



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL**  
**OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**  
**Informe Validación Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED**  
**Nivel Central - Direcciones Locales de Educación - Nivel Institucional**  
**Mayo**

A continuación, encontrará las peticiones evaluadas de cada oficina y el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento obtenido teniendo en cuenta los criterios de calidad específicos registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF 291119.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA y Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

**NOTA:**

Si tiene alguna inquietud, puede escribirnos al correo electrónico [osclanpadrino@educacionbogota.edu.co](mailto:osclanpadrino@educacionbogota.edu.co) relacionando en el Asunto: CALIDAD EN LAS RESPUESTAS, en lo siguientes 5 días hábiles de recibido.

Nivel	Nombre del Área	Muestra Seleccionada	Respuestas que No Cumplen	Respuestas que Si Cumplen	% de Cumplimiento en la respuesta
NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES LOCALES	2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	6	0	6	100,00%
	2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	26	0	26	100,00%
	2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	5	0	5	100,00%
	2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	42	0	42	100,00%
	3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	28	0	28	100,00%
	3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	6	0	6	100,00%
	5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	102	0	102	100,00%
	5320 - Oficina Administrativa De Redp	18	0	18	100,00%
	5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	4	0	4	100,00%
	2203 - Dirección Local De Educación Santafe - Candelaria	50	1	49	98,00%
	5300 - Dirección De Servicios Administrativos	88	2	86	97,73%
	3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	19	1	18	94,74%
	2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	36	2	34	94,44%
	4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	195	12	183	93,85%
	2214 - Dirección Local De Educación Mártires	32	2	30	93,75%
	4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	16	1	15	93,75%
	2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	63	4	59	93,65%
	2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	31	2	29	93,55%
	2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	46	3	43	93,48%
	2209 - Dirección Local De Educación Fontibon	46	3	43	93,48%
	2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	118	9	109	92,37%
	5220 - Oficina De Contratos	24	2	22	91,67%
	2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	35	3	32	91,43%
	2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	34	3	31	91,18%
	1300 - Oficina Asesora De Jurídica	53	5	48	90,57%
	2207 - Dirección Local De Educación Bosa	110	11	99	90,00%
	2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	53	6	47	88,68%
	2205 - Dirección Local De Educación Usme	35	4	31	88,57%
	5111 - Grupo De Certificados Laborales	98	12	86	87,76%
	2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educacion Superior Y Educaci	79	10	69	87,34%
	5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	148	20	128	86,49%
	5130 - Oficina De Nómina	159	22	137	86,16%
	1200 - Oficina De Control Interno	13	2	11	84,62%
	1400 - Oficina De Control Disciplinario	38	6	32	84,21%
	4100 - Dirección De Cobertura	145	23	122	84,14%
	1000 - Despacho	69	11	58	84,06%
	2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	86	14	72	83,72%
	4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	24	4	20	83,33%
	2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	29	5	24	82,76%
	5110 - Oficina De Personal	154	27	127	82,47%
	2210 - Dirección Local De Educación Engativa	78	14	64	82,05%
	2211 - Dirección Local De Educación Suba	110	21	89	80,91%
	2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	71	17	54	76,06%
	1100 - Oficina Asesora De Planeación	7	2	5	71,43%
	5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	6	2	4	66,67%
	5120 - Oficina De Escalafón Docente	76	27	49	64,47%
	5100 - Dirección De Talento Humano	33	12	21	63,64%
	3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	8	3	5	62,50%
	3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	3	2	1	33,33%
	6001 - 01 Colegio Agustín Fernández (led)	2	0	2	100,00%
	6001 - 02 Colegio Aquileo Parra (led)	1	0	1	100,00%
	6001 - 07 Colegio Nuevo Horizonte (led)	13	0	13	100,00%
	6001 - 08 Colegio Saludcoop Norte (led)	1	0	1	100,00%
	6001 - 09 Colegio Toberín (led)	1	0	1	100,00%
	6001 - 11 Colegio Usaquén (led)	1	0	1	100,00%
	6004 - 07 Colegio El Rodeo (led)	1	0	1	100,00%
	6004 - 08 Colegio Entre Nubes Suroriental (led)	1	0	1	100,00%
6004 - 13 Colegio Jose Felix Restrepo (led)	1	0	1	100,00%	
6004 - 18 Colegio Juana Escobar (led)	1	0	1	100,00%	
6004 - 22 Colegio Manuelita Saenz (led)	1	0	1	100,00%	
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (led)	2	0	2	100,00%	
6005 - 02 Colegio Atabanzha (led)	3	0	3	100,00%	
6005 - 05 Colegio Chuniza (led)	1	0	1	100,00%	
6005 - 06 Colegio Ciudad De Villavicencio (led)	1	0	1	100,00%	
6005 - 08 Colegio Eduardo Umana Mendoza (led)	4	0	4	100,00%	
6005 - 16 Colegio Fernando Gonzalez Ochoa (led)	3	0	3	100,00%	
6005 - 17 Colegio Francisco Antonio Zea De Usme (led)	1	0	1	100,00%	
6005 - 20 Colegio La Aurora (led)	1	0	1	100,00%	
6006 - 04 Colegio Inem Santiago Perez (led)	5	0	5	100,00%	
6007 - 03 Colegio Bosanova (led)	1	0	1	100,00%	
6007 - 04 Colegio Brasília - Bosa (led)	2	0	2	100,00%	



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL**  
**OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**  
**Informe Validación Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED**  
**Nivel Central - Direcciones Locales de Educación - Nivel Institucional**  
**Mayo**

A continuación, encontrará las peticiones evaluadas de cada oficina y el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento obtenido teniendo en cuenta los criterios de calidad específicos registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF 291119.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA y Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

**NOTA:**

Si tiene alguna inquietud, puede escribirnos al correo electrónico [osclanpadrino@educacionbogota.edu.co](mailto:osclanpadrino@educacionbogota.edu.co) relacionando en el Asunto: CALIDAD EN LAS RESPUESTAS, en los siguientes 5 días hábiles de recibido.

NIVEL INSTITUCIONAL	6007 - 05 Colegio Carlos Alban Holguin (led)	5	0	5	100,00%
	6007 - 10 Colegio El Porvenir (led)	3	0	3	100,00%
	6007 - 14 Colegio Granacolombiano (led)	2	0	2	100,00%
	6007 - 16 Colegio Jose Francisco Socarras (led)	2	0	2	100,00%
	6007 - 21 Colegio Luis Lopez De Mesa (led)	1	0	1	100,00%
	6007 - 24 Colegio Orlando Higuera Rojas (led)	7	0	7	100,00%
	6007 - 26 Colegio Porfirio Barba Jacob (led)	3	0	3	100,00%
	6007 - 28 Colegio Villas Del Progreso (led)	3	0	3	100,00%
	6008 - 06 Colegio Class (led)	3	0	3	100,00%
	6008 - 10 Colegio El Japon (led)	1	0	1	100,00%
	6008 - 11 Colegio Fernando Soto Aparicio (led)	1	0	1	100,00%
	6008 - 16 Colegio Inem Francisco De Paula Santander (led)	5	0	5	100,00%
	6008 - 24 Colegio La Chucua (led)	2	0	2	100,00%
	6008 - 26 Colegio Las Americas (led)	1	0	1	100,00%
	6008 - 28 Colegio Manuel Cepeda Vargas (led)	5	0	5	100,00%
	6008 - 30 Colegio Marsella (led)	1	0	1	100,00%
	6008 - 31 Colegio Nacional Nicolas Esguerra (led)	1	0	1	100,00%
	6008 - 32 Colegio Nelson Mandela (led)	1	0	1	100,00%
	6008 - 37 Colegio San Jose (led)	1	0	1	100,00%
	6008 - 38 Colegio San Jose De Castilla (led)	4	0	4	100,00%
	6009 - 03 Colegio Carlo Federici (led)	1	0	1	100,00%
	6009 - 05 Colegio Instituto Tecnico Internacional (led)	1	0	1	100,00%
	6009 - 06 Colegio Integrado De Fontibon Ibepe (led)	3	0	3	100,00%
	6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (led)	1	0	1	100,00%
	6009 - 09 Colegio Rodrigo Arenas Betancourt (led)	1	0	1	100,00%
	6009 - 10 Colegio Villemar El Carmen (led)	2	0	2	100,00%
	6009 - 11 Colegio La Felicidad (led)	1	0	1	100,00%
	6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (led)	1	0	1	100,00%
	6010 - 03 Colegio Charry (led)	1	0	1	100,00%
	6010 - 22 Colegio Nidia Quintero De Turbay (led)	1	0	1	100,00%
	6010 - 25 Colegio Republica De China (led)	2	0	2	100,00%
	6010 - 26 Colegio Republica De Colombia (led)	1	0	1	100,00%
	6010 - 27 Colegio Robert F. Kennedy (led)	1	0	1	100,00%
	6010 - 32 Colegio Tomas Cipriano De Mosquera (led)	2	0	2	100,00%
	6011 - 04 Colegio Delia Zapata Olivella (led)	1	0	1	100,00%
	6011 - 06 Colegio Filarmonico Simon Bolivar (led)	1	0	1	100,00%
	6011 - 07 Colegio Gerardo Molina Ramirez (led)	1	0	1	100,00%
	6011 - 11 Colegio Hunza (led)	1	0	1	100,00%
	6011 - 13 Colegio Instituto Tecnico Julio Florez (led)	1	0	1	100,00%
	6011 - 15 Colegio La Toscana - Lisboa (led)	3	0	3	100,00%
	6011 - 17 Colegio Nueva Colombia (led)	2	0	2	100,00%
6011 - 18 Colegio Nueva Zelandia (led)	1	0	1	100,00%	
6011 - 20 Colegio Ramon De Zubiria (led)	4	0	4	100,00%	
6011 - 26 Colegio Vista Bella (led)	3	0	3	100,00%	
6012 - 03 Colegio Heladia Mejia (led)	3	0	3	100,00%	
6012 - 05 Colegio Juan Francisco Berbeo (led)	2	0	2	100,00%	
6015 - 04 Colegio Guillermo Leon Valencia (led)	1	0	1	100,00%	
6016 - 01 Colegio Andres Bello (led)	1	0	1	100,00%	
6016 - 03 Colegio Benjamin Herrera (led)	1	0	1	100,00%	
6016 - 10 Colegio La Merced (led)	2	0	2	100,00%	
6016 - 11 Colegio Luis Carlos Galan Sarmiento (led)	2	0	2	100,00%	
6018 - 01 Colegio Alejandro Obregon (led)	1	0	1	100,00%	
6018 - 03 Colegio Alfredo Iriarte (led)	1	0	1	100,00%	
6018 - 05 Colegio Bravo Paez (led)	3	0	3	100,00%	
6018 - 10 Colegio El Libertador (led)	1	0	1	100,00%	
6018 - 11 Colegio Enrique Olaya Herrera (led)	2	0	2	100,00%	
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (led)	1	0	1	100,00%	
6018 - 17 Colegio Maria Cano (led)	1	0	1	100,00%	
6018 - 24 Colegio Republica Ee.Uu De America (led)	1	0	1	100,00%	
6018 - 27 Colegio San Agustin (led)	1	0	1	100,00%	
6019 - 01 Colegio Acacia Ii (led)	1	0	1	100,00%	
6019 - 06 Colegio Cedit Ciudad Bolivar (led)	2	0	2	100,00%	
6019 - 16 Colegio Fanny Mikey (led)	1	0	1	100,00%	
6019 - 18 Colegio Ismael Perdomo (led)	1	0	1	100,00%	
6019 - 20 Colegio Jose Maria Vargas Vila (led)	3	0	3	100,00%	
6019 - 32 Colegio Rural Jose Celestino Mutis (led)	1	0	1	100,00%	
6019 - 33 Colegio Rural Pasquilla (led)	1	0	1	100,00%	
6019 - 35 Colegio San Francisco (led)	1	0	1	100,00%	
6020 - 01 Colegio Campestre Jaime Garzon (led)	1	0	1	100,00%	
6020 - 01 Colegio Campestre Jaime Garzón (IED)	1	0	1	100,00%	
6008 - 05 Colegio Castilla (led)	6	1	5	83,33%	
6008 - 22 Colegio Kennedy (led)	23	5	18	78,26%	
6006 - 05 Colegio Instituto Tecnico Industrial Piloto (led)	8	2	6	75,00%	
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejia (led)	4	1	3	75,00%	
6008 - 41 Colegio Tom Adams (led)	4	1	3	75,00%	



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL**  
**OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**  
**Informe Validación Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED**  
**Nivel Central - Direcciones Locales de Educación - Nivel Institucional**  
**Mayo**

A continuación, encontrará las peticiones evaluadas de cada oficina y el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento obtenido teniendo en cuenta los criterios de calidad específicos registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF 291119.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA y Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

**NOTA:**

Si tiene alguna inquietud, puede escribirnos al correo electrónico [osclanpadrino@educacionbogota.edu.co](mailto:osclanpadrino@educacionbogota.edu.co) relacionando en el Asunto: CALIDAD EN LAS RESPUESTAS, en los siguientes 5 días hábiles de recibido.

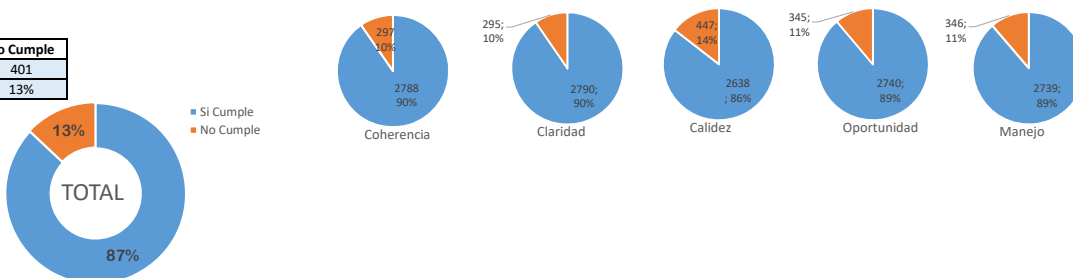
6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital Maria Montessori (led)	4	1	3	75,00%
6015 - 05 Colegio Tecnico Jaime Pardo Leal (led)	4	1	3	75,00%
6005 - 13 Colegio Estanislao Zuleta (led)	3	1	2	66,67%
6007 - 06 Colegio Carlos Pizarro Leon Gomez (led)	3	1	2	66,67%
6007 - 11 Colegio Fernando Mazuera Villegas (led)	3	1	2	66,67%
6007 - 19 Colegio Leonardo Posada Pedraza (led)	3	1	2	66,67%
6008 - 19 Colegio Jackeline (led)	3	1	2	66,67%
6008 - 34 Colegio Paulo Vi (led)	3	1	2	66,67%
6010 - 09 Colegio Instituto Tecnico Juan Del Corral (led)	3	1	2	66,67%
6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (led)	3	1	2	66,67%
6018 - 26 Colegio Restrepo Millan (led)	6	2	4	66,67%
6019 - 11 Colegio Cundinamarca (led)	3	1	2	66,67%
6019 - 17 Colegio Guillermo Cano Isaza (led)	3	1	2	66,67%
6006 - 02 Colegio Centro Integral Jose Maria Cordoba (led)	16	6	10	62,50%
6008 - 07 Colegio Codema (led)	7	3	4	57,14%
6005 - 15 Colegio Federico Garcia Lorca (led)	4	2	2	50,00%
6008 - 08 Colegio Dario Echandia (led)	2	1	1	50,00%
6008 - 23 Colegio La Amistad (led)	2	1	1	50,00%
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (led)	2	1	1	50,00%
6007 - 07 Colegio Cedit San Pablo (led)	3	2	1	33,33%
6010 - 29 Colegio San Jose Norte (led)	3	2	1	33,33%
6019 - 10 Colegio Confederacion Brisas Del Diamante (led)	4	3	1	25,00%
6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (led)	8	7	1	12,50%
6002 - 03 Colegio Simon Rodriguez (led)	1	1	0	0,00%
6005 - 42 Colegio Santa Librada (led)	1	1	0	0,00%
6006 - 11 Colegio San Carlos (led)	3	3	0	0,00%
6006 - 12 Colegio Venecia (led)	3	3	0	0,00%
6007 - 02 Colegio Alfonso Reyes Echandia (led)	1	1	0	0,00%
6008 - 02 Colegio Alqueria De La Fragua (led)	1	1	0	0,00%
6008 - 17 Colegio Instituto Tecnico Rodrigo De Triana (led)	1	1	0	0,00%
6011 - 24 Colegio Villa Elisa (led)	1	1	0	0,00%
6012 - 08 Colegio Tecnico Domingo Faustino Sarmiento (led)	2	2	0	0,00%
6013 - 01 Colegio Manuela Beltran (led)	1	1	0	0,00%
6016 - 06 Colegio España (led)	1	1	0	0,00%
6019 - 29 Colegio Rafael Uribe Uribe (led)	1	1	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3.086</b>	<b>401</b>	<b>2.685</b>	<b>87,01%</b>

**RESULTADOS SECRETARIA DE EDUCACION GENERAL**

Muestra	Evaluados		Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo	
	Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
3.086	3085	0	2788	297	2790	295	2638	447	2740	345	2739	346
			90%	10%	90%	10%	86%	14%	89%	11%	89%	11%

*Con el hecho de no cumplir con uno de los cinco criterios de evaluación, la calificación es "NO CUMPLE"*

Si Cumple	No Cumple
2684	401
87%	13%





SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL  
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
Informe Validación Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED  
Nivel Central - Direcciones Locales de Educación - Nivel Institucional  
Mayo

A continuación, encontrará las peticiones evaluadas de cada oficina y el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento obtenido teniendo en cuenta los criterios de calidad específicos registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF 291119.

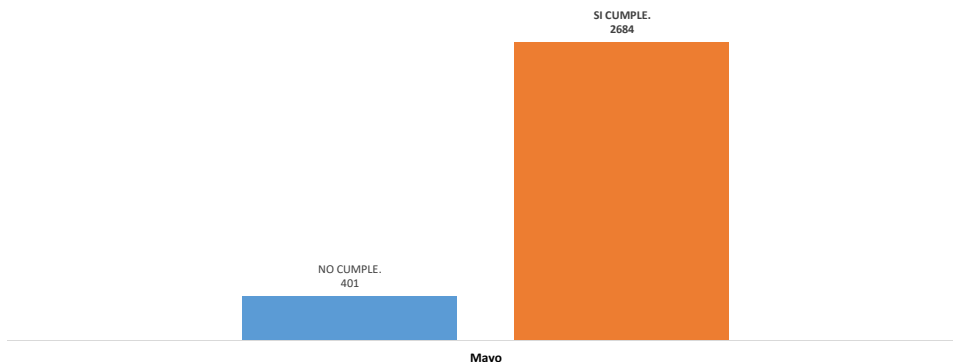
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA y Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

NOTA:

Si tiene alguna inquietud, puede escribirnos al correo electrónico [osclanpadrino@educacionbogota.edu.co](mailto:osclanpadrino@educacionbogota.edu.co) relacionando en el Asunto: CALIDAD EN LAS RESPUESTAS, en los siguientes 5 días hábiles de recibido.

SELECCIONE SU  
ÁREA O IED

### DETALLE POR OFICINA



### PRINCIPALES ASPECTOS A MEJORAR

Categoría	Total
<b>COHERENCIA</b>	
No Evaluado por no tener anexo	535
No cumple (Ver observación)	50
No cumple Aunque el(la) peticionario(a) es un(a) ciudadano(a) se refieren a el(ella) en genero diferente.	15
La respuesta esta dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento	13
<b>CLARIDAD</b>	
No Evaluado por no tener anexo	537
No cumple (Ver observación)	53
Realizan cierre con respuesta que no es de fondo (faltan datos de contacto, solo se informa inicio de investigación, informa adelanto de visita etc)	8
Se requería solicitar ampliación y no realizar un cierre definitivo	4
Cierran con respuesta parcial que no está relacionada con el motivo de la petición	3
No anexa documento con el que se da traslado a otra área o entidad	2
No le responden directamente al ciudadano si no al sistema comentando que hacen falta datos para dar solución a lo requerido por el ciudadano	2
<b>CALIDEZ</b>	
No Evaluado por no tener anexo	535
No es una respuesta cordial	94
No cumple (Ver observación)	51
Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano	17
<b>MANEJO DEL SISTEMA</b>	
No Evaluado por no tener anexo	538
No cumple (Ver observación)	89
El ciudadano no puede visualizar la respuesta ya que la calidad del pdf no lo permite	10
No se realiza la clasificación a través del sistema (Clasificador General)	7
Realizan cierre definitivo con respuesta de tipo parcial	7
Dan cierre definitivo porque no hay datos, es importante recalcar la herramienta que tiene el sistema para solicitar ampliación de la información necesaria para dar una respuesta de fondo	3
Anexan en el sistema como respuesta definitiva solicitud enviada por la Secretaria de Educación al Colegio objeto de la queja	3
Realizan cierre definitivo informando que se dio traslado, sin datos de contacto	1
El documento no corresponde al asunto registrado	1
Asigna a otra dependencia fuera del tiempo estipulado	1

Aprobó:  
Marco Antonio Barrera Gómez  
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

Elaboró:  
Narda Lizeth Rodríguez Toro  
Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano