitario				1	-	-	-	-	0
Alejandra Gamboa	Auxiliar Administrativo				1	-	-	-	-	0
Saúl Díaz	Técnico Operativo				1	-	-	0	-	0
TOTAL COSTO TRÁMITE O ACTIVIDAD										0
TOTAL OTROS RECURSOS										0
TOTAL COSTO DEL TRÁMITE										0

Fuente: Equipo de racionalización de trámites - OSC

El proceso de medir los costos internos de la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos de la SED, se tuvieron cuenta las siguientes condiciones que se presentaron durante la medición:

- La información fue suministrada por las oficinas que cuentan actualmente con trámites, servicios y OPA's vigentes a agosto 2022 en la SED.
- El volumen total de solicitudes se identificó con los datos de operación de 01 enero a 31 agosto 2022.
- El salario de los contratistas se obtuvo del plan anual de adquisiciones 2022 publicado en la sección de transparencia de la página web de la SED, y del directorio de funcionarios de SIDEAP.
- Cuando dos o más funcionarios o contratistas con diferentes cargos realizaban la misma actividad, se sacó un promedio del salario de todos los participantes y se tomó este resultado como referencia para la medición.
- Los tiempos de gestión de cada actividad corresponden a un tiempo promedio estimado que puede variar de acuerdo con la complejidad de la solicitud o la actividad.

RESULTADOS:

A continuación, se presentan los resultados de la medición de costos internos de los trámites de la SED frente a los costos de personal y otros recursos:

- Los 3 trámites que tuvieron mayores gastos de papelería y servicios de correspondencia y mensajería pertenecientes a la categoría "Otros recursos" fueron:

1. Inscripción en el escalafón nacional docente
2. Ascenso en el escalafón nacional docente
3. Reconocimiento y ajuste salarial por posgrado.

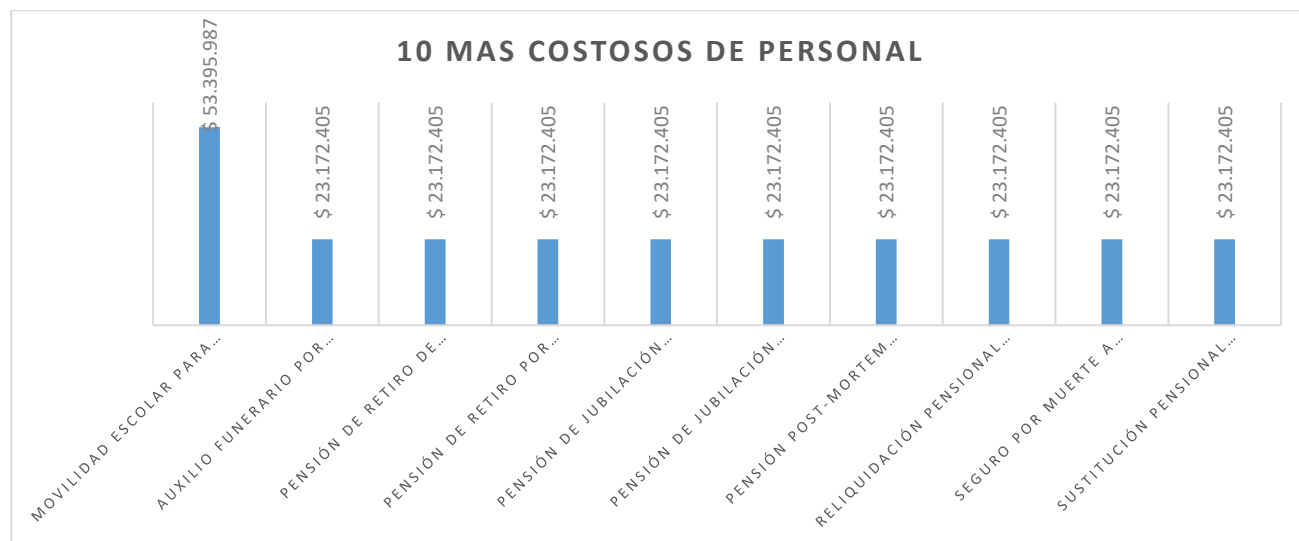
Reflejando el mayor consumo en el envío por correo certificado por un valor de \$830.760 los cuales abarcan el 10% de los gastos totales de esta categoría por cada solicitud.

- Los costos de personal de los trámites por solicitud, se encontró que los 10 trámites más costosos (ver imagen No.) corresponden a:

1. Movilidad Escolar para el acceso y la permanencia
2. Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado
3. Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales
4. Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales
5. Pensión de jubilación para docentes oficiales
6. Pensión de jubilación por aportes
7. Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales
8. Reliquidación pensional para docentes oficiales

9. Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales
10. Sustitución pensional para docentes oficiales

Gráfica 11. Costos internos SED



Fuente: Resultados medición de costos internos de trámites de la SED

Es importante anotar que el 90% de los 10 más costosos corresponden a la Dirección de Talento Humano – con los trámites del Fondo Prestacional del Magsiterio, donde en el 80% del personal intervienen en todos los trámites.

Tabla 17. Resultado general de los trámites

Dependencia	Trámite	Costo promedio mensual
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	\$ 15.381.816
Dirección de Bienestar Estudiantil	Movilidad escolar para el acceso y permanencia	\$ 53.395.987
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	Becas Universidad Libre y Universidad América	\$ 5.649.762
Oficina de Escalafón Docente	Inscripción en el escalafón nacional docente	\$ 13.537.732
Oficina de Escalafón Docente	Ascenso en el escalafón nacional docente	\$ 21.337.163
Oficina de Escalafón Docente	Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	\$ 16.520.870

Oficina de Escalafón Docente	Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	\$ 400.608
Oficina de Escalafón Docente	Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	\$ 231.042
Oficina de Personal	Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	\$ 10.299.000
DTH - Fondo Prestacional	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	\$ 23.513.907
DTH - Fondo Prestacional	Cesantías parciales para docentes oficiales	\$ 23.513.907
DTH - Fondo Prestacional	Cesantía definitiva para docentes oficiales	\$ 23.513.907
DTH - Fondo Prestacional	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	\$ 23.172.405
DTH - Fondo Prestacional	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	\$ 23.172.405
DTH - Fondo Prestacional	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	\$ 23.172.405
DTH - Fondo Prestacional	Pensión de jubilación para docentes oficiales	\$ 23.172.405
DTH - Fondo Prestacional	Pensión de jubilación por aportes	\$ 23.172.405
DTH - Fondo Prestacional	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	\$ 23.172.405
DTH - Fondo Prestacional	Reliquidación pensional para docentes oficiales	\$ 23.172.405
DTH - Fondo Prestacional	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	\$ 23.172.405
DTH - Fondo Prestacional	Sustitución pensional para docentes oficiales	\$ 23.172.405
Dirección de Inspección y Vigilancia	Ampliación del servicio educativo	\$ 4.774.104
Dirección de Inspección y Vigilancia	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	\$ 3.840.033
Dirección de Inspección y Vigilancia	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	\$ 3.840.033
Dirección de Inspección y Vigilancia	Cambio de sede de un establecimiento educativo	\$ 4.304.768
Dirección de Inspección y Vigilancia	Certificado de existencia y representación legal de IE para el trabajo y desarrollo humano	\$ 268.329
Dirección de Inspección y Vigilancia	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	\$ 1.750.262
Dirección de Inspección y Vigilancia	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado	\$ 775.045

Dirección de Inspección y Vigilancia	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	\$ 2.969.295
Dirección de Inspección y Vigilancia	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	\$ 3.843.048
Dirección de Inspección y Vigilancia	Inscripción de dignatarios de las fundaciones	\$ 568.695
Dirección de Inspección y Vigilancia	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	\$ 4.316.465
Dirección de Inspección y Vigilancia	Licencia de funcionamiento para el trabajo y desarrollo humano	\$ 3.996.793
Dirección de Inspección y Vigilancia	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	\$ 7.130.854
Dirección de Inspección y Vigilancia	Reconocimiento de personería jurídica de ESAL	\$ 862.555
Dirección de Inspección y Vigilancia	Reforma de estatutos de ESAL	\$ 645.832
Dirección de Inspección y Vigilancia	Registro de libros de ESAL	\$ 29.082
Dirección de Inspección y Vigilancia	Registro o renovación de programas para el trabajo y desarrollo humano	\$ 3.907.366
Dirección de Cobertura	Asignación de cupo escolar	\$ -
Dirección de Cobertura	Traslado de estudiantes antiguos	\$ -
Oficina de Servicio al Ciudadano	Constancia de Registro de Diploma	\$ 8.821.192
TOTAL		\$ 472.491.097

Fuente: Resultados medición de costos internos de trámites de la SED

De acuerdo con los resultados obtenidos en la medición de costos, es importante mencionar que hay dos frentes que se deben trabajar para la reducción de costos internos de la gestión de trámites de la entidad, por un lado está el volumen de solicitudes, el cual puede hacer que un trámite con un costo de gestión bajo tenga un costo mensual significativamente alto, y por otro lado están los costos de personal de algunos trámites que tienen un volumen de solicitudes bajo pero con un costo alto de gestión.

Para lograr lo anterior, es necesario la automatización de los procesos, la disminución de actividades para la gestión de los trámites y fomentar la autogestión ciudadana, de tal manera que la cantidad de solicitudes que se deban gestionar en la entidad y el tiempo dedicado por el personal a cada solicitud disminuyan.

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 agosto 2022, 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.
- Volumen 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 5 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 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 088 del 2022, 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 enero a agosto 31 del año 2022.
- 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 2022.

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 18. Criterios de Priorización

Criterio	Escala De Medición	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

Criterio	Escala De Medición	Variables	Puntuación Asignada
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 2846163,4 – 8062616,3 8062616,3 – adelante	1 punto 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 19. Priorización Final

Perfil	Trámite	Dependencia	TOTAL
Otros procedi mientos administ rativos	Movilidad escolar para el acceso y permanencia	Dirección de Bienestar Estudiantil	72
Trámite	Pensión de jubilación para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	65
Trámite	Reliquidación pensional para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	65
Trámite	Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	Oficina de Personal	65
Trámite	Asignación de cupo escolar	Dirección de Cobertura	62
Trámite	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	60
Trámite	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	60
Trámite	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	60
Trámite	Pensión de jubilación por aportes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	60
Trámite	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	60
Trámite	Sustitución pensional para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	60
Servicio	Legalización de incapacidades para docentes	Oficina de Personal	60

Servicio	Adquisición de elementos de dotación para colegios distritales	Dirección de Dotaciones Escolares	58
Servicio	Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	Dirección General de Educación y Colegios Distritales	56
Servicio	Retiro de Estudiantes del SIMAT	Dirección de Cobertura	56
Trámite	Ascenso en el escalafón nacional docente	Oficina de Escalafón Docente	56
Trámite	Inscripción en el escalafón nacional docente	Oficina de Escalafón Docente	56
Trámite	Traslado de estudiantes antiguos	Dirección de Cobertura	55
Servicio	Traslado de docentes por salud	Dirección de Talento Humano	55
Trámite	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	55
Servicio	Edictos emplazatorios para prestaciones sociales docentes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	55
Servicio	Comisión de servicios	Oficina de Personal	55
Servicio	Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	Oficina de Personal	55
Trámite	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	Dirección General de Educación y Colegios Distritales	52
Trámite	Cesantías parciales para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	51
Trámite	Cesantía definitiva para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	51

Servicio	Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	Oficina de Escalafón Docente	51
Servicio	Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	Dirección de Talento Humano	50
Servicio	Traslado de docentes por motivo de amenaza	Dirección de Talento Humano	50
Servicio	Indemnización Sustitutiva	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	50
Servicio	Monto de cesantías docentes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	50
Servicio	Pensión de sobrevivientes para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	50
Servicio	Revisión de cesantías definitivas para docentes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	50
Servicio	Revisión de pensión para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	50
Servicio	Prima técnica - reconocimiento o reajuste	Oficina de Personal	50
Servicio	Encargo de un Directivo Docente Rector, Director Rural o Coordinador	Oficina de Personal	50
Servicio	Reposición de bienes de propiedad de la Secretaría de Educación del Distrito	Dirección de Dotaciones Escolares	49
Servicio	Documento de legalidad de instituciones cerradas y copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	Archivo SED	49
Servicio	Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares	Dirección de Dotaciones Escolares	48
Servicio	Certificación de funciones para administrativos	Grupo de Certificados Laborales	48
Trámite	Constancia de registro de diploma	Oficina de Servicio al Ciudadano	47

Servicio	Solicitud de validación de básica primaria, básica secundaria y grado décimo en las Instituciones Educativas Distritales	Dirección General de Educación y Colegios Distritales	46
Servicio	Finalización de Labores de Docentes Provisionales	Oficina de Personal	46
Servicio	Certificado de tiempo de servicio para docentes	Grupo de Certificados Laborales	46
Servicio	Certificado de factores salariales para docentes	Grupo de Certificados Laborales	46
Servicio	Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	Archivo SED	46
Trámite	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	45
Servicio	Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	Dirección de Talento Humano	45
Servicio	Documento de legalidad de instituciones cerradas	Archivo SED	44
Servicio	Certificado de estudiante no activo en una Institución Educativa Distrital	Dirección General de Educación y Colegios Distritales	43
Servicio	Cesantías parciales para funcionarios administrativos	Oficina de Nómina	43
Servicio	Inicio de Labores de Docentes Provisionales	Oficina de Personal	42
Servicio	Ausentismo laboral no justificado funcionarios administrativos y docentes	Oficina de Personal	42
Trámite	Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	41

Servicio	Reporte de accidente de trabajo de directivos docentes y docentes	Dirección de Talento Humano	41
Trámite	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	41
Servicio	Comisión para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	Oficina de Personal	41
Servicio	Licencia deportiva	Oficina de Personal	41
Servicio	Vacaciones de funcionarios administrativos	Oficina de Personal	41
Servicio	Vacancia por fallecimiento	Oficina de Personal	41
Servicio	Licencias no remuneradas de docentes	Oficina de Personal	41
Servicio	Traslado de docentes entre entes territoriales	Oficina de Personal	41
Servicio	Certificado de tiempo de servicio para administrativos	Grupo de Certificados Laborales	41
Otros procedimientos administrativos	Certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas	Oficina de Escalafón Docente	41
Servicio	Asignación de funciones en el cargo de directivo docente rector, director rural o coordinador	Oficina de Personal	40
Servicio	Traslado de funcionarios administrativos por motivo de amenaza	Oficina de Personal	40
Trámite	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	Dirección de Inspección y Vigilancia	39

Trámite	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	39
Trámite	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia	39
Trámite	Ampliación del servicio educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia	39
Otros procedi mientos administ rativos	Becas Universidad Libre y Universidad América	Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	39
Servicio	Certificación de Contrato y/o Convenio	Oficina de Contratos	39
Trámite	Legalización de documentos para estudiar en el exterior	Oficina de Servicio al Ciudadano	38
Trámite	Condonación total o parcial para los beneficiarios de los créditos-beca	Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	37
Servicio	Prórroga de vacaciones	Oficina de Personal	37
Servicio	Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	Grupo de Certificados Laborales	37
Servicio	Actualización y/o cambio cuenta bancaria para el abono en nóminas	Oficina de Nómina	37
Servicio	Reporte de accidente de trabajo de personal administrativo, contratistas y estudiantes de colegios distritales en práctica laboral	Dirección de Talento Humano	36
Servicio	Renuncia parcial o total a licencias no remuneradas para docentes	Oficina de Personal	36

Servicio	Tiempo de servicio para bono pensional de docentes y directivos docentes	Grupo de Certificados Laborales	36
Servicio	Monto de cesantías para administrativos afiliados a FONCEP	Oficina de Nómina	36
Servicio	Certificado para caja de compensación familiar plan 25 años	Oficina de Nómina	36
Trámite	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	35
Trámite	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	Dirección de Inspección y Vigilancia	35
Trámite	Cambio de sede de un establecimiento educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia	35
Trámite	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	Dirección de Inspección y Vigilancia	35
Trámite	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia	35
Servicio	Recepción de cuentas	Oficina de Tesorería y Contabilidad	33
Trámite	Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Dirección de Inspección y Vigilancia	32
Trámite	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia	32
Servicio	Licencias no remuneradas de funcionarios administrativos	Oficina de Personal	32
Trámite	Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	Oficina de Escalafón Docente	32
Trámite	Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	Oficina de Escalafón Docente	32

Servicio	Traslados masivos de docentes y directivos docentes	Oficina de Personal	31
Servicio	Comisión de personal administrativo para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	Oficina de Personal	31
Servicio	Vacancia temporal de un cargo docente o directivo docente	Oficina de Personal	31
Servicio	Certificado de fines personales para docentes y administrativos	Grupo de Certificados Laborales	31
Trámite	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	Oficina de Escalafón Docente	31
Servicio	Certificado de aportes al sistema de la protección social para VISA del personal docente	Oficina de Nómina	31
Trámite	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	Dirección de Inspección y Vigilancia	30
Trámite	Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Dirección de Inspección y Vigilancia	29
Trámite	Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Dirección de Inspección y Vigilancia	29
Trámite	Clausura de un establecimiento educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia	29
Servicio	Reporte de Incidentes de Trabajo, condiciones inseguras y actos inseguros	Dirección de Talento Humano	29
Servicio	Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	Oficina de Control Disciplinario	28
Servicio	Cancelación de personería jurídica de entidades sin ánimo de lucro con fines educativos	Dirección de Inspección y Vigilancia	28
Servicio	Instauración y atención de quejas por presuntas conductas de acoso laboral ante el comité de	Dirección de Talento Humano	27

	convivencia laboral de la Secretaría de Educación D.C.		
Servicio	Vacancia definitiva de un cargo docente o directivo docente	Oficina de Personal	27
Servicio	Prórroga para tomar posesión en periodo de prueba	Oficina de Personal	27
Servicio	Carta de respaldo institucional	Grupo de Certificados Laborales	27
Servicio	Certificación de sueldos con destino al Fondo Nacional del Ahorro	Grupo de Certificados Laborales	27
Servicio	Cesantías definitivas de funcionarios administrativos	Oficina de Nómina	27
Servicio	Certificado de pago de salud	Oficina de Nómina	27
Servicio	Inscripción en el escalafón docente para educadores que se rigen por el Decreto 1278 de 2002	Oficina de Escalafón Docente	26
Servicio	Certificado de pago de seguridad social de docentes para trabajo en jornada contraria	Oficina de Nómina	26
Trámite	Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Dirección de Inspección y Vigilancia	24
Servicio	Certificado de FAVIDI	Grupo de Certificados Laborales	22

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

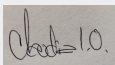
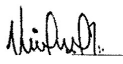
Resultados

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. A continuación, se relacionan los 10 trámites que de acuerdo al análisis de variables realizado, la Oficina de Servicio al Ciudadano sugiere priorizar:

- Movilidad escolar para el acceso y permanencia
- Pensión de jubilación para docentes oficiales
- Reliquidación pensional para docentes oficiales
- Comisión de estudio para docentes y directivos docentes
- Asignación de cupo escolar
- Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado
- Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales
- Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales
- Pensión de jubilación por aportes
- Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales

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 2023.

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.

Actividad	Nombre	Cargo	Firma
<i>Elaboró</i>	Paola Andrea Cristancho	Contratista - OSC	
<i>Elaboró</i>	Johan Andrés Morales	Administrativo - OSC	
<i>Elaboró</i>	Claudia Londoño Ospina	Técnico Operativo - OSC	
<i>Elaboró</i>	Veiman Sneyder Cotrino	Profesional - OSC	
<i>Aprobó</i>	Marco Antonio Barrera G.	Jefe Oficina Servicio al Ciudadano	