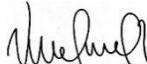


INFORME DE NECESIDADES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA EN TORNO A LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD 2023

Compilado por:



Veiman Cotrino Díaz
Profesional Universitario



Johan Morales
Auxiliar Administrativo



Eva María Vera Cruz.

Eva María Vera
Contratista

Aprobado por:



Marco Antonio Barrera Gómez
Jefe Oficina Servicio al Ciudadano
Defensor de la Ciudadanía

Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C.

TABLA DE CONTENIDO

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

1. Introducción.....	3
2. Objetivos.....	4
Objetivo General	4
Objetivos específicos.....	4
Desarrollo del informe	5
3. Canales De Atención	5
4. Solicitudes radicadas.....	6
5. Análisis de la gestión Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas...	6
6. Inventario de trámites	8
7. Discriminación por trámite, servicio u OPA's.....	9
8. Interoperabilidad.....	12
9. Datos de operación.....	12
10. Nivel de Oportunidad en los trámites.....	17
11. Grupo PQRSDF.....	22
12. Análisis y diagnóstico de necesidades ciudadanas.....	23
13. Aplicación de Encuesta y Resultados	23
14. Aplicación de encuesta a los trámites registrados en el PAAC 2023.....	23
15. Aplicación de encuestas a todos los trámites de la entidad	29
16. Criterios de priorización.....	34
17. Resultados.....	44

**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

1. 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 siete primeros meses del año 2023, 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 2023 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 identifiquen las acciones de mejora a implementar para cada trámite y sirva como insumo para establecer la estrategia de racionalización de trámites para el año 2024.

Objetivos

2. Objetivo General:

Realizar una priorización de los trámites que posiblemente se deben racionalizar para el año 2024 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

3. Canales De Atención

Para la operación del periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de julio se recibieron un total de 620.682 atenciones¹, del cual el 49.18% 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 novedadesspae2021@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 95.328 solicitudes representando el 23.96%, y el canal presencial tuvo una participación del 26.87%.

Teniendo en cuenta el registro de categorías en la atención se encuentra que en los canales de atención se resalta 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 la Asignación de cupo escolar representa el 16.80% de la atención directa a la ciudadanía (que no requiere radicación en los aplicativos) seguido del Subsidio de transporte con un 5.61%; para el canal telefónico, la temática Subsidio de transporte registro un 8.45% , seguido de Asignación de cupo escolar 5.84%; en el canal virtual correo electrónico el mayor impacto registra en Prestaciones sociales de docentes 7.92%, y por último en canal virtual Chat institucional el subsidio de transporte registró 4.69% de participación.

Tabla 1. Canales (Top 10)

Trámite de Consulta	Presencia l	Telefónico o	Virtual	Chat Institucio nal	Total, general
Asignación de cupo escolar	6,80%	,84%	,03%	,94%	5,60%
Subsidio de transporte	,61%	,45%	,02%	,69%	8,77%
Prestaciones sociales de docentes	,69%	,44%	,92%	,68%	5,73%
Traslado de estudiantes antiguos	,16%	,37%	,00%	,82%	,36%
Consulta a solicitudes radicadas	,98%	,49%	,02%	,56%	,05%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	,39%	,17%	,07%	,52%	,15%
Escalafón Docente	,81%	,21%	,02%	,48%	,53%

¹ Cantidad de transacciones que ingresan a los canales de atención de la Secretaría de Educación.
Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195

Información pago de nómina	,70%	,26%	,02%	,36%	,34%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	,08%	,83%	,00%	,26%	,17%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	,14%	,92%	,00%	,39%	,46%

4. 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 julio obtuvo el siguiente resultado de las peticiones radicadas en este sistema.

Tabla 2. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento

Tipo de Trámite	TOTAL
Solicitudes y Trámites	293.643
Requerimientos Legales	6.081
PQRSDF	3.320
Solicitud de Acceso a la Información	207
Total general	303.251

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA TOTAL. Fecha de corte julio 31 de 2023

Para mejorar 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).

5. Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas

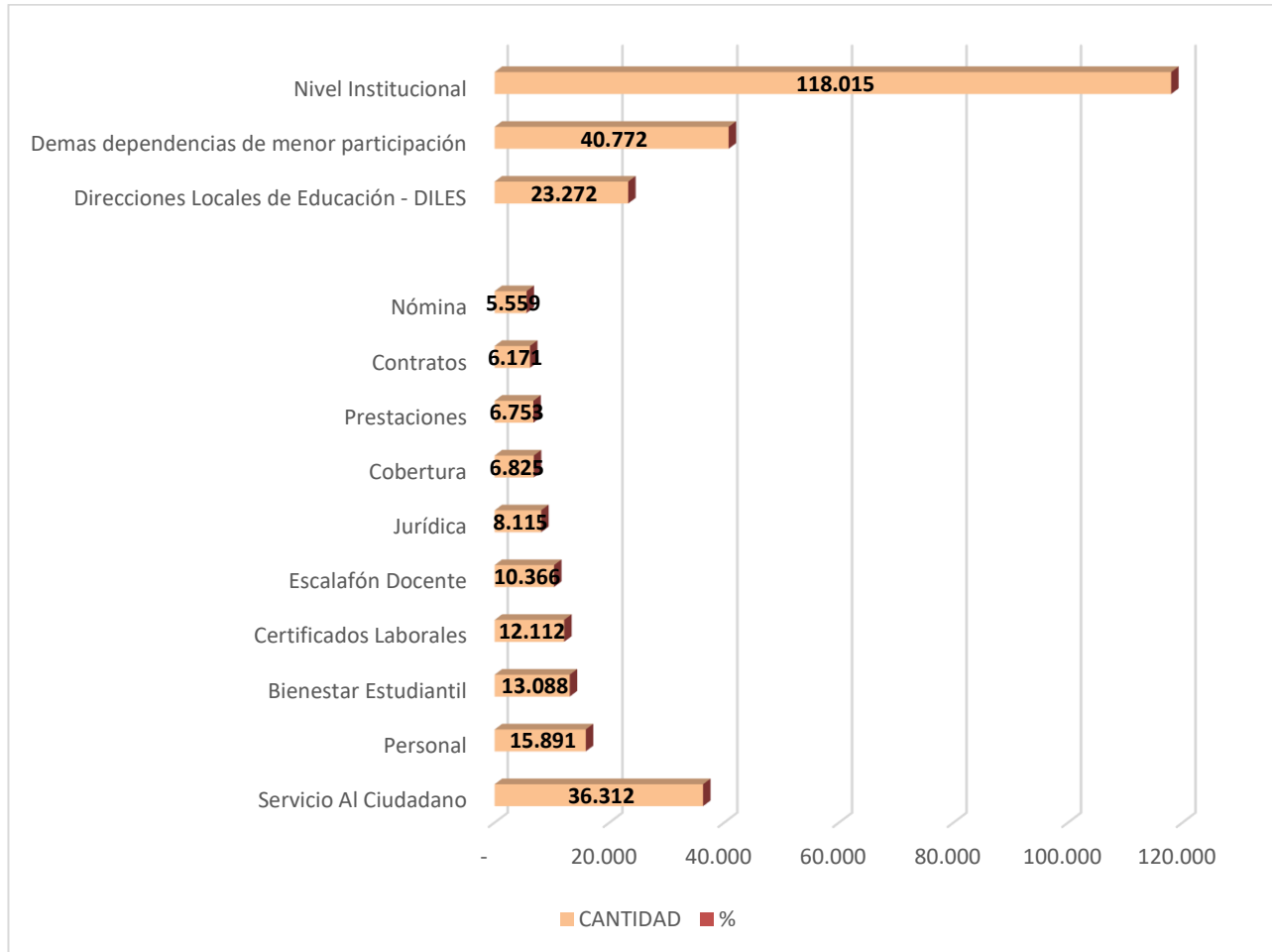
El 97% de las solicitudes se clasifican en el grupo número 1. Solicitudes y Trámites: en el cual están todos los Derechos de Petición (consulta, general, particular, información) FUT, Informativo, Invitaciones, los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos, se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia.

El 79% de las solicitudes, son atendidas por diez dependencias y las Instituciones Educativas Distritales con un total de 239.207 requerimientos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Grafica 1. Principales Oficinas en Atención



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA Fecha de corte Julio 31 de 2023

Dentro del análisis realizado se encuentra que las Instituciones Educativas Distritales tienen el 39% de las solicitudes y trámites, dentro de las cuales se destaca el trámite general con un 38%, seguido del trámite del Constancia y/o Certificados de estudiantes activos con un 26%, y con un 10,4 % trámite de legalización de documentos con destino al exterior.

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%, el Colegio Republica Dominicana (IED) con un 2%, seguido de Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED) con un 2%, en un cuarto lugar Colegio Codema (IED) con un 1%, y en el quinto lugar el Colegio Nuevo Chile (IED) con un 1%.

Por otra parte, del total de los colegios que recibieron solicitudes y trámites en lo transcurrido del año 2023, el promedio es de 365, tan solo el 36% del total de colegios han recibido más 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 82% de participación seguido de trámites general con un 5% y devolución de legalización con 4%.

Para el caso de la Oficina de Personal, ubicada en el segundo lugar, para este año en particular la temática fue de trámite general con un 68%, seguido de la temática de inicio de labores con un 7% y renunciaciones con un 6% respectivamente.

En un tercer lugar se encuentra la Dirección de Bienestar estudiantil, se destaca el trámite de subsidio de transporte condicionado a la asistencia escolar con un 69%, seguido de las rutas escolares con un 6% y el trámite general con un 6% finalmente.

6. 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 2024.

En la Secretaría de Educación del Distrito se han implementado 121 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	TOTAL
2012	1	0	0	1
2016	15	1	1	17
2017	32	6	1	39
2018	12	0	1	13
2019	18	0	0	18
2020	11	0	4	15
2021	4	0	1	5
2022	3	0	0	3
2023	10	0	0	10
Total	106	7	8	121

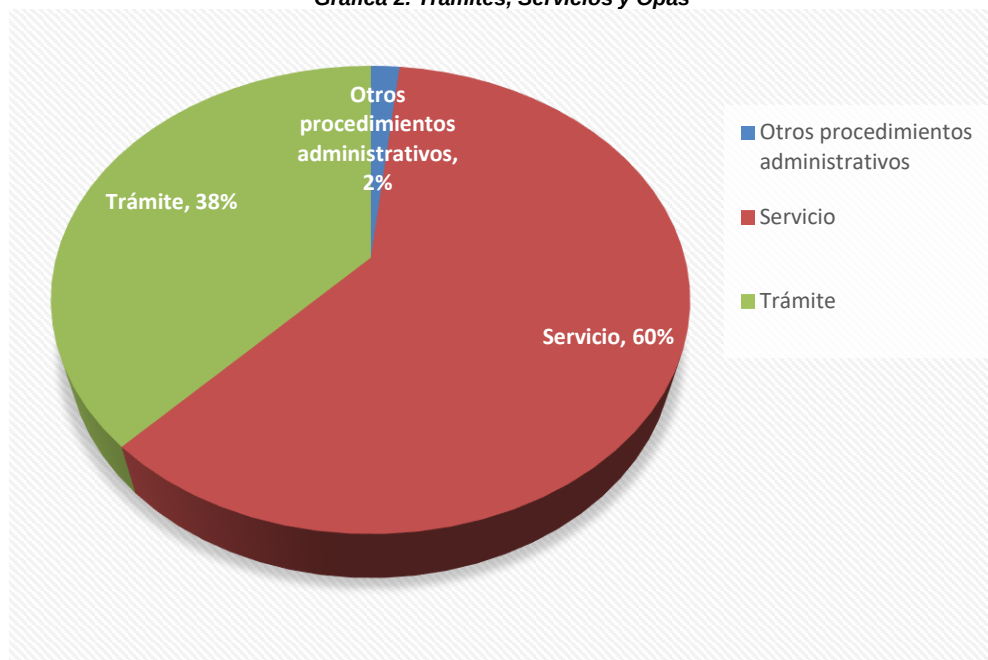
Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

Actualmente la Secretaría de Educación del Distrito cuenta con 116 trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano de los cuales 61 se realizan por medio del Formulario Único de Trámites, 25 en los puntos de atención presenciales, 16 por medio de Humano en Línea, 8 en las Direcciones Locales de Educación, 3 en aplicativos webs y por último 3 en las instituciones educativas oficiales.

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

La Secretaría de Educación cuenta con 44 trámites, 70 servicios y 2 procedimientos administrativos para un total de 116 procesos activos en la entidad.

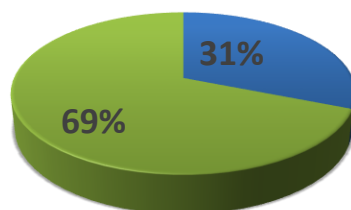
Grafica 2. Tramites, Servicios y Opas



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito. 31 de julio de 2023

Como se observa en la siguiente gráfica, el 69% de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos se pueden realizar de manera ágil, a través del formulario único de trámites y a través de otros aplicativos.

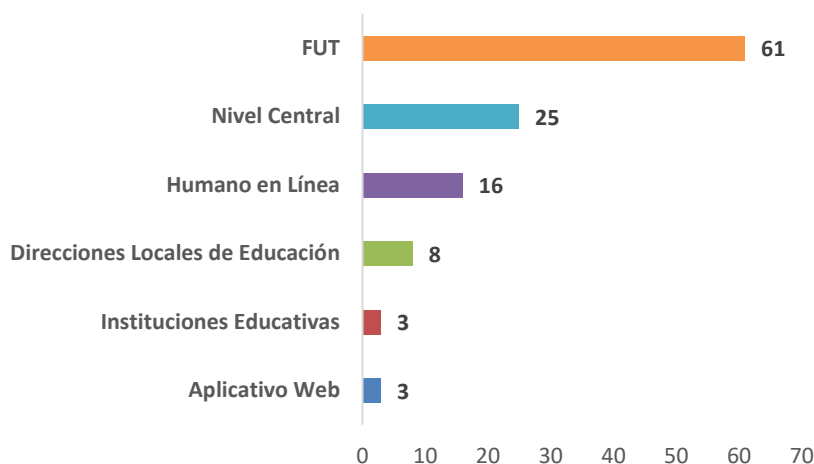
Grafica 3. Trámites en Línea



■ Presencial ■ En Línea

Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito. 31 de julio de 2023

Grafica 4. Tramites Realizados por Puntos de Atención



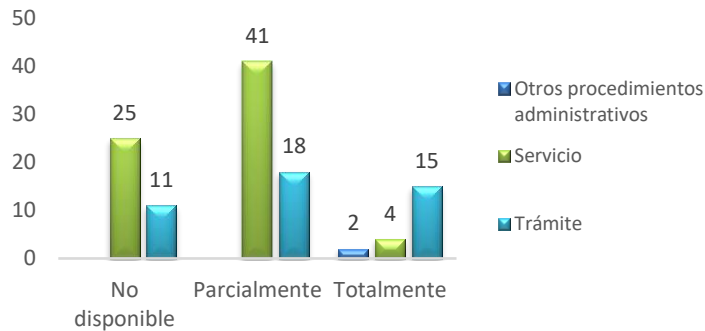
Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito. 31 de julio de 2023

Es de resaltar que a la fecha en el 2023 se han actualizado 17 trámites en la entidad, de los cuales 15 corresponden a la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, los cuales se realizan totalmente en línea, lo que permitió el aumento del porcentaje de trámites totalmente en línea, el cual para este año corresponde al 69% del total de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano, el restante de los trámites actualizados corresponden a la Dirección de Cobertura sobre el proceso de matrículas 2024.

Para este año del total de 116 solicitudes categorizadas como “Trámite, Servicio, Otro Procedimiento de cara al ciudadano” el 69% (80 trámites) se realizan en línea, de la siguiente manera:

- Parcialmente en línea se realiza el 51%
- Totalmente en línea se realiza el 18%
- De manera presencial se realiza el 31%

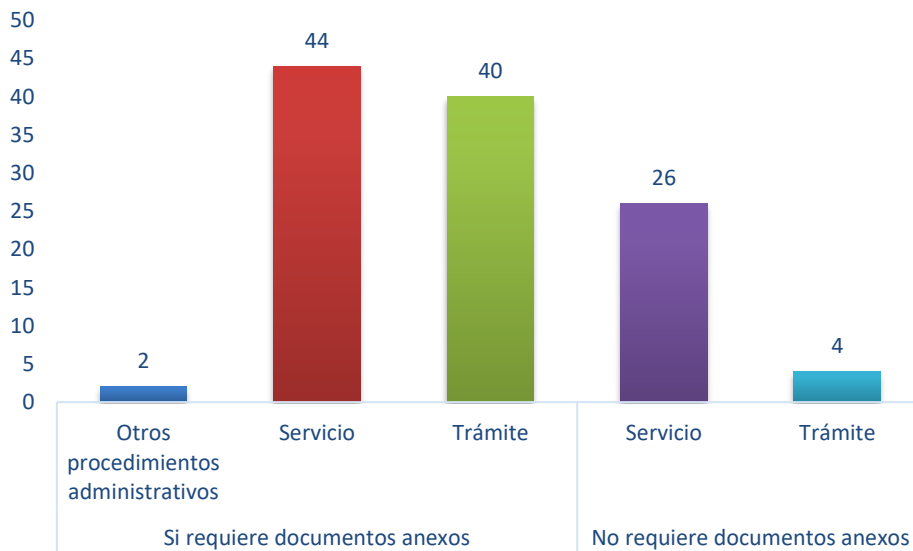
Grafica 5. Trámites realizados por Puntos de Atención (Los marcados como No disponible, corresponden a trámites presenciales)



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito. 31 de julio de 2023

En cuanto a los requisitos de cada trámite, de los 116 trámites, servicios y otros procedimientos administrativos 86 requieren que el ciudadano allegue documentos a la SED, 34 de estos trámites se realizan parcialmente en línea, 18 se realizan completamente en línea y 34 se deben realizar de manera presencial. De igual manera de los 30 trámites que no requieren documentación adjunta se encuentran 3 totalmente en línea, 25 parcialmente en línea y 2 presenciales. A continuación, se presenta un listado de los trámites descritos anteriormente.

Grafica 6. Trámites que requieren documentos adjuntos



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito. 31 de julio de 2023

8. INTEROPERABILIDAD.

De acuerdo con la Estrategia de Racionalización de Trámites propuesta para la vigencia 2023, se encuentra el trámite de Legalización de documentos para estudiar en el exterior, el cual tiene como acción de racionalización, generar la interoperabilidad del trámite entre la Secretaría de Educación y el Ministerio de Relaciones Exteriores, del cual se tiene el siguiente avance:

Dentro del seguimiento al plan de trabajo al trámite de legalización de documentos para generar la interoperabilidad con la Cancillería, se cuenta con un avance del 50% con corte al II Cuatrimestre, frente a las actividades planeadas y ejecutadas, de la siguiente manera:

Tabla 4. Plan de trabajo

I Cuatrimestre							
Actividades	Responsable	Fecha inicio	Fecha Fin	Cumplimiento	Evidencia	% pactado	% ejecutado
Identificación de necesidades	OSC - OTIC	24/04/2023	24/04/2023	Si	Documento de necesidades	10%	10%
Mesa de trabajo Cancillería (interoperabilidad)	CANCELLERÍA	29/03/2023	29/03/2023	Si	Grabación de reunión	5%	5%
Mesa de trabajo seguimiento del I cuatrimestre	OSC - OTIC	24/04/2023	24/04/2023	Si	Acta de reunión	5%	5%
II Cuatrimestre							
Actividades	Responsable	Fecha inicio	Fecha Fin	Cumplimiento	Evidencia	% pactado	% ejecutado
Desarrollo (Ajustar formulario FUT, incluir metadatos, Controlar estados del trámite, Firmar digitalmente y exponer radicados en el servicio para ser consumidos por Cancillería)	OTIC	01/05/2023	31/08/2023	Si	Desarrollo en Ambiente de pruebas (acceso web interno)	20%	20%
Pruebas del desarrollo	OSC - OTIC	15/08/2023	31/08/2023	Si	Documento de Pruebas	5%	5%
Mesa de trabajo seguimiento del II cuatrimestre	OSC - OTIC	15/08/2023	31/08/2023	Si	Acta de reunión	5%	5%

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

9. Datos de operación.

Los datos de operación corresponden a la cantidad de solicitudes que recibe la entidad ~~responde~~ 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 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.

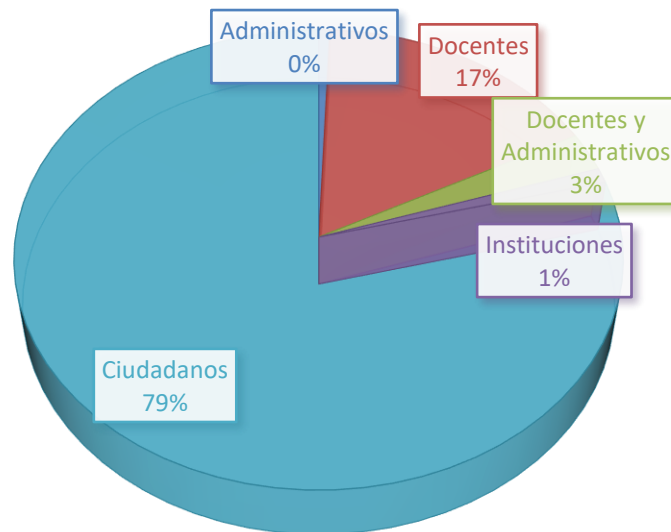
De enero a julio del año en curso, se recibieron 170.317 solicitudes las cuales están clasificadas por grupo de interés de la siguiente manera:

Tabla 5. Solicitudes por Grupo de Interés

Grupo de Interés	TOTAL
Administrativos	1094
Docentes	28411
Docentes y Administrativos	4561
Instituciones	1757
Ciudadanos	134494
Total	170317

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

Gráfica 7. Participación por grupo de interés



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

El 79% de las solicitudes de trámites, servicios y Opa's son realizadas por padres y estudiantes, seguidos por los docentes que realizaron el 17% de las solicitudes. De las 170.317 solicitudes reportadas, el 85,00% 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 12% de las solicitudes se realizó a trámites que se gestionan totalmente en línea como lo son Asignación decupo escolar, certificado de FAVIDI, Constancia de registro de diploma o traslado de estudiantes antiguos. El 2% de las solicitudes restantes se realizaron a trámites que se gestionan de manera presencial correspondientes a 4084 solicitudes.

Con relación al año 2022 hubo un crecimiento en los trámites que se realizan en línea en donde se evidencia que se incluyeron los trámites de prestaciones sociales docentes que se realizan por medio de Humano en Línea.

Frente a las solicitudes por grupo de interés se puede observar en la tabla 9 que las solicitudes realizadas por padres y estudiantes corresponden al 76% del total de las solicitudes a trámites, servicios y otros procedimientos administrativos recibidos en la SED.

Respecto al grupo de interés Padres y estudiantes, de estos trámites el 63,6% de las solicitudes fueron para Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales, seguido por Legalización de documentos para estudiar en el exterior con un 21,3% reuniendo entre ambas 110.505 solicitudes, en tercer lugar el trámite de Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital con 8,1%, es de aclarar que el trámite de asignación de cupo escolar, basado en los datos de operación con corte a julio, no se tomaron datos debido a que el proceso arranco a finales de agosto y se encuentra en fase de inscripciones.

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

Trámite	Total	%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	2746	4%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	7759	1%
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	0503	%
Asignación de cupo escolar	297	%
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	022	%
Traslado de estudiantes antiguos	760	%
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	279	%
Constancia de registro de diploma	54	%
Documento de legalidad de instituciones cerradas	17	%
Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares	00	%
Condonación total o parcial para los beneficiarios de los créditos-beca	23	%
Retiro de Estudiantes del SIMAT	2	%
Becas Universidad Libre y Universidad América	3	%
Total	30115	00%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites - Datos de Operación julio 2023

Frente a las solicitudes realizadas por docentes se observa que el trámite de certificado de salarios e historial laboral comprende un 52,8% de las solicitudes por este grupo poblacional, seguido de las cesantías parciales con el 12,5%, entre ambos corresponde al 65,3% de las solicitudes de este grupo poblacional.

Tabla 7. Solicitudes por Grupo de Interés- Docentes

Trámite	Total	%
Certificado de salarios e historia laboral	15009	52,80%
Cesantías parciales para docentes oficiales	3552	12,50%
Inscripción en el escalafón nacional docente	2824	9,90%
Ascenso en el escalafón nacional docente	2060	7,30%
Cesantía definitiva para docentes oficiales	1370	4,80%
Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	757	2,70%
Certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas	694	2,40%
Traslado de docentes por salud	448	1,60%
Reporte de accidente de trabajo de directivos docentes y docentes	389	1,40%
Traslado de docentes entre entes territoriales	263	0,90%
Finalización de Labores de Docentes Provisionales	231	0,80%
Pensión de jubilación para docentes oficiales	158	0,60%
Reliquidación pensional para docentes oficiales	135	0,50%
Edictos emplazatorios para prestaciones sociales docentes	93	0,30%
Traslado de docentes por motivo de amenaza	88	0,30%
Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	42	0,10%
Revisión de pensión para docentes oficiales	38	0,10%
Carta de respaldo institucional	34	0,10%
Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	29	0,10%
Tiempo de servicio para bono pensional de docentes y directivos docentes	27	0,10%
Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	27	0,10%
Sustitución pensional para docentes oficiales	26	0,10%
Inicio de Labores de Docentes Provisionales	21	0,10%
Pensión de jubilación por aportes	12	0,00%
Monto de cesantías docentes	11	0,00%
Traslados masivos de docentes y directivos docentes	10	0,00%
Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	8	0,00%
Pensión de sobrevivientes para docentes oficiales	8	0,00%
Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	8	0,00%
Renuncia parcial o total a licencias no remuneradas para docentes	5	0,00%

Comisión para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	5	0,00%
Indemnización Sustitutiva	5	0,00%
Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	5	0,00%
Vacancia definitiva de un cargo docente o directivo docente	5	0,00%
Certificado de tiempo de servicio para docentes	4	0,00%
Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	4	0,00%
Licencia deportiva	4	0,00%
Revisión de cesantías definitivas para docentes	2	0,00%
Total	28.411	100,00%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites – Datos de Operación julio 2023

Frente a los trámites realizados por administrativos, se encontró que los trámites de Copias de actos administrativos, documentos o expedientes con un 46,5% del total de solicitudes de este grupo poblacional se encuentra de primero teniendo en cuenta que las solicitudes se realizan de manera virtual, seguido por el trámite de renuncia con el 17,3% de las solicitudes es decir 3608 solicitudes.

Tabla 8. Solicitudes por Grupo de Interés- Administrativos

Trámite	Total	%
Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	2630	46,50%
Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	978	17,30%
Licencia ordinaria no remunerada para funcionarios administrativos y docentes	600	10,60%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	391	6,90%
Vacaciones de funcionarios administrativos	257	4,50%
Certificado para caja de compensación familiar plan 25 años	179	3,20%
Actualización y/o cambio cuenta bancaria para el abono en nómina	139	2,50%
Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	97	1,70%
Reporte de accidente de trabajo de personal administrativo, contratistas y estudiantes de colegios distritales en práctica laboral	82	1,50%
Certificación de funciones para administrativos	75	1,30%
Prima técnica - reconocimiento o reajuste	69	1,20%
Certificado de tiempo de servicio para administrativos	51	0,90%
Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	46	0,80%
Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	33	0,60%
Cesantías definitivas de funcionarios administrativos	14	0,20%
Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	5	0,10%

Comisión de personal administrativo para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	5	0,10%
Traslado de funcionarios administrativos por motivo de amenaza	2	0,00%
Total	5653	100%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites – Datos de Operación julio 2023

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 41,9%, seguido del trámite de registro o renovación de programas con un total de solicitudes de 462 solicitudes de un gran total de 697.

Tabla 9. Solicitudes por Grupo de Interés – Instituciones

Trámite	Total	%
Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	292	41,90%
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	170	24,40%
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	123	17,60%
Cambio de propietario de un establecimiento educativo	52	7,50%
Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	16	2,30%
Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	12	1,70%
Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	10	1,40%
Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	9	1,30%
Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	6	0,90%
Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	5	0,70%
Cancelación de personería jurídica de entidades sin ánimo de lucro con fines educativos	1	0,10%
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	1	0,10%
Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	0	0,00%
Total	697	100,00 %

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites – Datos de Operación julio 2023

10. Nivel de Oportunidad en los trámites

De acuerdo con los datos de operación de los trámites, recopilados por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se cuenta con la oportunidad en la gestión a las solicitudes recibidas con el objetivo de que las áreas conozcan y puedan tomar decisiones frente a los trámites, servicios y OPA's, de su competencia.

Por tal motivo se relacionan los trámites con el indicador de oportunidad del periodo enero a julio 2023:

Tabla 10. Nivel de Oportunidad de los Trámites

TRÁMITE	Recibidas	Respondidas en términos	% de Cumplimiento
Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	29	22	76%
Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	27	19	70%
Cesantías parciales para docentes oficiales	3552	2937	83%
Cesantía definitiva para docentes oficiales	1370	957	70%
Indemnización Sustitutiva	5	4	80%
Monto de cesantías docentes	11	9	82%
Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	8	3	38%
Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	42	33	79%
Pensión de sobrevivientes para docentes oficiales	8	4	50%
Pensión de jubilación para docentes oficiales	158	144	91%
Pensión de jubilación por aportes	12	12	100%
Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	0	0	0%
Reliquidación pensional para docentes oficiales	135	127	94%
Revisión de cesantías definitivas para docentes	2	1	50%
Revisión de pensión para docentes oficiales	38	32	84%
Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	5	5	100%
Sustitución pensional para docentes oficiales	26	24	92%
Edictos emplazatorios para prestaciones sociales docentes	93	93	100%
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	10503	9538	91%
Becas Universidad Libre y Universidad América	13	13	100%
Condonación total o parcial para los beneficiarios de los créditos-beca	123	117	95%
Adquisición de elementos de dotación para colegios distritales	359	359	100%
Reposición de bienes de propiedad de la Secretaría de Educación del Distrito	1331	1331	100%
Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares	300	300	100%
Asignación de cupo escolar	2297	2003	87%
Traslado de estudiantes antiguos	1760	1658	94%
Retiro de Estudiantes del SIMAT	42	42	100%

Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	8	8	100%
Reporte de accidente de trabajo de directivos docentes y docentes	389	389	100%
Reporte de accidente de trabajo de personal administrativo, contratistas y estudiantes de colegios distritales en práctica laboral	82	82	100%
Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	97	97	100%
Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	5	5	100%
Traslado de docentes por salud	448	448	100%
Traslado de docentes por motivo de amenaza	88	88	100%
Reporte de Incidentes de Trabajo, condiciones y actos inseguros	0	0	0%
Instauración y atención de quejas por presuntas conductas de acoso laboral ante el comité de convivencia laboral de la Secretaría de Educación D.C.	2	2	100%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	82746	75635	91%
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	1279	1139	89%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	27759	27758	100%
Constancia de registro de diploma	854	854	100%
Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	292	247	85%
Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	5	4	80%
Cambio de propietario de un establecimiento educativo	52	44	85%
Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	16	14	88%
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	170	93	55%
Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	6	3	50%
Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	9	9	100%

Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	10	7	70%
Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	12	11	92%
Cancelación de personería jurídica de entidades sin ánimo de lucro con fines educativos	1	0	0%
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	1	1	100%
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	123	73	59%
Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	2630	2630	100%
Documento de legalidad de instituciones cerradas	417	417	100%
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	2022	2022	100%
Certificación de funciones para administrativos	75	70	93%
Carta de respaldo institucional	34	32	94%
Certificado de tiempo de servicio para administrativos	51	46	90%
Certificado de FAVIDI	0	0	0%
Certificado de tiempo de servicio para docentes	4	4	100%
Certificado de salarios e historia laboral	15009	0	0%
Tiempo de servicio para bono pensional de docentes y directivos docentes	27	16	59%
Certificado de fines personales para docentes y administrativos	0	0	0%
Certificación de sueldos con destino al Fondo Nacional del Ahorro	0	0	0%
Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	46	43	93%
Certificación de Contrato y/o Convenio	3749	3707	99%
Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	33	29	88%
Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	757	643	85%
Ascenso en el escalafón nacional docente	2060	1407	68%
Inscripción en el escalafón nacional docente	2824	2020	72%
Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	0	0	0%

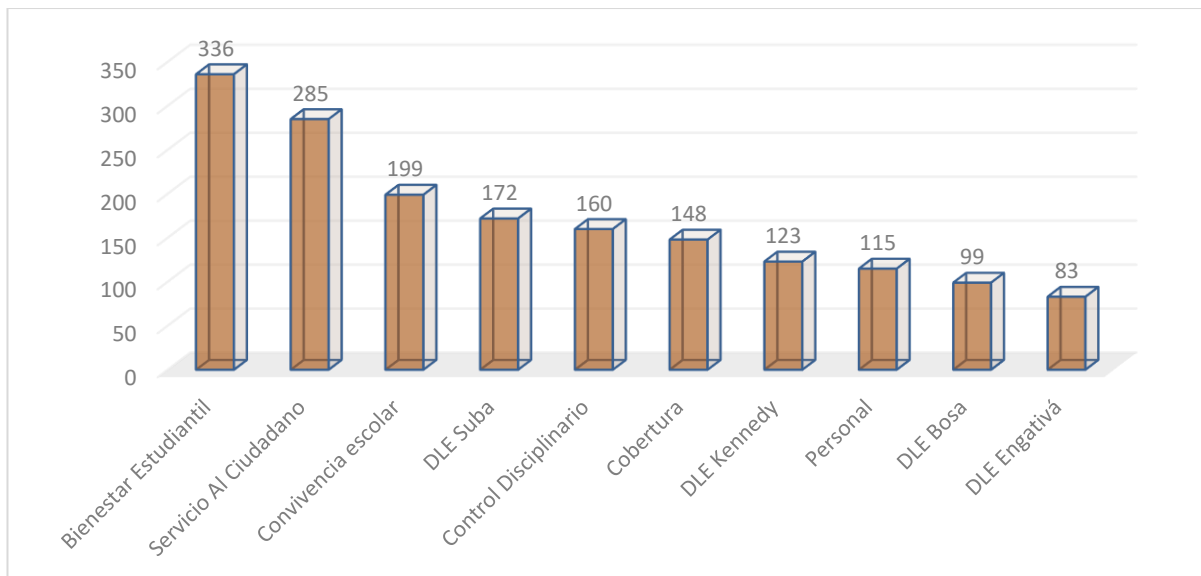
Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	4	4	100%
Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	0	0	0%
Inscripción en el escalafón docente para educadores que se rigen por el Decreto 1278 de 2002	0	0	0%
Certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas	694	693	100%
Cesantías definitivas de funcionarios administrativos	14	12	86%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	391	361	92%
Monto de cesantías para administrativos afiliados a FONCEP	0	0	0%
Certificado de aportes al sistema de la protección social para VISA del personal docente	0	0	0%
Certificado para caja de compensación familiar plan 25 años	179	164	92%
Certificado de pago de seguridad social de docentes para trabajo en jornada contraria	0	0	0%
Certificado de pago de salud	0	0	0%
Actualización y/o cambio cuenta bancaria para el abono en nómina	139	125	90%
Asignación de funciones en el cargo de directivo docente rector, director rural o coordinador	0	0	0%
Legalización de incapacidades para docentes	0	0	0%
Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	0	0	0%
Comisión de servicios	0	0	0%
Comisión para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	5	4	80%
Licencia deportiva	4	4	100%
Licencia ordinaria no remunerada para funcionarios administrativos y docentes	600	453	76%
Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	978	910	93%
Renuncia parcial o total a licencias no remuneradas para docentes	5	5	100%
Vacaciones de funcionarios administrativos	257	254	99%
Vacancia definitiva de un cargo o directivo docentes	5	5	100%
Vacancia por fallecimiento	0	0	0%
Traslados masivos de docentes y directivos docentes	10	10	100%
Traslado de docentes entre entes territoriales	263	166	63%
Inicio de Labores de Docentes Provisionales	21	15	71%
Finalización de Labores de Docentes Provisionales	231	219	95%
Prórroga para tomar posesión en periodo de prueba	0	0	0%

Prórroga de vacaciones	0	0	0%
Prima técnica - reconocimiento o reajuste	69	49	71%
Encargo de un Directivo Docente Rector, Director Rural o Coordinador	0	0	0%
Comisión de personal administrativo para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	5	4	80%
Traslado de funcionarios administrativos por motivo de amenaza	2	2	100%
Vacancia temporal de un cargo o directivo docentes	0	0	0%
Ausentismo laboral no justificado funcionarios administrativos y docentes	0	0	0%
Licencia por Luto	0	0	0%
Recepción de cuentas	0	0	0%

11. Grupo PQRSDF

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

Gráfica 8. (10 dependencias con mayor participación)



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE julio 31 de 2023

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

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

Por su parte, se encuentran las Instituciones Educativas Distritales con una participación del 17% del total de peticiones, seguido de la Dirección de Bienestar Estudiantil con un 10%, la Oficina de Servicio al Ciudadano con un 9%, La Oficina para la Convivencia Escolar 6%, la Dirección Local de Suba con un 5%, la Oficina de Control Disciplinario con el 5%, el restante 48% distribuido dentro de las demás áreas de la entidad en menores proporciones.

12. Análisis y diagnóstico de necesidades ciudadanas

3. 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 cálculo de los costos de manos de obra y otros recursos.


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
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 24 / 08 / 2023

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)	TRÁMITE (Seleccione el trámite)	Salario Base	Cantidad de minutos dedicados al trámite (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
Olga Marina Gutierrez	Auxiliar administrativo	Gestión y verificación	Legalización de documentos para	\$ 2.987.633,00	14.400	14.400	1.564.623	-	4.552.256	316	4.552.256
Liliana Amaya	Auxiliar administrativo	Gestión y verificación	Legalización de documentos para	\$ 2.449.382,00	14.400	14.400	1.282.741	-	3.732.123	259	3.732.123
Dora Acero	Auxiliar administrativo	Gestión y verificación	Legalización de documentos para	\$ 2.702.033,00	14.400	14.400	1.415.055	-	4.117.088	286	4.117.088
											TOTAL COSTO TRÁMITE O ACTIVIDAD
											12.401.467
											TOTAL OTROS RECURSOS
											0
											TOTAL COSTO DEL TRÁMITE
											12.401.467

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 al 31 de julio de 2023 en la SED.

El volumen total de solicitudes se identificó con los datos de operación de 01 enero a 31 julio de 2023.

El salario de los contratistas se obtuvo del plan anual de adquisiciones 2023 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:

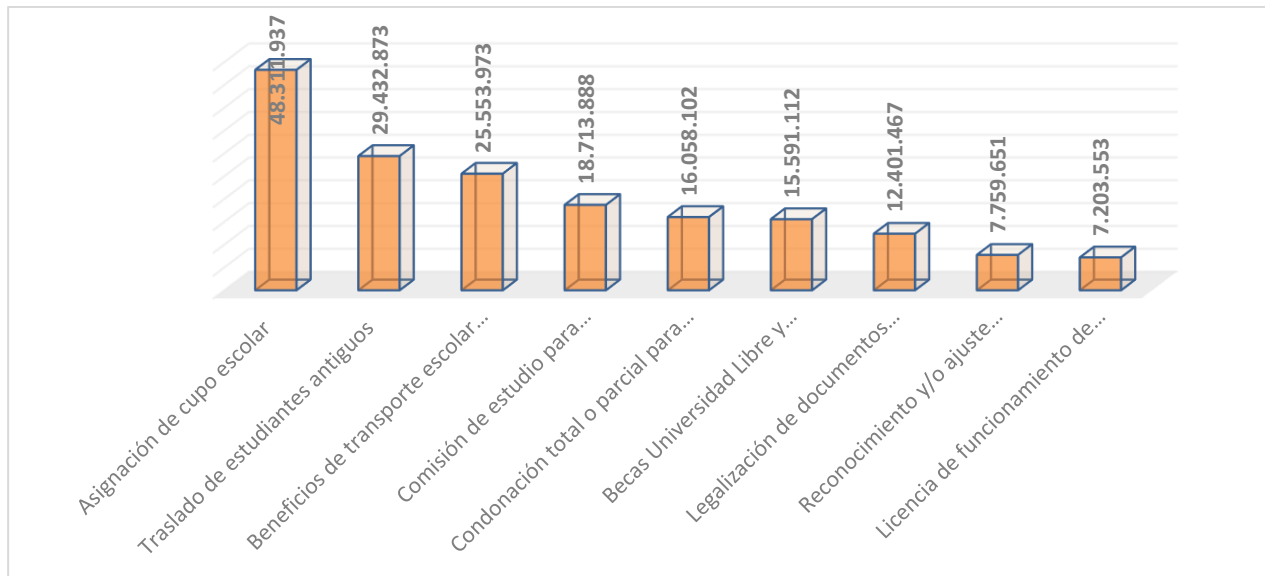
Los 3 trámites que tuvieron mayores gastos de papelería y servicios de correspondencia y mensajería pertenecientes a la categoría “Otros recursos” fueron:

- Asignación de cupo escolar
- Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro.
- Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón

Reflejando el mayor consumo en el envío por envío de mensajes de texto por un valor de \$1.750.000,00 los cuales abarcan el 89% 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 gráfica N° 11) corresponden a:

Gráfica 11. Costos internos SED



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

Tabla 17. Resultado general de los trámites

DEPENDENCIA	TRÁMITE	COSTO PROMEDIO MENSUAL
Dirección de Cobertura	Asignación de cupo escolar	4.700.054.671
Dirección de Cobertura	Traslado de estudiantes antiguos	2.065.391.188
Dirección de Inspección y Vigilancia	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	167.159.493
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	139.406.297
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	116.783.140
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Cesantías parciales para docentes oficiales	90.385.057
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Cesantía definitiva para docentes oficiales	89.786.119
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	33.457.895
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	29.109.584
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión de jubilación para docentes oficiales	29.109.584
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	28.358.400
Oficina de Personal	Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	18.713.888
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	Becas Universidad Libre y Universidad América	15.591.112
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	Condonación total o parcial para los beneficiarios de los créditos-beca	14.469.346
Bienestar Estudiantil	Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	14.163.115
Oficina de Escalafón Docente	Inscripción en el escalafón nacional docente	13.626.415
Oficina de Escalafón Docente	Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	12.648.376
Oficina de Servicio al Ciudadano	Legalización de documentos para estudiar en el exterior	12.401.467

Oficina de Escalafón Docente	Ascenso en el escalafón nacional docente	12.199.876
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	12.051.613
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Reliquidación pensional para docentes oficiales	8.591.042
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Sustitución pensional para docentes oficiales	8.585.796
Dirección de Inspección y Vigilancia	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	6.436.184
Dirección de Inspección y Vigilancia	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	5.539.861
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	4.817.782
Dirección de Inspección y Vigilancia	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	3.947.332
Dirección de Inspección y Vigilancia	Clausura de un establecimiento educativo	3.947.332
Dirección de Inspección y Vigilancia	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	3.734.882
Dirección de Inspección y Vigilancia	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	3.092.311
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión de jubilación por aportes	3.062.035
Dirección de Inspección y Vigilancia	Ampliación del servicio educativo	3.023.319
Dirección de Inspección y Vigilancia	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	2.975.027
Dirección de Inspección y Vigilancia	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	2.975.027
Dirección de Inspección y Vigilancia	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	2.635.855
Oficina de Escalafón Docente	Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	1.909.200
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	1.226.495
Oficina de Escalafón Docente	Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	954.600
Dirección de Inspección y Vigilancia	Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	542.985
Dirección de Inspección y Vigilancia	Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	358.990
Dirección de Inspección y Vigilancia	Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	358.230

Dirección de Inspección y Vigilancia	Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	34.971
---	--	--------

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.

13. Aplicación de Encuesta y Resultados

Dentro de la aplicación de encuestas con el objetivo de identificar las necesidades de la ciudadanía en cuanto a los trámites, servicios y opas, que presta la Secretaría de Educación del Distrito, se realizaron dos encuestas. La primera encuesta generada correspondía a los trámites que se encuentran en la Estrategia de Racionalización 2023 PAAC, y una encuesta general a todos los trámites

14. Aplicación de encuesta a los trámites registrados en el PAAC 2023

Se aplicó una encuesta a 5000 ciudadanos usuarios de los trámites y servicios de la Secretaría de Educación preguntándoles por los trámites que tienen acciones de racionalización administrativas, normativas y tecnológicas para el PAAC 2023. La base de datos de los ciudadanos a aplicar la encuesta se generó de los reportes de solicitudes ciudadanas recibidas por el aplicativo de gestión documental de la entidad. Del total de correos enviados, 200 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	Total
Institución educativa	16
Padre o estudiante	184
Total	200

Fuente: Resultados encuesta de tramites registrados en el PAAC 2023 – Grupo de racionalización de trámites

Se realizaron las siguientes preguntas a los ciudadanos con el fin de recopilar una información completa

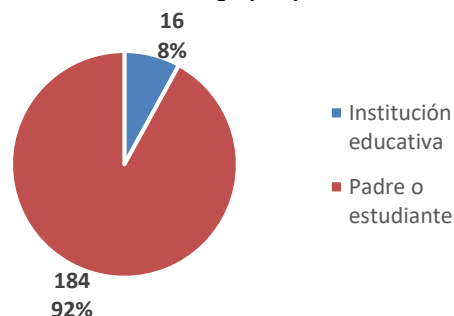
Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195

1. Seleccione el grupo poblacional al que pertenece de acuerdo con su relación con la Secretaría de Educación del Distrito
2. Seleccione el trámite que realizó en la Secretaría de Educación del Distrito
3. Seleccione la opción que indica la cantidad de dinero que invirtió para realizar este trámite, teniendo en cuenta los gastos de transporte, papelería, servicio de internet, descuentos salariales
4. Seleccione la opción que indica aproximadamente la cantidad de tiempo que le tomo la recopilación de documentos, diligenciamiento de formularios y solicitud del trámite
5. Seleccione la opción que indica la cantidad de requisitos que le solicitaron para la realización del trámite
6. Califique de 1 a 10 el esfuerzo que usted realiza para la gestión del trámite, dónde 1 es el menor esfuerzo y diez es el mayor esfuerzo
7. Indique la cantidad de pasos (Ejem: imprimir, llenar formularios, trasladarse a radicar, regresar por respuesta, etc) que realiza para la gestión de su trámite
8. Califique de 1 a 10 que tan satisfecho se encuentra usted con la gestión del trámite
9. ¿Qué sugerencias nos puede dar para este trámite?

Pregunta 1. Se obtuvieron los siguientes resultados:

En cuanto a la participación en las encuestas por grupo de interés se observa que los padres y estudiantes con un 92% respondieron la encuesta y el restante fue respondido por las instituciones, esto teniendo en cuenta que los trámites propuestos en la estrategia de racionalización de trámites 2023 correspondía a estos grupos poblacionales.

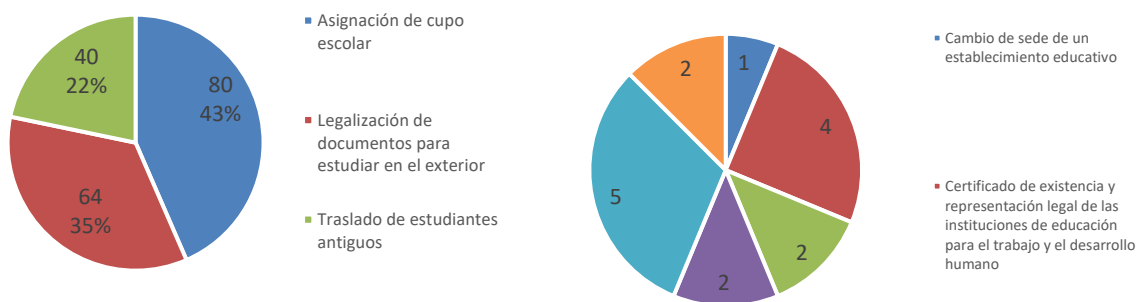
Gráfica 9. Encuestados grupos poblacionales



Continuando con el grupo poblacional padres y estudiantes, los resultados obtenidos de la pregunta “seleccione el trámite que realizó en la Secretaría de Educación del Distrito”, el 43% indicó que la asignación de cupo escolar fue el más requerido, seguido del trámite de legalización de documentos con una participación 35% y por último el trámite de traslado de estudiantes con un 22% para un total de 200 encuestas.

Pregunta 2. Trámite realizado en la Secretaría de Educación:

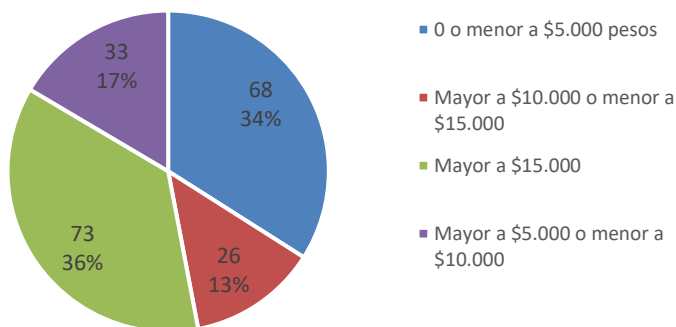
Gráfica 10 Grupo poblacional padres y estudiantes, instituciones



Pregunta 3. Indique la cantidad de dinero que invirtió para realizar este trámite, teniendo en cuenta los gastos de transporte, papelería, servicio de internet, descuentos salariales

En esta consulta a la ciudadanía sobre los gastos que le ocasionó al trámite el 35% indicó que fue 0 o menor a \$5.000 pesos, y el 34% indicó que le ocasionó unos gastos mayores a \$15.000, teniendo como resultado de estos dos ítems, el de menor y mayor valor la sumatoria del 69% de las encuestas respondidas a esta pregunta.

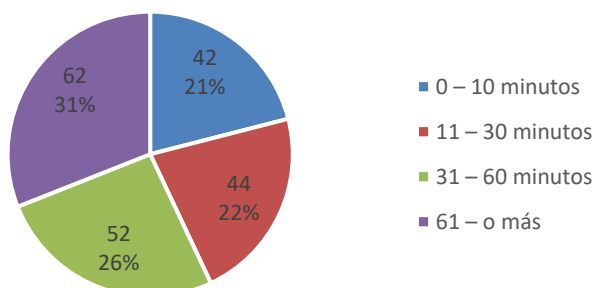
Gráfica 11. Costos que invirtió el ciudadano



Pregunta 4. Indique aproximadamente la cantidad de tiempo que le tomó la recopilación de documentos, diligenciamiento de formularios y solicitud del trámite

En cuanto a la medición a los tiempos de recopilación de documentos y demás para la solicitud del trámite, se puede observar que el 31% de los encuestados seleccionó la opción de 61 minutos más para la solicitud del trámite, lo que indica que se debe mejorar la gestión de documentos y formularios de solicitud para agilizar los procesos de solicitud de los trámites, servicios y OPA's de la entidad.

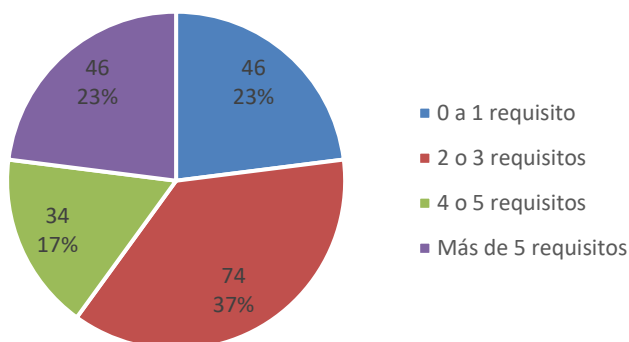
Gráfica 12. Tiempo que invirtió el ciudadano



Pregunta 5. Indique la cantidad de requisitos que le solicitaron para la realización del trámite

Los requisitos de los trámites para la población padres y estudiantes indicó que se le solicitó de 2 a 3 requisitos para la solicitud del trámite y con un requisito o más de 5 requisitos obtuvieron el mismo porcentaje de respuesta. Lo que indica que los procesos de racionalización tienen un resultado directo en la obtención del trámite, por ende, se deben exigir únicamente los documentos necesarios para mejorar la gestión de este.

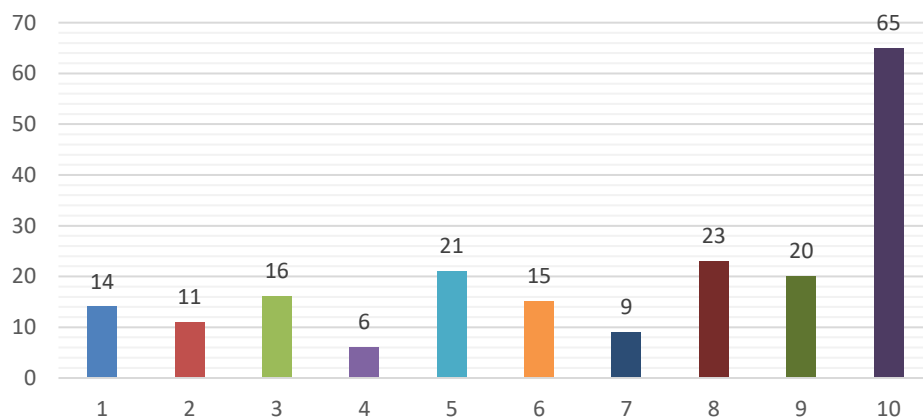
Gráfica 13. Cantidad de requisitos requeridos



Pregunta 6. Califique de 1 a 10 el esfuerzo que usted realiza para la gestión del trámite, dónde 1 es el menor esfuerzo y diez es el mayor esfuerzo

Se puede obtener que al 54% del total de respuestas tuvo una valoración entre 8-10, por lo cual se considera necesario evaluar los procesos al interior de cada oficina para la obtención del trámite por parte de la ciudadanía

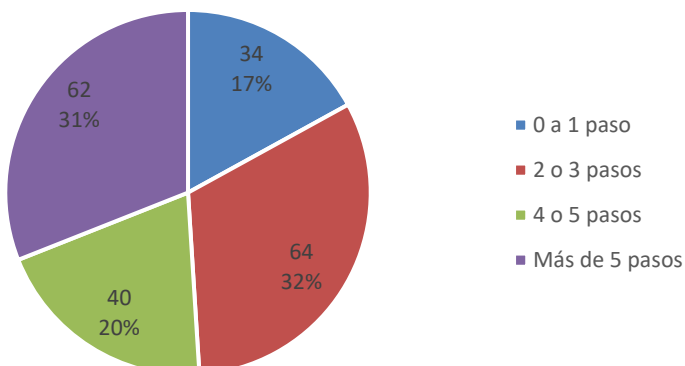
Gráfica 14. Valoración de la gestión del trámite



Pregunta 7. Cantidad de pasos requeridos por el ciudadano para la obtención del trámite

La calificación obtenida a esta consulta ciudadana, indica que el 32% de los encuestados seleccionó que entre las opciones 2 o 3 pasos y más de 5 pasos tiene en promedio el 63% de respuestas y el restante 37% a las demás opciones planteadas

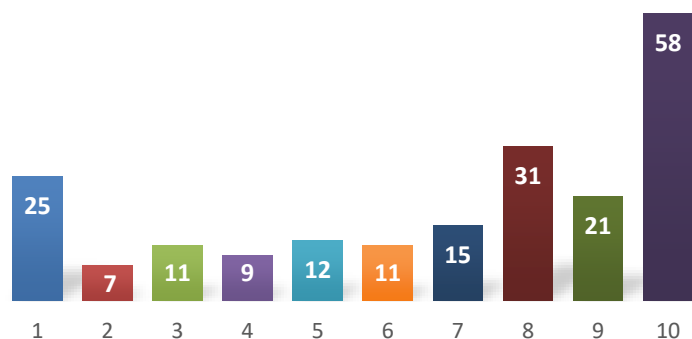
Gráfica 15. Cantidad de pasos requeridos



Pregunta 8. Califique de 1 a 10 que tan satisfecho se encuentra usted con la gestión del trámite

Frente a la satisfacción con la gestión del trámite por parte de la entidad se encuentra que el 55% valoró entre 8-10, donde 1 es poco satisfecho y 10 es muy satisfecho.

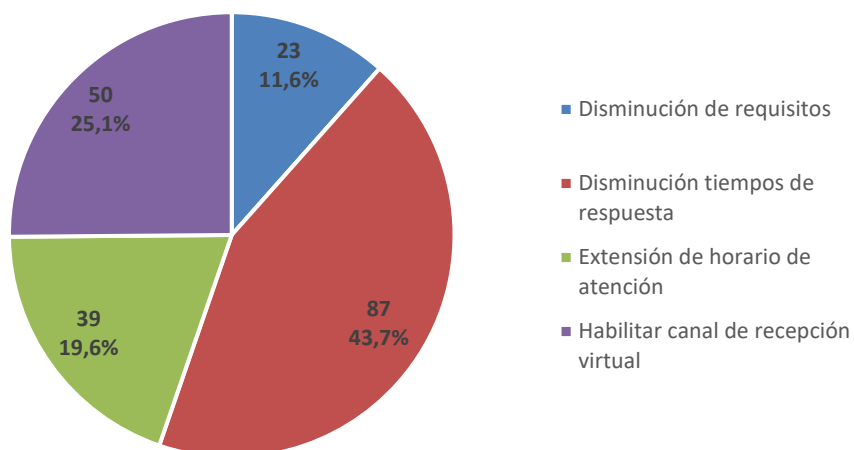
Gráfica 16. Satisfacción de los trámites



Pregunta 9. Sugerencias para los trámites

En cuanto a las sugerencias se clasificaron de acuerdo con los lineamientos descritos por la Función Pública para las acciones de racionalización que se le pueden realizar a los trámites. Para esto se obtuvo que el 43,7% considera que se deben disminuir los tiempos de respuesta para la obtención del trámite, el 25% habilitar canales virtuales, el 19,6% para la extensión de horarios de atención y el restante 11,6% para la disminución de requisitos de los trámites.

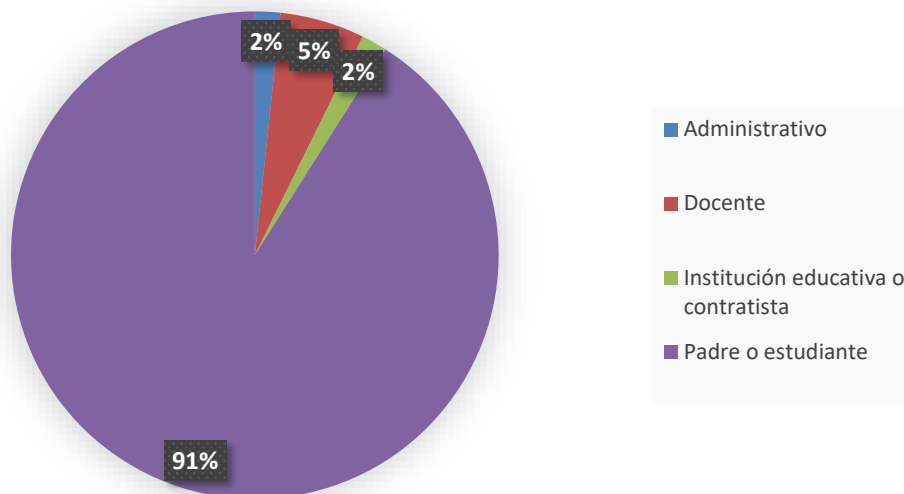
Gráfica 17 Sugerencias de los trámites



15. Aplicación de encuesta a todos los trámites de la entidad

Se aplicó una encuesta a 6000 ciudadanos usuarios de los trámites y servicios de la Secretaría de Educación preguntándoles por acciones de racionalización administrativas, normativas y tecnológicas que deban implementarse en los trámites. La base de datos de los ciudadanos a aplicar la encuesta se generó de los reportes de solicitudes ciudadanas recibidas por el aplicativo de gestión documental de la entidad. Del total de correos enviados, 545 ciudadanos respondieron la encuesta distribuyéndose de la siguiente manera por grupo de interés

Gráfica 17. Población de los trámites



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

1. Seleccione el grupo poblacional al que pertenece de acuerdo con su relación con la Secretaría de Educación del Distrito
2. De acuerdo con su experiencia y necesidades seleccione el/los trámites que más realiza en la Secretaría de Educación del Distrito
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
4. De los siguientes trámites cuáles considera que requieren uso de elementos tecnológicos como formularios en línea, envío de documentos electrónicos, respuestas electrónicas, etc.
5. De los siguientes trámites cuáles considera que requieren ampliaciones de vigencia o reducción de requisitos.
6. Mencione el(los) trámite(s) que ha incurrido en gastos, tales como impresión de formatos, servicio de internet, elementos de papelería, descuentos salariales o gastos extras de transporte.
7. Conoce el formulario único de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito
8. De las siguientes opciones, cuál considera que trae más beneficios para la realización de los trámites
9. Considera positiva la implementación de trámites en línea
10. Tiene alguna sugerencia frente a un trámite en particular de la Secretaría de Educación del Distrito

11. Sugerencias de la ciudadanía

De las encuestas respondidas se tienen los siguientes datos por tipo de población:

Se seleccionaron los 5 trámites que más usan los docentes, de acuerdo con los resultados de la encuesta

Tabla 12. Trámites más solicitados por los docentes

TRAMITE	CANTIDAD	%
Cesantías parciales para docentes oficiales	23	17,70%
Certificado de factores salariales para docentes	13	10,00%
Legalización de incapacidades para docentes	10	7,70%
Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	8	6,20%
Inicio de Labores de Docentes Provisionales	5	3,80%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2023 – Grupo de racionalización de trámites

Se seleccionaron los 5 trámites que más usan los administrativos, de acuerdo con los resultados de la encuesta

Tabla 13. Trámites más solicitados por los administrativos

TRAMITE	ANTIDAD	
Certificación de funciones para administrativos	64	25%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	47	18%
Vacaciones de funcionarios administrativos	39	15%
Certificado de tiempo de servicio para administrativos	36	14%
Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	15	6%

Se seleccionaron los 5 trámites que más usan los administrativos, de acuerdo con los resultados de la encuesta

Tabla 14. Trámites más solicitados por las instituciones

TRAMITE	ANTIDAD	%
Ampliación del servicio educativo	16	14%
Adquisición de elementos de dotación para colegios distritales	15	13%
Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	14	12%
Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	11	10%
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	10	9%

Se seleccionaron los 5 trámites que más usan los padres - estudiantes, de acuerdo con los resultados de la encuesta

Tabla 15. Trámites más solicitados por los padres – estudiantes

TRAMITE	ANTIDAD	%
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	114	21%
Asignación de cupo escolar	108	20%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	92	17%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	43	8%
Traslado de estudiantes antiguos	40	7%

Se seleccionaron los 10 trámites que más sugerencias tuvieron frente a reducción de tiempos de duración del trámite, extensión de horarios de atención o ampliación de puntos de atención

Tabla 16. Trámites con más sugerencias de racionalización administrativa

	CANTIDAD	%
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	153	5,50%
Asignación de cupo escolar	150	5,30%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	82	2,90%
Certificación de funciones para administrativos	79	2,80%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	78	2,80%
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	61	2,20%
Traslado de estudiantes antiguos	57	2,00%
Vacaciones de funcionarios administrativos	56	2,00%
Ampliación del servicio educativo	55	2,00%
Certificado de tiempo de servicio para administrativos	53	1,90%

Se seleccionaron los 10 trámites que más sugerencias tuvieron frente a uso de elementos tecnológicos como formularios en línea, envío de documentos electrónicos, respuestas electrónicas

Tabla 17. Trámites con más sugerencias de racionalización tecnológica

TRAMITE	CANTIDAD	%
Asignación de cupo escolar	141	15,60%

Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	138	15,20 %
Certificación de funciones para administrativos	103	11,40 %
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	100	11,00 %
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	77	8,50%
Traslado de docentes por salud	74	8,20%
Vacaciones de funcionarios administrativos	71	7,80%
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	71	7,80%
Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	68	7,50%
Traslado de estudiantes antiguos	62	6,90%

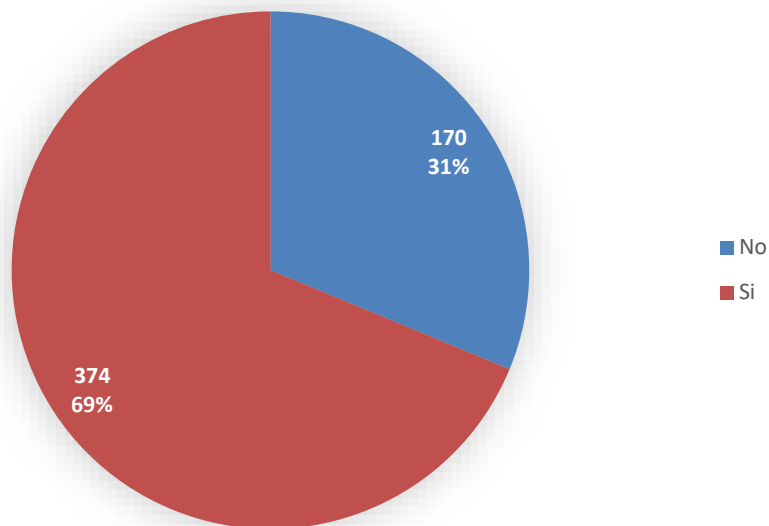
Se seleccionaron los 10 trámites que más sugerencias tuvieron frente a ampliaciones de vigencia o reducción de requisitos

Tabla 18. Trámites con más sugerencias de racionalización normativa

TRAMITE	CANTIDAD	%
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	134	16,8%
Asignación de cupo escolar	126	15,8%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	81	10,1%
Vacaciones de funcionarios administrativos	74	9,3%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	70	8,8%
Certificación de funciones para administrativos	69	8,6%
Traslado de docentes por salud	64	8,0%
Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	62	7,8%
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	62	7,8%
Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	58	7,3%

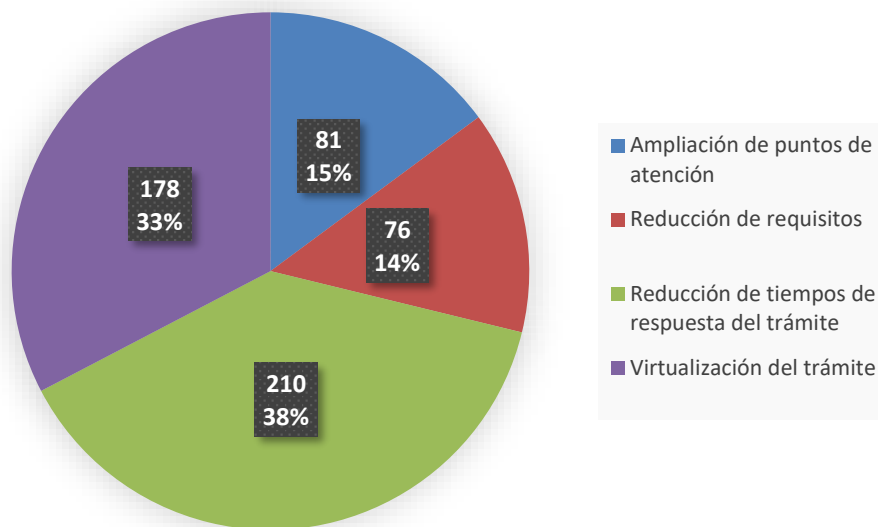
Gráfica 18. Formulario Único de Trámites

Se realizó pregunta, indagando si conoce el formulario único de trámites de la entidad, teniendo los siguientes resultados:



Gráfica 19. Beneficios de la racionalización de trámites

Se evidencia que la ciudadanía considera que la reducción de requisitos y tiempos de respuesta corresponde al mayor puntuado, dada la necesidad de agilizar los trámites en la entidad.



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

16. 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 julio 2023, se identificó que el grupo de interés que más realiza solicitudes en la entidad son los padres y estudiantes, seguidos por los docentes, 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 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 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 fallencias 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 julio 31 del año 2023.
- **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 19. 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 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

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	Volumen 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 116 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 20. Priorización Final

Perfil	Trámite	Dependencia	TOTAL
Trámite	Asignación de cupo escolar	Dirección de Cobertura	74
Trámite	Traslado de estudiantes antiguos	Dirección de Cobertura	72
Otros procedimientos administrativos	Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	Dirección de Bienestar Estudiantil	71
Trámite	Legalización de documentos para estudiar en el exterior	Oficina de Servicio al Ciudadano	70
Servicio	Retiro de Estudiantes del SIMAT	Dirección de Cobertura	69
Trámite	Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	Dirección General de Educación y Colegios Distritales	67
Trámite	Ascenso en el escalafón nacional docente	Oficina de Escalafón Docente	67
Trámite	Cesantías parciales para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	66
Trámite	Cesantía definitiva para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	62
Trámite	Inscripción en el escalafón nacional docente	Oficina de Escalafón Docente	58
Trámite	Reliquidación pensional para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	57
Servicio	Adquisición de elementos de dotación para colegios distritales	Dirección de Dotaciones Escolares	56
Trámite	Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	Oficina de Escalafón Docente	56
Trámite	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	Dirección General de Educación y Colegios Distritales	55
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	54
Trámite	Pensión de jubilación para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	54
Servicio	Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	Archivo SED	52

Servicio	Solicitud de validación de básica primaria, básica secundaria y grado décimo en las Instituciones Educativas Distritales	Dirección General de Educación y Colegios Distritales	51
Servicio	Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	Archivo SED	51
Servicio	Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	Oficina de Personal	50
Servicio	Finalización de Labores de Docentes Provisionales	Oficina de Personal	50
Servicio	Certificación de funciones para administrativos	Grupo de Certificados Laborales	50
Servicio	Certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas	Oficina de Escalafón Docente	50
Servicio	Documento de legalidad de instituciones cerradas	Archivo SED	50
Servicio	Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares	Dirección de Dotaciones Escolares	49
Servicio	Traslado de docentes por salud	Dirección de Talento Humano	49
Servicio	Traslado de docentes entre entes territoriales	Oficina de Personal	49
Servicio	Certificado de salarios e historia laboral	Grupo de Certificados Laborales	49
Servicio	Reposición de bienes de propiedad de la Secretaría de Educación del Distrito	Dirección de Dotaciones Escolares	48
Servicio	Revisión de cesantías definitivas para docentes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	48
Trámite	Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	Oficina de Personal	48
Servicio	Inicio de Labores de Docentes Provisionales	Oficina de Personal	48
Servicio	Licencia por Luto	Oficina de Personal	48
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	47
Otros procedimientos administrativos	Becas Universidad Libre y Universidad América	Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	47

Servicio	Reporte de accidente de trabajo de directivos docentes y docentes	Dirección de Talento Humano	47
Servicio	Cesantías parciales para funcionarios administrativos	Oficina de Nómina	46
Servicio	Actualización y/o cambio cuenta bancaria para el abono en nómina	Oficina de Nómina	46
Servicio	Certificación de Contrato y/o Convenio	Oficina de Contratos	45
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	45
Trámite	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia	44
Trámite	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia	44
Servicio	Traslado de docentes por motivo de amenaza	Dirección de Talento Humano	44
Servicio	Edictos emplazatorios para prestaciones sociales docentes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	44
Servicio	Vacaciones de funcionarios administrativos	Oficina de Personal	44
Trámite	Ampliación del servicio educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia	43
Servicio	Traslados masivos de docentes y directivos docentes	Oficina de Personal	43
Servicio	Vacancia temporal de un cargo docente o directivo docente	Oficina de Personal	43
Servicio	Carta de respaldo institucional	Grupo de Certificados Laborales	43
Trámite	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	43
Servicio	Ausentismo laboral no justificado funcionarios administrativos y docentes	Oficina de Personal	41
Trámite	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	41
Trámite	Sustitución pensional para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	41
Trámite	Evaluación de obras presentadas por los docentes	Dirección de Formación de	40

	con fines de ascenso al escalafón	Docentes e Innovaciones Pedagógicas	
Servicio	Licencia ordinaria no remunerada para funcionarios administrativos y docentes	Oficina de Personal	40
Servicio	Prima técnica - reconocimiento o reajuste	Oficina de Personal	40
Servicio	Certificado de fines personales para docentes y administrativos	Grupo de Certificados Laborales	40
Servicio	Certificado para caja de compensación familiar plan 25 años	Oficina de Nómina	40
Trámite	Constancia de registro de diploma	Oficina de Servicio al Ciudadano	40
Trámite	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	Dirección de Inspección y Vigilancia	40
Trámite	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia	39
Trámite	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	Dirección de Inspección y Vigilancia	39
Trámite	Clausura de un establecimiento educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia	39
Servicio	Monto de cesantías docentes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	39
Servicio	Revisión de pensión para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	39
Servicio	Asignación de funciones en el cargo de directivo docente rector, director rural o coordinador	Oficina de Personal	39
Servicio	Legalización de incapacidades para docentes	Oficina de Personal	39
Servicio	Comisión de servicios	Oficina de Personal	39
Servicio	Vacancia por fallecimiento	Oficina de Personal	39
Servicio	Encargo de un Directivo Docente Rector, Director Rural o Coordinador	Oficina de Personal	39
Servicio	Certificado de tiempo de servicio para administrativos	Grupo de Certificados Laborales	39
Trámite	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	Oficina de Escalafón Docente	39
Servicio	Inscripción en el escalafón docente para educadores que se rigen por el Decreto 1278 de 2002	Oficina de Escalafón Docente	39

Servicio	Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	Grupo de Certificados Laborales	39
Servicio	Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	Dirección de Talento Humano	38
Trámite	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	38
Trámite	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	38
Trámite	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	38
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	37
Servicio	Reporte de Incidentes de Trabajo, condiciones inseguras y actos inseguros	Dirección de Talento Humano	37
Servicio	Tiempo de servicio para bono pensional de docentes y directivos docentes	Grupo de Certificados Laborales	37
Trámite	Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	Oficina de Escalafón Docente	37
Servicio	Certificado de aportes al sistema de la protección social para VISA del personal docente	Oficina de Nómina	37
Trámite	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	Dirección de Inspección y Vigilancia	36
Servicio	Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	Dirección de Talento Humano	35
Servicio	Indemnización Sustitutiva	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	35
Servicio	Pensión de sobrevivientes para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	35
Servicio	Comisión de personal administrativo para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	Oficina de Personal	35
Servicio	Traslado de funcionarios administrativos por motivo de amenaza	Oficina de Personal	35

Trámite	Pensión de jubilación por aportes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	35
Trámite	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	35
Servicio	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	34
Servicio	Comisión para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	Oficina de Personal	34
Servicio	Licencia deportiva	Oficina de Personal	34
Servicio	Renuncia parcial o total a licencias no remuneradas para docentes	Oficina de Personal	34
Servicio	Vacancia definitiva de un cargo docente o directivo docente	Oficina de Personal	34
Servicio	Certificado de tiempo de servicio para docentes	Grupo de Certificados Laborales	34
Trámite	Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	Oficina de Escalafón Docente	34
Servicio	Certificado de pago de seguridad social de docentes para trabajo en jornada contraria	Oficina de Nómina	34
Trámite	Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Dirección de Inspección y Vigilancia	33
Trámite	Cambio de sede de un establecimiento educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia	33
Trámite	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	Dirección de Inspección y Vigilancia	33
Servicio	Reporte de accidente de trabajo de personal administrativo, contratistas y estudiantes de colegios distritales en práctica laboral	Dirección de Talento Humano	32
Servicio	Recepción de cuentas	Oficina de Tesorería y Contabilidad	32
Trámite	Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Dirección de Inspección y Vigilancia	31
Servicio	Prórroga para tomar posesión en periodo de prueba	Oficina de Personal	30
Servicio	Prórroga de vacaciones	Oficina de Personal	30

Servicio	Certificación de sueldos con destino al Fondo Nacional del Ahorro	Grupo de Certificados Laborales	30
Servicio	Cesantías definitivas de funcionarios administrativos	Oficina de Nómina	30
Servicio	Monto de cesantías para administrativos afiliados a FONCEP	Oficina de Nómina	30
Servicio	Certificado de pago de salud	Oficina de Nómina	30
Servicio	Certificado de FAVIDI	Grupo de Certificados Laborales	29
Servicio	Cancelación de personería jurídica de entidades sin ánimo de lucro con fines educativos	Dirección de Inspección y Vigilancia	28
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	28
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	28
Servicio	Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	Oficina de Control Disciplinario	27

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

17.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 con el análisis de variables realizado, la Oficina de Servicio al Ciudadano sugiere priorizar:

#	Trámite	Dependencia
1	Asignación de cupo escolar	Dirección de Cobertura
2	Traslado de estudiantes antiguos	Dirección de Cobertura
3	Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	Dirección de Bienestar Estudiantil
4	Legalización de documentos para estudiar en el exterior	Oficina de Servicio al Ciudadano
5	Retiro de Estudiantes del SIMAT	Dirección de Cobertura
6	Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	-
7	censo en el escalafón nacional docente	Oficina de Escalafón Docente

8	Cesantías parciales para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones
9	Cesantía definitiva para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones
10	Inscripción en el escalafón nacional docente	Oficina de Escalafón Docente

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

Una vez definidos los trámites a priorizar, el paso a seguir es 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 2024.