



**INFORME DE NECESIDADES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA EN TORNO A
LOS
SERVICIOS DE LA ENTIDAD 2025**

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
BOGOTÁ D.C.**

Contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo del informe	4
2.1 Objetivo General	4
2.2 Objetivos específicos	4
3. Canales de Atención	4
4. Gestión de solicitudes y análisis de trámites	5
5. Análisis de la gestión realizada para las solicitudes radicadas.....	6
6. Inventario de trámites.....	7
7. Clasificación por trámite, servicio y otros procedimientos de cara al ciudadano.....	7
8. Interoperabilidad	11
9. Datos de operación	11
12. Análisis y diagnóstico de necesidades ciudadanas.....	23
13. Aplicación de Encuestas y Resultados	26
14. Recomendaciones estratégicas.....	36
15. Criterios de priorización	42
16. Conclusiones generales y propuesta de mejora 2026	51

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

1. Introducción

El presente informe tiene como objetivo analizar el estado actual de los trámites, servicios y demás procedimientos administrativos inscritos en el inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito - SED. Su propósito es identificar necesidades y propuestas de mejora relacionadas con la racionalización de trámites y la atención al ciudadano, en atención a los requerimientos ingresados a través de los canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (Formulario Único de Trámites - FUT, Ventanilla de Radicación Virtual, correo, chat y teléfono) y los registrados en el Sistema Integrado de Gestión Documental - SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha - BTE.

Este análisis permitirá identificar fortalezas y las áreas de oportunidad en la gestión de trámites y considera aspectos como los canales de solicitud, la satisfacción ciudadana y la naturaleza de los trámites. De esta forma, se pretende desarrollar una herramienta que contribuya a comprender asertivamente las necesidades de los ciudadanos, mejorar la calidad de la experiencia del servicio, incrementar los estándares de atención y ampliar el portafolio de servicios mediante la racionalización e implementación de mejoras en el proceso.

Para llevar a cabo este análisis, se recopilieron las solicitudes recibidas durante los primeros nueve meses del año 2025, así como la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y los canales de atención más utilizados. Además, se incluyeron los resultados de las encuestas aplicadas durante el 2025, con el propósito de fomentar la participación ciudadana en materia de trámites. También se realizó una medición de los costos internos asociados a los trámites, con el fin de establecer una priorización de acciones de mejora para cada uno.

A su vez, este informe servirá como base para definir la estrategia de racionalización de trámites para el año 2026.

2. Objetivo del informe

2.1 Objetivo General

Analizar el estado actual de los trámites, servicios y procedimientos administrativos de la Secretaría de Educación del Distrito - SED, con el fin de identificar necesidades, fortalezas y áreas de mejora que contribuyan a la racionalización de trámites y a la optimización de la atención al ciudadano, mediante la implementación de acciones que incrementen la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana.

2.2 Objetivos específicos

- Evaluar los requerimientos ciudadanos ingresados a través de los diferentes canales de contacto (correo, chat y teléfono) y los registrados en el Sistema Integrado de Gestión Documental – SIGA (Formulario Único de Trámites - FUT, Ventanilla de Radicación Virtual) y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha - BTE, para identificar patrones de solicitudes y áreas de mejora.
- Analizar la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas, así como los resultados de las encuestas ciudadanas aplicadas, para determinar la percepción y satisfacción de los usuarios con respecto a los trámites de la SED.
- Identificar los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para gestionar trámites, con el fin de mejorar la accesibilidad y efectividad en la comunicación entre la entidad y los ciudadanos.
- Priorizar los trámites que requieren acciones de mejora, con base en la medición de costos internos y en las necesidades identificadas, para diseñar una estrategia de racionalización de trámites.
- Desarrollar propuestas de mejora y racionalización de trámites que permitan aumentar los estándares de calidad y avanzar en la ampliación del portafolio de servicios de la SED, para garantizar una experiencia más satisfactoria a la ciudadanía.

Desarrollo del informe

3. Canales de Atención

Para la operación del periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de septiembre de 2025, se recibieron 675.940 atenciones¹;

Dentro de la participación por canales se encuentra discriminada de la siguiente manera:

Canal virtual: 51,1% es decir, las solicitudes realizadas a través del Formulario Único de Trámites – FUT, Ventanilla de Radicación Virtual, Chat Institucional, correos electrónicos contactenos@educacionbogota.edu.co, buzonentidades@educacionbogota.gov.co, los requerimientos del aplicativo de Bogotá te Escucha con 345.542 solicitudes.

Canal presencial: 25,0% de las solicitudes realizadas en los puntos de atención de la Secretaría de Educación del Distrito, en Nivel Central, Direcciones Locales de Educación y SuperCADE.

Canal telefónico: 23,8% se recibieron 161.079 solicitudes, de las atenciones en centro de contacto, Línea 195 y conmutador.

¹ “Por la cual se establece el proceso de gestión de la cobertura en el Sistema Educativo de Bogotá D.C. para las vigencias 2025 y 2026”

Tabla 1. Canales de atención

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Virtual	52.205	52.275	43.505	33.442	32.663	27.909	34.872	31.052	37.619	345.542	51,10%
Presencial	44.771	26.266	17.790	13.364	12.452	12.500	16.807	10.644	14.725	169.319	25,00%
Telefónico	32.412	28.932	21.416	13.310	13.222	13.347	13.709	10.762	13.969	161.079	23,80%
Total	129.388	107.473	82.711	60.116	58.337	53.756	65.388	52.458	66.313	675.940	100,00%

Fuente: Base operaciones canales

En el registro de categorías en la atención, se evidencia que en los canales de atención se resaltan 10 temáticas de mayor relevancia, con una distribución de participación definida, como lo muestra la siguiente tabla, en la que se refleja que el 27,75% de los temas de consulta corresponden a asignación de cupo escolar.

Tabla 2. Temáticas (Top 10)

Temática	Correo electrónico	Presencial	Telefónico	Virtual	% Total
Asignación de Cupo escolar	0,16%	17,12%	5,44%	5,02%	27,75%
Subsidio de Transporte	0,11%	9,26%	3,23%	3,98%	16,58%
Revisión de cesantías y pensiones	14,48%	0,56%	1,35%	0,14%	16,53%
Ampliación de información	0,14%	7,36%	2,38%	2,70%	12,58%
Traslado de estudiantes antiguos	0,04%	6,44%	2,22%	1,25%	9,95%
Movilidad escolar	0,64%	1,25%	7,42%	0,35%	9,67%
Información general de movilidad escolar	0,00%	0,00%	2,22%	0,00%	2,22%
Matrículas escolares	0,09%	0,25%	1,34%	0,04%	1,72%
Otros programas y campañas	0,06%	0,15%	1,26%	0,02%	1,49%
Novedades estudiantes	0,09%	0,19%	1,16%	0,05%	1,49%

Fuente: Datos CRM

4. Gestión de solicitudes y análisis de trámites

En los sistemas de radicación con los que cuenta la Secretaría de Educación del Distrito 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, con corte a septiembre, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento

Tipo trámite	Total
Solicitudes y trámites	317.536
Requerimientos legales	10.475
PQRSDF	5.356

Tipo trámite	Total
Solicitud de Acceso a la Información	692
Total	334.059

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano, BTE y SIGA TOTAL. Fecha de corte septiembre 30 de 2025

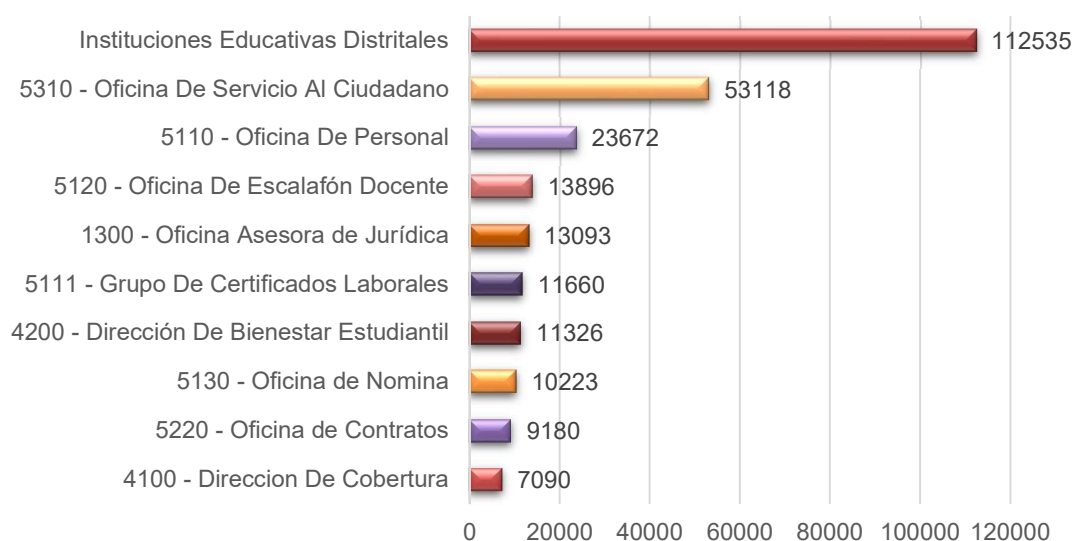
Para garantizar la unificación en la información facilitar su clasificación, se procedió a agrupar las solicitudes de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, en cuatro grandes grupos generales (solicitudes y trámites, requerimientos legales, PQRSDF y solicitudes de acceso a la Información, como se refleja en la tabla anterior.

5. Análisis de la gestión realizada para las solicitudes radicadas

El 95,1% de las solicitudes se clasifican en el grupo número 1. Solicitudes y Trámites: en el cual se encuentran los derechos de petición (consulta, general, particular, información) FUT, informativo, invitaciones, los cuales se asignan a las diferentes oficinas de la SED.

El 79,6% de las solicitudes recibidas, son atendidas por dependencias del nivel central y las Instituciones Educativas Distritales con un total de 265.793 requerimientos.

Gráfica 1. Principales Oficinas con atenciones



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA Fecha de corte septiembre 30 de 2025

El análisis realizado muestra que las áreas descritas en la gráfica representan el 45,9% de las solicitudes y trámites y las Instituciones Educativas Distritales el 34%.

La Instituciones que registran el mayor volumen de atención de solicitudes y trámites son: el Colegio Ciudadela Educativa de Bosa (IED) con un 1.3%; el Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED) y los colegios General Gustavo Rojas Pinilla (IED), Villas del Progreso (IED), Gabriel Betancourt Mejía (IED) y Sierra Morena (IED) con un 0.6%.

La segunda dependencia con mayor participación en solicitudes y trámites es la Oficina de Servicio

al Ciudadano con el 15,9%, sobre el total general; se destaca el trámite de Legalización de Documentos al Exterior, con un 73,46%.

6. Inventario de trámites

Esta Secretaría dispone de un inventario de trámites que facilita la identificación y proporciona información actualizada a la ciudadanía con respecto a estos. Este inventario incluye detalles de los requisitos, canales de atención, población objetivo, acciones de racionalización implementadas y tiempos de respuesta, entre otros aspectos.

En el marco de esta estrategia, esta Secretaría ha implementado 122 acciones de racionalización, las cuales han facilitado la simplificación de los procedimientos para solicitud y realización con el propósito reducir pasos, tiempos y costos asociados para los ciudadanos. Entre las mejoras se destaca la disminución de desplazamientos, gestión de solicitudes y tiempos de espera, así como la automatización parcial de algunos trámites. En la siguiente tabla se presenta la clasificación de estas acciones de racionalización.

Tabla 4. Acciones de racionalización

Año	Administrativa	Normativa	Tecnológica	Total
2012			1	1
2016	1	1	15	17
2017	1	6	32	39
2018	1		11	12
2019			17	17
2020	4		11	15
2021	1		4	5
2022			3	3
2023			12	12
2024	1			1
2025	1			1
Total	10	7	106	123

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

Actualmente la Secretaría cuenta con 116 trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano – OPA'S, de los cuales 60 se realizan por medio del Formulario Único de Trámites, 25 en los puntos de atención presenciales, 16 por Humano en Línea, 8 en las Direcciones Locales de Educación, 4 en aplicativo web y 3 en las instituciones educativas oficiales, lo que demuestra el fortalecimiento del canal virtual con un 69% de los trámites digitalizados y/o automatizados.

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

El detalle de los 44 trámites, 70 servicios y 2 procedimientos administrativos – OPA'S, se refleja en la siguiente gráfica:

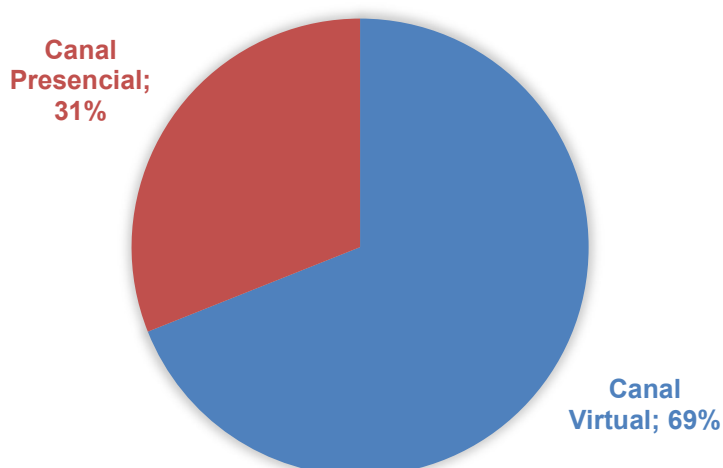
Gráfica 2. Trámites, Servicios y OPA'S



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito.

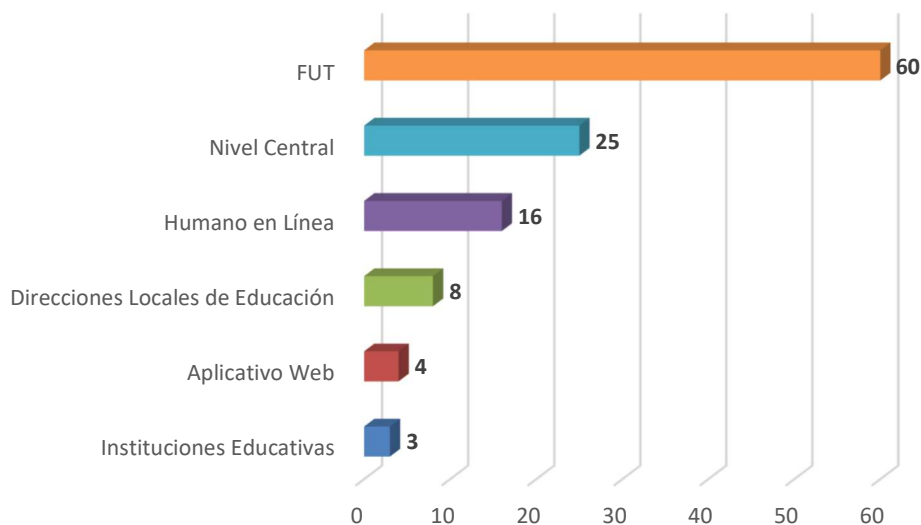
Como se observa en la siguiente gráfica, el 69% de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos se pueden realizar de manera ágil, fácil y rápido, a través del formulario único de trámites y a través de otros aplicativos en línea, con el propósito de permitirle a la ciudadanía realizar sus solicitudes ante la Secretaría de Educación del Distrito, en cualquier momento y lugar.

Grafica 3. Trámites en línea



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito.

Gráfica 4. Trámites realizados por puntos de atención



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito.

A la fecha, en 2025, la entidad ha logrado racionalizar un trámite correspondiente a la asignación de cupo escolar, en cabeza de la Dirección de Cobertura, frente al cual se realizó actualización normativa de la resolución de matrículas, mejora en el aplicativo web de inscripciones, modificación del formulario de matrículas por parte del padre y/o acudiente.

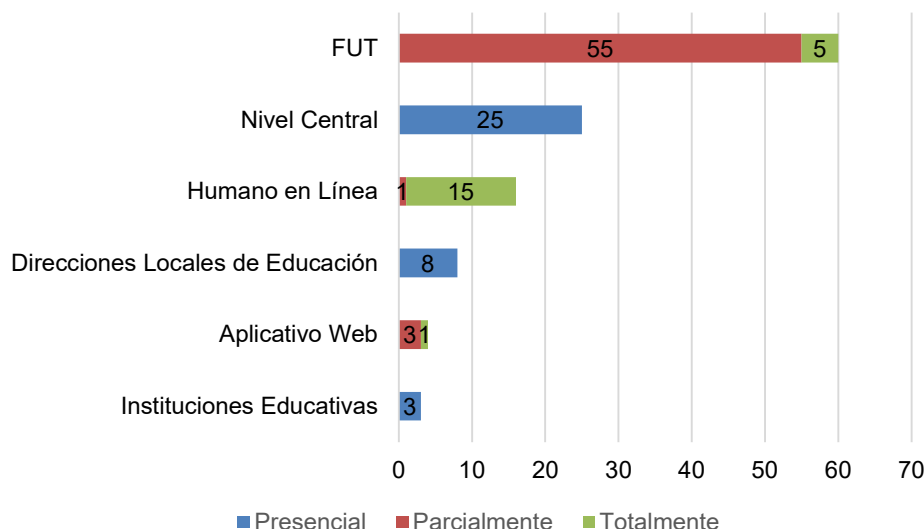
La Estrategia de Racionalización de Trámites para la vigencia 2025 incluye dos (2) trámites, de los cuales uno fue racionalizado; el otro, a cargo de la Dirección de Cobertura correspondiente al traslado de estudiantes antiguos, con mejora en el formulario de solicitud y actualización normativa. Estos procesos ya se encuentran en ejecución, de acuerdo con la Resolución 1587 del 01 de julio de 2025².

Para este año de las 116 solicitudes categorizadas como “Trámite, Servicio, Otro Procedimiento de cara al ciudadano” el 69% (80) se realizan en línea, como se evidencia a continuación:

- Parcialmente en línea: 51%
- Totalmente en línea: 18%
- De manera presencial: 31%

² "Por la cual se establece el proceso de gestión de la cobertura en el Sistema Educativo de Bogotá D.C. para las vigencias 2025 y 2026"

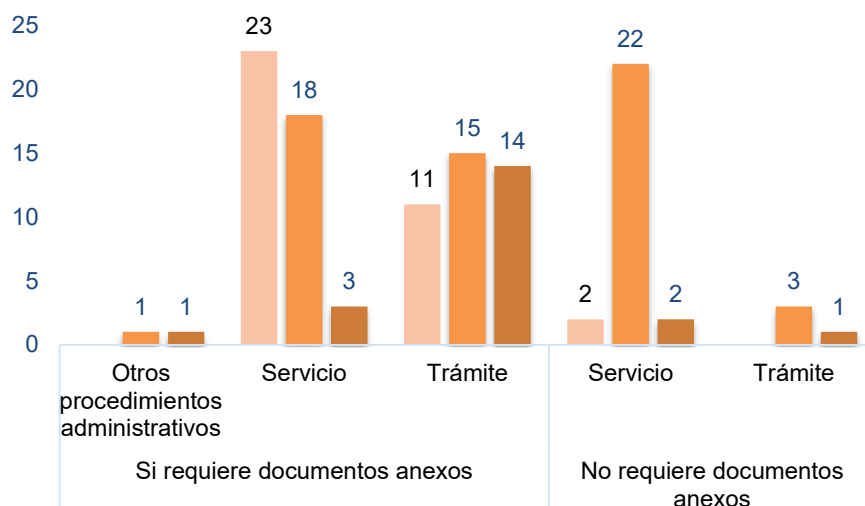
Gráfica 5. Trámites realizados por Puntos de Atención



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito.

En relación con los requisitos, de los de 116 trámites, servicios y otros procedimientos administrativos, 86 requieren que el ciudadano presente documentos ante la Secretaría; de estos, 34 se realizan parcialmente en línea, 18 son completamente en línea y 34 deben realizarse de manera presencial. De los 30 trámites que no requieren documentación adjunta, 3 se pueden gestionar totalmente en línea, 25 de forma parcial en línea y 2 de manera presencial. A continuación, se presenta un listado de lo mencionado anteriormente.

Gráfica 6. Trámites que requieren documentos adjuntos



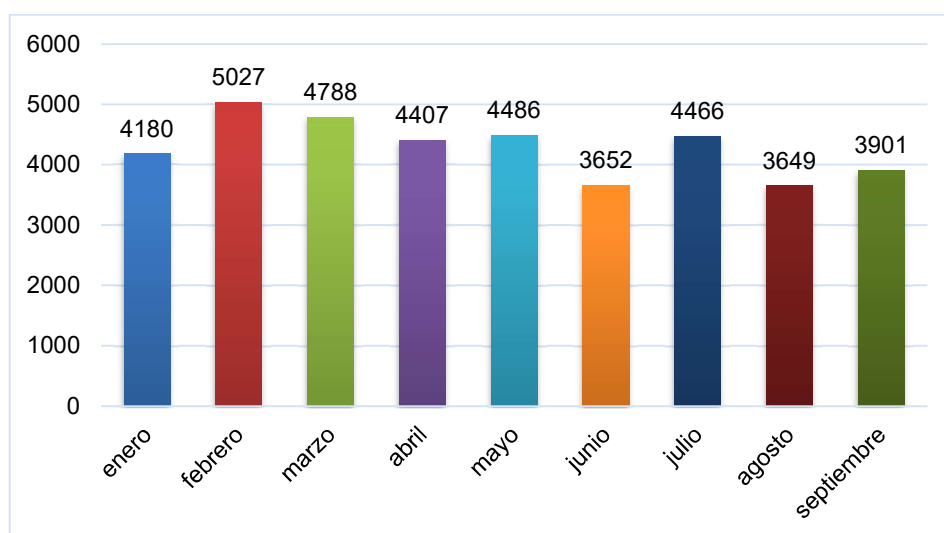
Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito

8. Interoperabilidad

El trámite de legalización de documentos para estudiar en el exterior cuenta con interoperabilidad con el Ministerio de Relaciones Exteriores – Cancillería. Esta conexión ha permitido a la ciudadanía gestionar su solicitud de manera más ágil y eficiente y facilita el proceso de principio a fin desde cualquier lugar y dispositivo. Además, la interoperabilidad contribuye a la reducción de tiempos de espera y a la minimización de errores en la gestión de trámites para mejorar la experiencia del usuario.

A continuación, se presentan los datos sobre las solicitudes recibidas y gestionadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Gráfica 7. Tablero de Control del trámite de legalización de documentos para estudiar en el exterior



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

De acuerdo con la gráfica anterior, del trámite de legalización de documentos para estudiar en el exterior, en promedio el tiempo de respuesta estuvo en 4,09 días hábiles, discriminado de la siguiente manera: enero (3,65), febrero (4,58), marzo (6,17), abril (5,01), mayo (3,95), junio (4,48), julio (3,00), agosto (2,66) y septiembre (2,61), lo cual beneficia a la ciudadanía que requiere legalizar sus estudios en instituciones educativas de Bogotá con destino al exterior.

9. Datos de operación

Los datos de operación reflejan la cantidad de solicitudes que la entidad recibe mensualmente para cada uno de sus trámites. Esta información permite identificar el volumen de ciudadanos que solicitaron trámites y priorizar aquellos de mayor demanda. Además, facilita el análisis del comportamiento de las solicitudes, evaluar si el volumen registrado coincide con lo esperado y si es posible reducirlo mediante la mejora en la eficiencia de los servicios, la calidad de las respuestas y la atención en ventanilla.

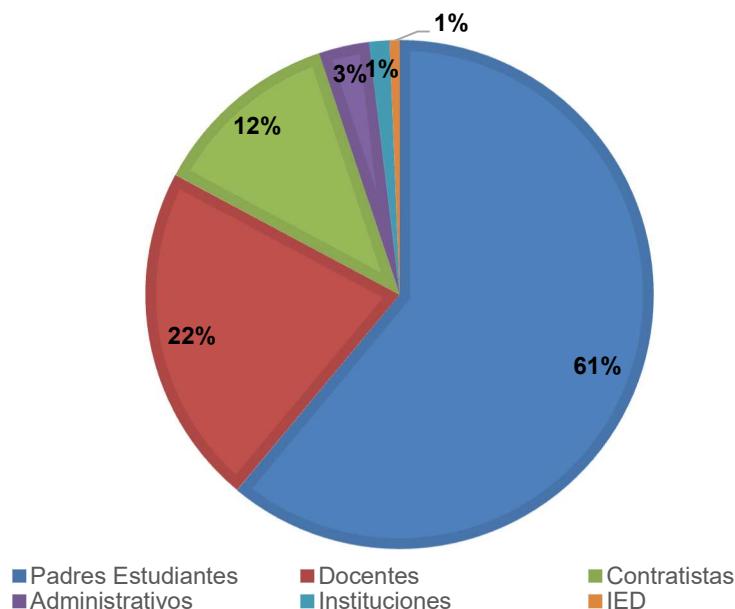
De enero a septiembre del año en curso, se recibieron 230.001 solicitudes, clasificadas por grupo de interés de la siguiente manera:

Tabla 5. Solicitudes por grupo de interés

Grupo de Interés	Total
Padres - Estudiantes	140.392
Docentes	50.048
Contratistas	27.750
Administrativos	7.394
Instituciones	2.975
IED	1.442
Total	230.001

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

Gráfica 8. Participación por grupo de interés



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

El 61% de las solicitudes de trámites, servicios y OPA'S son realizadas por padres y estudiantes el 22% de requerimientos, de las 230.001 solicitudes reportadas, el 89,8% fueron realizados parcialmente en línea, es decir que el canal de solicitud es virtual y la gestión o respuesta se realiza de manera virtual, presencial o semi

presencial, el 5,7% corresponde a trámites que se gestionan totalmente en línea, entre ellos, la asignación de cupo escolar, traslado de estudiantes antiguos, constancia de registro de diploma, legalización de documentos para estudiar en el exterior; el 4,5% restante, concierne a trámites que se gestionan de manera presencial con 10.274 solicitudes.

Entre las solicitudes realizadas por el grupo de padres y estudiantes, se destacan la solicitud de constancias o certificaciones de estudio ante las Instituciones Educativas Distritales, con 81.751 solicitudes, lo que representa el 36% del total de lo recibido en Trámites, Servicios y OPA'S. Le sigue el trámite de legalización de documentos para estudiar en el exterior, con 41.261 solicitudes, equivalente al 18% del total. En otros trámites se encuentran los de certificados de salarios e historial laboral con 26420 solicitudes, recepción de cuentas con 19685, beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio) con 8.366 solicitudes y certificación de contrato o convenio con 8.061 solicitudes.

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

Trámite	Total	%
Certificados y constancias de estudios	81.751	58%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	41.261	29%
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	8.366	6%
Asignación de cupo escolar	2.800	2%
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	1.684	1%
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	1.575	1%
Traslado de estudiantes antiguos	1.248	1%
Constancia de registro de diploma	933	1%
Documento de legalidad de instituciones cerradas y copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	284	0%
Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares	275	0%
Revisión de las solicitudes de condonación total o parcial de los beneficiarios de créditos-beca	153	0%
Retiro de Estudiantes del SIMAT	39	0%
Becas Universidad Libre y Universidad América	23	0%
Total	140.392	100%

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

Frente a las solicitudes realizadas por docentes, se observa que el trámite de certificado de salarios e historial laboral comprende un 53%, seguido de inscripción al escalafón docente para educadores regidos por el Decreto 1278 de 2002³ con un 10%, seguido de las cesantías parciales con un 8%, estos 3 trámites condensaron el 70% de total de solicitudes de este grupo poblacional.

³ Por el cual se expide el Estatuto de Profesionalización Docente

Tabla 7. Solicitudes por grupo de interés – Docentes

Trámite	Total	%
Certificado de salarios e historia laboral	26.420	53%
Inscripción en el escalafón docente para educadores que se rigen por el Decreto 1278 de 2002	4.792	10%
Cesantías parciales para docentes oficiales	3.838	8%
Inscripción en el escalafón nacional docente	2.559	5%
Cesantía definitiva para docentes oficiales	2.115	4%
Inicio de labores de docentes provisionales	1.206	2%
Ascenso en el escalafón nacional docente	1.148	2%
Certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas	1.031	2%
Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	918	2%
Legalización de incapacidades para docentes	804	2%
Pensión de jubilación para docentes oficiales	765	2%
Finalización de labores de docentes provisionales	722	1%
Reporte de accidente de trabajo de directivos docentes y docentes	485	1%
Reliquidación pensional para docentes oficiales	450	1%
Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	355	1%
Traslado de docentes por salud	350	1%
Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	316	1%
Sustitución pensional para docentes oficiales	214	0%
Traslado de docentes por motivo de amenaza	191	0%
Edictos emplazatorios para prestaciones sociales docentes	153	0%
Renuncia parcial o total a licencias no remuneradas para docentes	148	0%
Vacancia definitiva de un cargo o directivo docentes	106	0%
Traslados masivos de docentes y directivos docentes	106	0%
Monto de cesantías docentes	104	0%
Comisión de servicios	86	0%
Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	85	0%
Pensión de jubilación por aportes	83	0%
Indemnización sustitutiva	79	0%
Licencia por luto	71	0%
Revisión de pensión para docentes oficiales	59	0%
Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	51	0%
Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	42	0%
Pensión de sobrevivientes para docentes oficiales	42	0%
Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	36	0%
Carta de respaldo institucional	34	0%

Vacancia temporal de un cargo o directivo docentes	23	0%
Tiempo de servicio para bono pensional de docentes y directivos docentes	19	0%
Revisión de cesantías definitivas para docentes	9	0%
Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	7	0%
Licencia deportiva	6	0%
Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	6	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.	5	0%
Reporte de incidentes de trabajo, condiciones y actos inseguros	3	0%
Vacancia por fallecimiento	2	0%
Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	2	0%
Comisión para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	1	0%
Traslado de docentes entre entes territoriales	1	0%
Asignación de funciones en el cargo de directivo docente rector, director rural o coordinador	0	0%
Certificado de tiempo de servicio para docentes	0	0%
Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	0	0%
Certificado de pago de seguridad social de docentes para trabajo en jornada contraria	0	0%
Encargo de un directivo docente rector, director rural o coordinador	0	0%
Certificado de aportes al sistema de la protección social para VISA del personal docente	0	0%
Certificado de FAVIDI	0	0%
Total	50.048	100%

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

En cuanto a los trámites realizados por el personal administrativo, se encontró que el más frecuente es la solicitud de copias de actos administrativos, documentos o expedientes, que representan el 42% (3.142 solicitudes) del total de este grupo. Le siguen las cesantías parciales con el 13% (935 solicitudes), renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo con un 6% (437) y las vacaciones de funcionarios administrativos, con un 5% (391). Cabe destacar que todos estos trámites se gestionan de forma virtual a través del Formulario Único de Trámites.

Tabla 8. Solicitudes por Grupo de Interés- Administrativos

Trámite	Total	%
Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	3.142	42%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	935	13%
Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	437	6%
Vacaciones de funcionarios administrativos	391	5%
Licencia ordinaria no remunerada para funcionarios administrativos y docentes	327	4%
Certificado de tiempo de servicio para administrativos	261	4%
Prórroga para tomar posesión en periodo de prueba	234	3%
Certificado para caja de compensación familiar plan 25 años	224	3%
Cesantías definitivas de funcionarios administrativos	218	3%
Prórroga de vacaciones	212	3%
Reporte de accidente de trabajo de personal administrativo, contratistas y estudiantes de colegios distritales en práctica laboral	180	2%
Certificación de funciones para administrativos	169	2%
Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	165	2%
Actualización y/o cambio de cuenta bancaria para el abono en nómina	148	2%
Monto de cesantías para administrativos afiliados a FONCEP	124	2%
Prima técnica - reconocimiento o reajuste	110	1%
Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	49	1%
Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	24	0%
Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	13	0%
Certificación de sueldos con destino al Fondo Nacional del Ahorro	13	0%
Ausentismo laboral no justificado de funcionarios administrativos y docentes	10	0%
Comisión de personal administrativo para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	5	0%
Traslado de funcionarios administrativos por motivo de amenaza	3	0%
Certificado de pago de salud	0	0%
Certificado de fines personales para docentes y administrativos	0	0%
Total	7.394	100%

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

Dentro del grupo poblacional de Instituciones, se destaca el trámite de reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas con un 59%, seguido del de certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano con un 17% y el trámite de registro o renovación de programas con un total de solicitudes de 221 solicitudes, de un gran total de 2.975.

Tabla 9. Solicitudes por grupo de interés – Instituciones

Trámite	Total	%
Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	1743	59%
Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	514	17%
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	221	7%
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	188	6%
Cambio de propietario de un establecimiento educativo	158	5%
Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	78	3%
Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	28	1%
Cancelación voluntaria de personería jurídica de asociaciones, corporaciones y fundaciones de utilidad común y/o Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL) con fines educativos	22	1%
Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	12	0%
Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	10	0%
Ampliación del servicio educativo	1	0%
Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	0	0%
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	0	0%
Cambio de sede de un establecimiento educativo	0	0%
Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	0	0%
Clausura de un establecimiento educativo	0	0%
Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo privado	0	0%
Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	0	0%
Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	0	0%
Total	2.975	100%

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

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. A continuación, se relacionan los trámites con el indicador de oportunidad del periodo enero a septiembre 2025:

Tabla 10. Nivel de oportunidad de los trámites

Trámite	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento
Certificados y constancias de estudios	81.751	78.068	95%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	41.261	41.238	100%
Certificado de salarios e historia laboral*	26.420	-	-
Recepción de cuentas	19.689	19.689	100%
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	8.366	8.366	100%
Certificación de contrato y/o convenio	8.061	8.061	100%
Inscripción en el escalafón docente para educadores que se rigen por el Decreto 1278 de 2002	4.792	4.792	100%
Cesantías parciales para docentes oficiales	3.838	3.822	100%
Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	3.142	3.125	99%
Asignación de cupo escolar	2.800	2.408	86%
Inscripción en el escalafón nacional docente	2.559	2.559	100%
Cesantía definitiva para docentes oficiales	2.115	2.100	99%
Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	1.743	1.743	100%
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	1.684	1.549	92%
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	1.575	1.575	100%
Traslado de estudiantes antiguos	1.248	1.070	86%
Inicio de labores de docentes provisionales	1.206	1.206	100%
Ascenso en el escalafón nacional docente	1.148	1.148	100%
Reposición de bienes de propiedad de la Secretaría de Educación del Distrito	1.051	1.051	100%
Certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas	1.031	1.028	100%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	935	895	96%
Constancia de registro de diploma	933	933	100%
Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	918	918	100%
Legalización de incapacidades para docentes	804	804	100%
Pensión de jubilación para docentes oficiales	765	765	100%
Finalización de labores de docentes provisionales	722	722	100%
Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	514	512	100%
Reporte de accidente de trabajo de directivos docentes y docentes	485	485	100%
Reliquidación pensional para docentes oficiales	450	450	100%
Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	437	437	100%

Trámite	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento
Vacaciones de funcionarios administrativos	391	391	100%
Adquisición de elementos de dotación para colegios distritales	391	373	95%
Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	355	355	100%
Traslado de docentes por salud	350	350	100%
Licencia ordinaria no remunerada para funcionarios administrativos y docentes	327	326	100%
Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	316	316	100%
Documento de legalidad de instituciones cerradas y copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	284	284	100%
Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares	275	275	100%
Certificado de tiempo de servicio para administrativos	261	225	86%
Prórroga para tomar posesión en periodo de prueba	234	234	100%
Certificado para caja de compensación familiar plan 25 años	224	223	100%
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	221	189	86%
Cesantías definitivas de funcionarios administrativos	218	216	99%
Sustitución pensional para docentes oficiales	214	214	100%
Prórroga de vacaciones	212	208	98%
Traslado de docentes por motivo de amenaza	191	191	100%
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	188	185	98%
Reporte de accidente de trabajo de personal administrativo, contratistas y estudiantes de colegios distritales en práctica laboral	180	180	100%
Certificación de funciones para administrativos	169	169	100%
Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	165	154	93%
Cambio de propietario de un establecimiento educativo	158	146	92%
Edictos emplazatorios para prestaciones sociales docentes	153	153	100%
Revisión de las solicitudes de condonación total o parcial de los beneficiarios de créditos-beca	153	153	100%
Renuncia parcial o total a licencias no remuneradas para docentes	148	148	100%
Actualización y/o cambio de cuenta bancaria para el abono en nómina	148	148	100%
Monto de cesantías para administrativos afiliados a FONCEP	124	121	98%
Prima técnica - reconocimiento o reajuste	110	119	108%
Vacancia definitiva de un cargo o directivo docentes	106	106	100%
Traslados masivos de docentes y directivos docentes	106	106	100%

Trámite	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento
Monto de cesantías docentes	104	104	100%
Comisión de servicios	86	82	95%
Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	85	85	100%
Pensión de jubilación por aportes	83	83	100%
Indemnización sustitutiva	79	79	100%
Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	78	68	87%
Licencia por luto	71	71	100%
Revisión de pensión para docentes oficiales	59	59	100%
Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	51	51	100%
Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	49	46	94%
Pensión de sobrevivientes para docentes oficiales	42	42	100%
Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	42	42	100%
Retiro de estudiantes del SIMAT	39	24	62%
Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	36	36	100%
Carta de respaldo institucional	34	33	97%
Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	28	26	93%
Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	24	20	83%
Becas Universidad Libre y Universidad América	23	23	100%
Vacancia temporal de un cargo o directivo docentes	23	23	100%
Cancelación voluntaria de personería jurídica de asociaciones, corporaciones y fundaciones de utilidad común y/o entidades sin ánimo de lucro (ESAL) con fines educativos	22	20	91%
Tiempo de servicio para bono pensional de docentes y directivos docentes	19	13	68%
Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	13	6	46%
Certificación de sueldos con destino al Fondo Nacional del Ahorro	13	13	100%
Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	12	12	100%
Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	10	9	90%
Ausentismo laboral no justificado de funcionarios administrativos y docentes	10	7	70%
Revisión de cesantías definitivas para docentes	9	9	100%
Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	7	7	100%
Licencia deportiva	6	6	100%
Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	6	6	100%

Trámite	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento
Instauración y atención de quejas por presuntas conductas de acoso laboral ante el comité de convivencia laboral de la Secretaría de Educación	5	5	100%
Comisión de personal administrativo para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	5	5	100%
Reporte de Incidentes de Trabajo, condiciones y actos inseguros	3	3	100%
Traslado de funcionarios administrativos por motivo de amenaza	3	3	100%
Vacancia por fallecimiento	2	2	100%
Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	2	2	100%
Comisión para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	1	1	100%
Traslado de docentes entre entes territoriales	1	1	100%
Ampliación del servicio educativo	1	1	100%
Encargo de un directivo docente rector, director rural o coordinador	0	0	-
Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo privado	0	0	-
(en blanco)			-
Certificado de fines personales para docentes y administrativos	0	0	-
Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	0	0	-
Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	0	0	-
Certificado de tiempo de servicio para docentes	0	0	-
Certificado de aportes al sistema de la protección social para VISA del personal docente	0	0	-
Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	0	0	-
Certificado de FAVIDI	0	0	-
Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	0	0	-
Clausura de un establecimiento educativo	0	0	-
Asignación de funciones en el cargo de directivo docente rector, director rural o coordinador	0	0	-
Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	0	0	-
Cambio de sede de un establecimiento educativo	0	0	-
Certificado de pago de salud	0	0	-
Certificado de pago de seguridad social de docentes para trabajo en jornada contraria	0	0	-
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	0	0	-
Total	230.001	198.905	86%

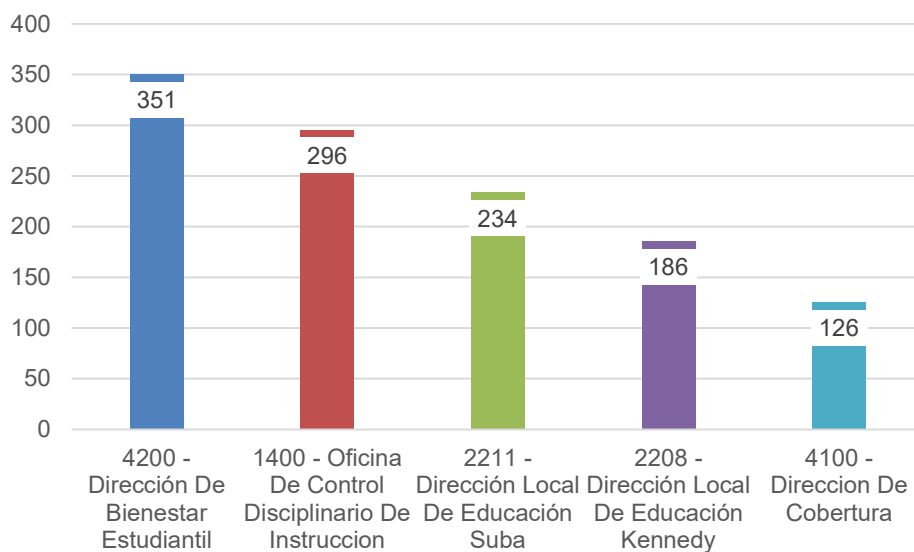
Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

*Frente al trámite de Certificado de salarios e historia laboral, no se genera nivel de oportunidad, dado que la herramienta utilizada para la recepción de dichas solicitudes (Humano en Línea), no tiene la opción de obtener los datos de gestión.

11. Grupo PQRSDF

Dentro de este grupo se clasifican aquellos requerimientos que corresponden a: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones ingresadas a la entidad.

Gráfica 9. (5 dependencias con mayor participación)



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano - Corte a septiembre 30 de 2025

Del total de solicitudes recibidas, 3.480 corresponden a requerimientos catalogados como PQRSDF, de los cuales se destacan cinco oficinas con temas relacionados a falta de información o consultas generales, quejas contra funcionarios, acompañamiento escolar, denuncias de acoso escolar (matoneo), entre otros.

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.

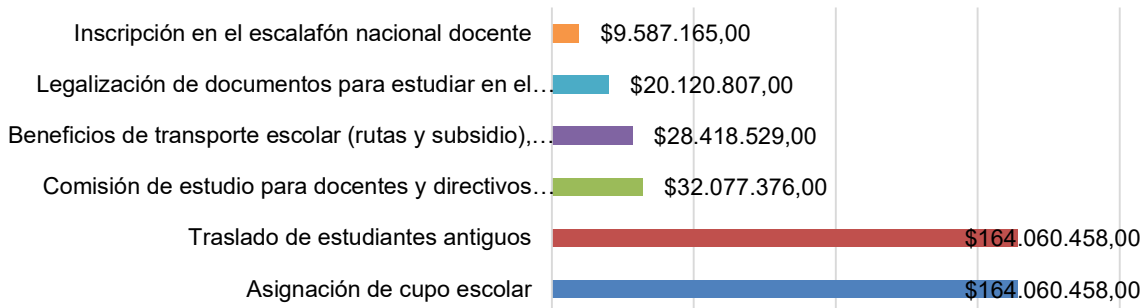
Para medir los costos internos de la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos de la SED, se tuvo cuenta las siguientes condiciones que se presentaron:

- La información fue suministrada por las oficinas que cuentan actualmente con Trámites y OPA'S vigentes al 30 de septiembre de 2025 en la SED.
- El volumen total de solicitudes se identificó con los datos de operación del 01 enero al 30 septiembre de 2025.
- El salario de los contratistas se obtuvo del Plan Anual de Adquisiciones 2025 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 obtuvo 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 promedio estimado que puede variar de acuerdo con la complejidad de la solicitud o la actividad.

RESULTADOS:

- Los trámites que tuvieron mayores gastos de papelería, servicios de correspondencia y mensajería pertenecientes a la categoría "Otros recursos" fueron:
- Asignación de cupo escolar
- Traslado de estudiantes antiguos
- Los costos de personal de los trámites por solicitud, evidenció que los 5 trámites más costosos (ver gráfica N° 10) corresponden a:

Gráfica 10. 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	\$ 164.060.458,00
Dirección de Cobertura	Traslado de estudiantes antiguos	\$ 164.060.458,00
Oficina de Personal	Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	\$ 32.077.376,00
Bienestar Estudiantil	Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	\$ 28.418.529,00
Oficina de Servicio al Ciudadano	Legalización de documentos para estudiar en el exterior	\$ 20.120.807,00
Oficina de Escalafón Docente	Inscripción en el escalafón nacional docente	\$ 9.587.165,00
Oficina de Escalafón Docente	Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	\$ 8.819.259,00
Oficina de Escalafón Docente	Ascenso en el escalafón nacional docente	\$ 8.745.043,00
Colegios	Certificados y constancias de estudios	\$ 4.034.273,00
Oficina de Escalafón Docente	Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	\$ 2.528.480,00
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	\$ 2.451.957,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	\$ 2.099.761,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	\$ 2.099.671,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	\$ 1.672.618,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión de jubilación para docentes oficiales	\$ 1.672.618,00

Dependencia	Trámite	Costo Promedio Mensual
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión de jubilación por aportes	\$ 1.672.618,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	\$ 1.672.618,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Reliquidación pensional para docentes oficiales	\$ 1.672.618,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Sustitución pensional para docentes oficiales	\$ 1.672.618,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	\$ 1.672.618,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	\$ 1.537.719,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Cesantías parciales para docentes oficiales	\$ 1.537.719,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Cesantía definitiva para docentes oficiales	\$ 1.537.719,00
Oficina de Escalafón Docente	Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	\$ 1.009.299,00
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo*	Becas Universidad Libre y Universidad América	\$ -
Dirección de Inspección y Vigilancia*	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	\$ -
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	\$ -
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	\$ -
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	\$ -
Dirección de Inspección y Vigilancia*	Ampliación del servicio educativo	\$ -
Dirección de Inspección y Vigilancia*	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	\$ -
Dirección de Inspección y Vigilancia*	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	\$ -
Dirección de Inspección y Vigilancia*	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	\$ -
Dirección de Inspección y Vigilancia*	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	\$ -
Dirección de Inspección y Vigilancia*	Clausura de un establecimiento educativo	\$ -
Dirección de Relaciones con los Sectores de	Condonación total o parcial para los beneficiarios de los créditos-beca	\$ -

Dependencia	Trámite	Costo Promedio Mensual
Educación Superior y Educación para el Trabajo*		
Dirección de Inspección y Vigilancia*	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	\$ -
Dirección de Inspección y Vigilancia*	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	\$ -
Dirección de Inspección y Vigilancia*	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	\$ -
Dirección de Inspección y Vigilancia*	Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	\$ -
Dirección de Inspección y Vigilancia*	Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	\$ -
Dirección de Inspección y Vigilancia*	Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	\$ -
Dirección de Inspección y Vigilancia*	Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	\$ -

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

*Los costos de los trámites de la Dirección de Inspección y Vigilancia no se registraron de acuerdo con el memorando I-2025-141828 en el cual se indicó que no es posible estimar costos, dado que la normatividad aplicable a los trámites debe actualizarse y dicha actualización corresponde al Ministerio de Educación, para que pueda visualizarse y ajustarse en el Sistema Único de Trámites - SUIT

*Los costos de los trámites de la Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo, no se registraron de acuerdo con el memorando I-2025-137669 en el cual se indicó que estos trámites fueron transferidos a la Agencia Atenea.

De acuerdo con los resultados de la medición de costos, se identificaron dos aspectos clave para su reducción en la gestión de trámites de la entidad; el primero es el volumen de solicitudes que pueden ocasionar que un trámite con un bajo costo de gestión individual resulte en un costo mensual considerable; el segundo son los costos de personal en algunos trámites que, a pesar de tener un bajo volumen de solicitudes, presentan un costo elevado de gestión.

Para abordar estos desafíos, es fundamental avanzar en la automatización de procesos, reducir las actividades requeridas para la gestión de trámites y promover la autogestión ciudadana. Estas acciones permitirán disminuir tanto la cantidad de solicitudes que requiere atención en la entidad como el tiempo que el personal dedica a cada una.

13. Aplicación de Encuestas y Resultados

Para identificar las necesidades de la ciudadanía respecto a los trámites, servicios y OPA'S que ofrece esta Secretaría, se realizaron dos encuestas. La primera estuvo enfocada en identificar los trámites que deben ser racionalizados en 2025 y la segunda abarcó la

evaluación general de todos los trámites, para identificar y tener en cuenta en la priorización de la siguiente vigencia.

14. Aplicación de encuesta a los trámites registrados en el Programa de Transparencia y Ética Pública

En el marco del proceso de racionalización de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito – SED, se aplicó una encuesta a la ciudadanía con el objetivo de identificar niveles de satisfacción, esfuerzo percibido y oportunidades de mejora en los trámites más frecuentes.

La información recolectada permitirá orientar las estrategias de simplificación, digitalización y mejora de la experiencia de los usuarios.

Se realizó el envío de la encuesta a la ciudadanía que solicitó trámites ante la SED tomando como muestra el agendamiento de matrículas en las Direcciones Locales de Educación durante el periodo de enero a junio 2025, de las cuales se recibieron 256 respuestas a las 10 preguntas remitidas por la SED.

Resultados Cuantitativos

Trámites más frecuentes

El trámite con mayor número de respuestas fue la asignación de cupo escolar, seguido por el Traslado de estudiantes antiguos, lo que refleja la alta demanda de procesos asociados a la gestión de matrícula.

Niveles de satisfacción y esfuerzo por trámite

Tabla 18. Nivel de satisfacción

Trámite	Satisfacción promedio	Esfuerzo promedio
Asignación de cupo escolar	8.2	6.7
Traslado de estudiantes antiguos	8.6	6.3
Otros trámites reportados	8.4	6.5

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Interpretación:

Los trámites presentan niveles moderados de satisfacción.

El esfuerzo ciudadano se concentra principalmente en los trámites de cupo escolar y traslados.

Mejoras más solicitadas

Tabla 19. Mejoras a los trámites

Mejora solicitada	Cantidad
Disminución de tiempos de respuesta	98
Habilitar canales de recepción virtual	74
Claridad en la información publicada	46
Reducción de requisitos/documentos	28
Otros	10

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Interpretación:

Las principales mejoras apuntan a agilidad en tiempos de respuesta, fortalecimiento de canales digitales, claridad en la información y simplificación documental.

Resultados cualitativos

El análisis de los comentarios y sugerencias ciudadanas permite identificar los siguientes aspectos clave:

- Claridad en la información: se percibe falta de orientación suficiente en la página web y otros canales.
- Acceso y equidad: los ciudadanos mencionan limitaciones en la disponibilidad de cupos escolares y dificultades para unificar procesos de hermanos o cambios de jornada.
- Trámites innecesarios: se reporta la exigencia de documentos que podrían ser eliminados o validados automáticamente entre entidades.
- Reconocimiento a la atención: varios usuarios destacaron la amabilidad y apoyo del personal, lo que representa un aspecto positivo para fortalecer.

Ejemplos de comentarios ciudadanos:

- “Claridad en la información que plasman en la página web.”
- “Los cupos son limitados y no todos cuentan con acceso.”
- “Facilitar el cambio de jornada y unificación de hermanos.”
- “Muy buena la atención y ayuda del personal.”
- “La exigencia de certificados de estudio es un trámite innecesario.”

Resultados de la encuesta

Gráfica 11. ¿Cuál de los siguientes trámites realizó recientemente en la Secretaría de Educación del Distrito?

1. **¿Cuál de los siguientes trámites realizó recientemente en la Secretaría de Educación del Distrito?** (1 punto) [Más detalles](#)



Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

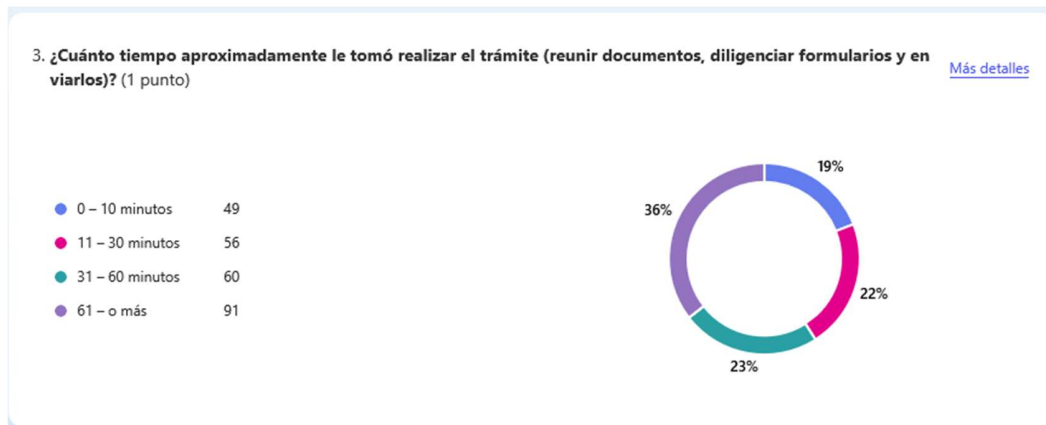
Gráfica 12. **¿Cuánto dinero aproximadamente invirtió en la realización del trámite?** (Incluya transporte, papelería, uso de internet, entre otros)

2. **¿Cuánto dinero aproximadamente invirtió en la realización del trámite?** (Incluya transporte, papelería, uso de internet, entre otros) (1 punto) [Más detalles](#)



Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Gráfica 13. **¿Cuánto tiempo aproximadamente le tomó realizar el trámite** (reunir documentos, diligenciar formularios y enviarlos)?



Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

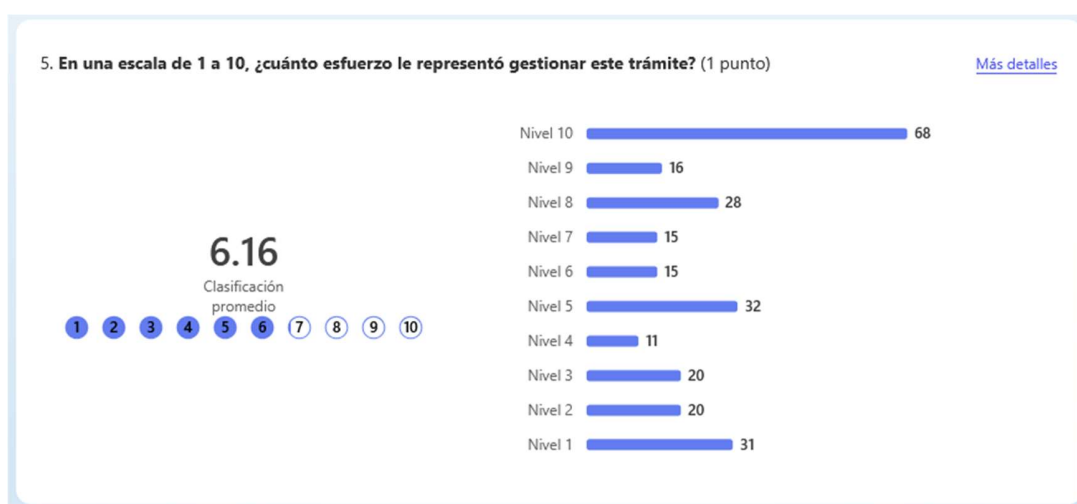
Gráfica 14. ¿Cuántos requisitos le solicitaron para realizar este trámite?



Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Gráfica 15. En una escala de 1 a 10, ¿cuánto esfuerzo le representó gestionar este trámite?

1 = ningún esfuerzo, 10 = mucho esfuerzo



Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

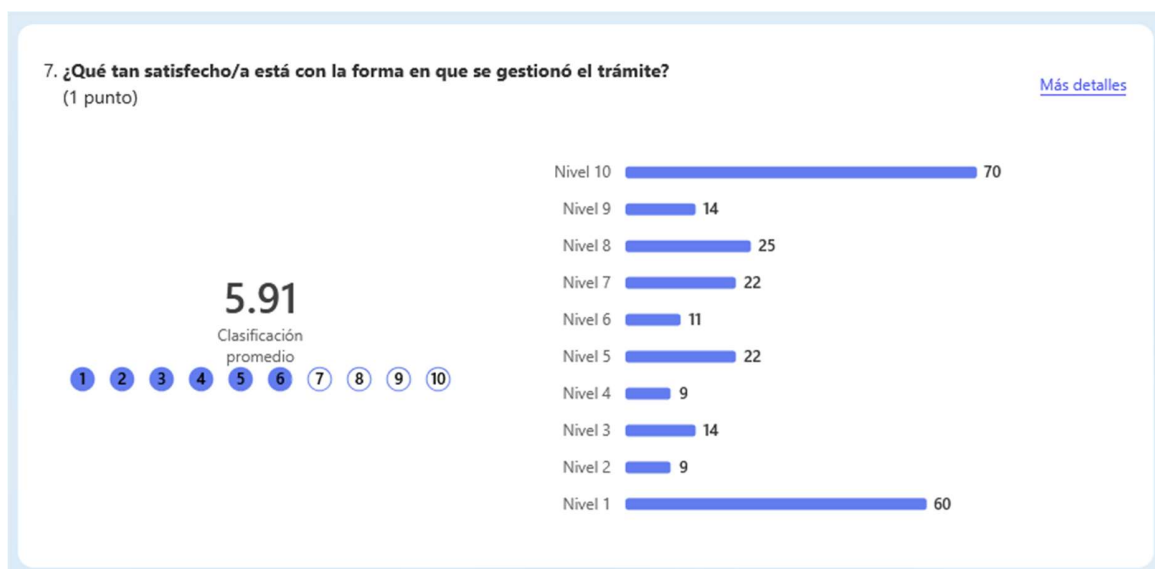
Gráfica 16. ¿Cuántos pasos realizó aproximadamente para completar el trámite?



Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Gráfica 17. ¿Qué tan satisfecho/a está con la forma en que se gestionó el trámite?

1 = completamente satisfecho, 10 = nada satisfecho



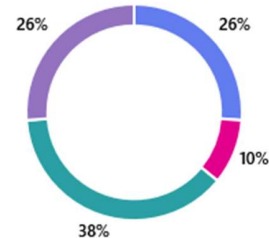
Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Gráfica 18. ¿Qué mejora considera necesaria para este trámite?

8. ¿Qué mejora considera necesaria para este trámite? (1 punto)

[Más detalles](#)

● Disminución tiempos de respuesta	67
● Disminución de requisitos	25
● Habilitar canal de recepción virtual	97
● Extensión de horario de atención	67



Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Gráfica 19. ¿Desea agregar algún comentario o sugerencia para mejorar los trámites de la Secretaría de Educación del Distrito?

9. ¿Desea agregar algún comentario o sugerencia para mejorar los trámites de la Secretaría de Educación del Distrito? (0 punto)

[Más detalles](#)

256
Respuestas

Respuestas más recientes

"El colegio María Cano no cuenta con servicio de Internet, por lo tanto la secc..."

"Personal. Con más preparación del tema los que atendían no sabían. Bien lo..."

"Atender todo el día de lunes a viernes"

...

52 encuestados (20%) respondieron LOS para esta pregunta.

niños cupos ruta CUPOS cita Los persona LOS Los colegios información colegio atención SERVICIO servicio hora Todo uno trámite tiempo

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Conclusiones y recomendaciones

1. Simplificación documental con el objetivo de avanzar hacia la interoperabilidad entre entidades, reduciendo la exigencia de documentos.
2. Optimización de tiempos para la consulta y asignación del cupo o traslado.
3. Claridad informativa en la información publicada en medios oficiales no siempre es comprensible o suficiente. Se requiere lenguaje claro, guías prácticas, videos tutoriales y unificación de mensajes en los distintos canales.
4. Atención al ciudadano como fortaleza, según los comentarios de los usuarios reconocen la calidad humana y disposición del personal. Este aspecto debe mantenerse y potenciarse.
5. Participación ciudadana continua para continuar mejorando los trámites de asignación de cupo escolar y traslado de estudiantes antiguos.
6. Aprovechamiento de tecnologías que permitan automatizar procesos, inteligencia artificial

y chatbots para atender consultas frecuentes, liberar capacidad operativa y agilizar respuestas.

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

En el marco del proceso de racionalización de trámites adelantado por la Secretaría de Educación del Distrito (SED), se aplicó una encuesta a la ciudadanía con el objetivo de identificar la percepción sobre los trámites institucionales, los niveles de satisfacción y esfuerzo que implican, así como las principales sugerencias ciudadanas para fortalecer la eficiencia, accesibilidad y transparencia de los procesos.

La encuesta fue respondida por 570 personas, pertenecientes a diversos grupos poblacionales (padres, estudiantes, docentes, directivos, contratistas y comunidad general), quienes aportaron información valiosa para orientar las estrategias de simplificación administrativa y mejora continua.

Resultados cuantitativos

Tabla 20. Distribución por grupo poblacional

Grupo poblacional	Porcentaje	Observaciones
Padres / Estudiantes	61%	Principales usuarios de los trámites, especialmente relacionados con el proceso de matrícula.
Docentes	18%	Interesados en trámites de tipo administrativo.
Directivos docentes	7%	Enfocados en gestiones institucionales.
Contratistas	5%	Participan en trámites de certificados de contratos.
Otros ciudadanos	9%	Incluye acudientes, exalumnos y comunidad en general.

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Tabla 21. Trámites más frecuentes

Trámite registrado en la encuesta	Número de menciones	Porcentaje sobre el total
Asignación de cupo escolar	230	40 %
Traslado de estudiantes antiguos	130	23 %
Expedición de certificados y constancias	80	14 %
Cesantías parciales y definitivas	65	11 %
Expedición de certificación laboral	24	4 %
Homologación de títulos o estudios	17	3 %
Licencias, permisos y vacaciones	12	2 %

Trámite de PQRS	7	1 %
Otros trámites (contratos, pagos, atención ciudadana, etc.)	5	1 %

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Conclusión:

Los resultados reflejan que los trámites “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” concentran la mayor cantidad de gestiones reportadas por la ciudadanía. Le siguen trámites asociados como “Expedición de certificados y constancias” y trámites administrativos como “Cesantías parciales y definitivas”.

Esto evidencia que los esfuerzos de racionalización deben centrarse en digitalizar, simplificar y hacer más ágiles los trámites con mayor volumen de solicitudes.

Tabla 22. Nivel de satisfacción y esfuerzo percibido

Trámite	Promedio de satisfacción (1 = completamente satisfecho, 10 = nada satisfecho)	Promedio de esfuerzo (1 = ningún esfuerzo, 10 = mucho esfuerzo)
Asignación de cupo escolar	8.1	6.8
Traslado de estudiantes antiguos	8.5	6.4
Expedición de certificados y constancias	8.7	5.9
Cesantías parciales y definitivas	7.9	7.1
Expedición de certificación laboral	8.4	6.2
Legalización de documentos con destino al exterior	8.2	6.7
Licencias, permisos y vacaciones	8.3	6.4

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Conclusión:

El promedio de satisfacción general es favorable, sin embargo, el esfuerzo percibido continúa siendo alto, principalmente en los trámites de asignación de cupo escolar y cesantías parciales y definitivas.

Esto sugiere la necesidad de fortalecer la automatización y el seguimiento digital para estos procesos específicos.

Tabla 23. Opinión sobre trámites en línea

Respuesta	Porcentaje de participantes
Sí, considero positiva la implementación de trámites en línea	82 %
No, prefiero atención presencial	9 %
No sabe / No responde	9 %

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Conclusión:

La mayoría de los encuestados manifestó una opinión positiva sobre los trámites en línea, aunque persisten desafíos en usabilidad de plataformas y claridad en los pasos para completar los procesos.

Tabla 24. Principales mejoras y sugerencias

Tipo de mejora solicitada	Porcentaje de menciones
Disminuir tiempos de respuesta	31 %
Fortalecer canales virtuales y formularios digitales	27 %
Claridad en la información y guías paso a paso	21 %
Simplificar requisitos y documentos	14 %
Mejorar atención telefónica o presencial	7 %

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Conclusión:

Las oportunidades de mejora más relevantes apuntan a reducir los tiempos de respuesta, mejorar los medios digitales y garantizar información clara y completa para todos los usuarios.

Resultados cualitativos

El análisis de las observaciones y comentarios ciudadanos permitió identificar los siguientes temas recurrentes:

Claridad en la información: necesidad de mejorar la redacción y estructura de los instructivos o piezas gráficas, especialmente para los trámites de Asignación de cupo escolar, Traslado de estudiantes antiguos, beneficios de movilidad escolar.

Demora en los tiempos de respuesta: se menciona reiteradamente en trámites administrativos, licencias y pagos.

Reconocimiento a la atención: los ciudadanos destacan la buena disposición y amabilidad del personal en los puntos presenciales.

Duplicidad de gestiones: solicitudes de unificación entre trámites relacionados, como certificados laborales y constancias de vinculación.

Trazabilidad: se solicita más información sobre el estado de las solicitudes y la claridad de los criterios de aprobación.

Ejemplos de comentarios ciudadanos:

- “El proceso de asignación de cupo escolar debería tener un seguimiento más claro.”
- “La plataforma de cesantías se demora mucho en generar respuesta.”
- “Excelente atención del personal en el punto presencial.”
- “Deberían eliminar la exigencia de documentos que ya están en el sistema.”

14. Recomendaciones estratégicas

- **Digitalización prioritaria:** fortalecer los sistemas para trámites como *Asignación de cupo escolar*, *Traslado de estudiantes antiguos*.
- **Optimización de tiempos:** establecer tiempos de respuesta definidos y mecanismos automáticos de seguimiento en línea, especialmente en Cesantías parciales y definitivas.
- **Claridad informativa:** publicar guías paso a paso actualizadas y de fácil comprensión para trámites de alto volumen.
- **Simplificación documental:** reducir la exigencia de documentos repetidos y habilitar validaciones automáticas con otras entidades públicas.
- **Atención integral:** mantener la calidad humana del servicio presencial e integrar herramientas virtuales de orientación.
- **Trazabilidad:** habilitar sistemas de trazabilidad que permitan al ciudadano consultar el estado de su trámite en tiempo real.
- **Unificación de trámites afines:** consolidar procesos como Certificación laboral y constancia de vinculación bajo una misma categoría digital.
- **Fortalecer canales virtuales:** mejorar la capacidad técnica y operativa de las plataformas para evitar fallas en temporadas de alta demanda.
- **Capacitación digital:** promover campañas pedagógicas para orientar a los usuarios sobre cómo realizar trámites en línea de forma efectiva.
- **Evaluación continua:** mantener la encuesta como instrumento permanente para monitorear avances en la satisfacción ciudadana.

Conclusión general:

La encuesta demuestra que la ciudadanía valora los avances en digitalización, pero demanda procesos más ágiles, claros y accesibles. Los trámites más utilizados —*Asignación de cupo escolar*, *Traslado de estudiantes antiguos*, *Expedición de certificados y constancias*, y *Cesantías parciales y definitivas*— deben ser priorizados en las estrategias de racionalización, garantizando una atención más eficiente, transparente y centrada en las necesidades del usuario.

Recopilación de datos de la encuesta

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

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

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

De los siguientes trámites cuál(es) considera que requieren reducción de tiempos de duración del trámite, extensión de horarios de atención o ampliación de puntos de atención.

De los siguientes trámites cuáles considera que requieren uso de elementos tecnológicos como formularios en línea, envío de documentos electrónicos, respuestas electrónicas, etc.

De los siguientes trámites cuáles considera que requieren ampliaciones de vigencia o reducción de requisitos.

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.

Conoce el formulario único de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito.

De las siguientes opciones, cuál considera que trae más beneficios para la realización de los trámites.

Considera positiva la implementación de trámites en línea.

Tiene alguna sugerencia frente a un trámite en particular de la Secretaría de Educación del Distrito.

Sugerencias de la ciudadanía.

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

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

Tabla 25. Trámites más respondidos por los docentes en la encuesta

Trámite	Total	%
Inicio de labores de docentes provisionales	17	19%
Vacancia temporal de un cargo o directivo docentes	13	14%
Reliquidación pensional para docentes oficiales	11	12%
Certificado de tiempo de servicio para docentes	11	12%
Cesantías parciales para docentes oficiales	8	9%
Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	6	7%
Cesantía definitiva para docentes oficiales	5	6%
Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	4	4%
Vacancia definitiva de un cargo o directivo docentes	3	3%

Trámite	Total	%
Traslado de docentes por motivo de amenaza	3	3%
Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	3	3%
Ascenso en el escalafón nacional docente	3	3%
Finalización de Labores de Docentes Provisionales	3	3%
Total	90	100%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2025 – Grupo de racionalización de trámites

Se seleccionaron los trámites a los que mayoritariamente acuden los funcionarios administrativos, de acuerdo con los resultados de la encuesta, se obtuvo:

Tabla 26. Trámites más respondidos por los administrativos en la encuesta

Trámite	Total	%
Certificación de funciones para administrativos	14	34%
Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	1	2%
Certificado de tiempo de servicio para administrativos	6	15%
Cesantías definitivas de funcionarios administrativos	1	2%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	5	12%
Comisión de personal administrativo para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	2	5%
Licencias no remuneradas de funcionarios administrativos	1	2%
Monto de cesantías para administrativos afiliados a FONCEP	1	2%
Prima técnica - reconocimiento o reajuste	2	5%
Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	3	7%
Vacaciones de funcionarios administrativos	5	12%
Total	41	100%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2025 – Grupo de racionalización de trámites

Se seleccionaron los trámites a los que mayoritariamente acuden las instituciones, de acuerdo con los resultados de la encuesta y se obtuvo:

Tabla 27. Trámites más respondidos por las instituciones

Trámite	Total	%
Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	4	36%
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	3	27%
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	2	18%
Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	1	9%

Trámite	Total	%
Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	1	9%
Total	11	100%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2025 – Grupo de racionalización de trámites

Se seleccionaron los trámites a los que mayoritariamente acuden los padres y estudiantes, de acuerdo con los resultados de la encuesta, se obtuvo

Tabla 28. Trámites más respondidos por los padres – estudiantes

Trámite	Total	%
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	121	30%
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	115	29%
Asignación de cupo escolar	101	25%
Traslado de estudiantes antiguos	39	10%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	8	2%
Solicitud de validación de básica primaria, básica secundaria y grado décimo en las Instituciones Educativas Distritales	4	1%
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	3	1%
Certificado de estudiante no activo en una Institución Educativa Distrital	3	1%
Documento de legalidad de instituciones cerradas y copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	3	1%
Becas Universidad Libre y Universidad América	2	0%
Constancia de registro de diploma	2	0%
Condonación total o parcial para los beneficiarios de los créditos-beca	1	0%
Total	402	100%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2025 – Grupo de racionalización de trámites

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

Tabla 29. Trámites con más sugerencias de racionalización administrativa

Trámite	Total	%
Movilidad escolar para el acceso y permanencia	113	26%
Asignación de cupo escolar	111	26%
Constancias y/o Certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	98	23%
Traslado de estudiantes antiguos	36	8%
Inicio de labores de docentes provisionales	17	4%

Trámite	Total	%
Vacancia temporal de un cargo o directivo docentes	12	3%
Certificación de funciones para administrativos	11	3%
Cesantías parciales para docentes oficiales	10	2%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	10	2%
Reliquidación pensional para docentes oficiales	8	2%
Certificado de estudiante no activo en una Institución Educativa Distrital	8	2%
Total	434	100%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2025 – Grupo de racionalización de trámites

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, así:

Tabla 30. Trámites con más sugerencias de racionalización tecnológica

Trámite	Total	%
Movilidad escolar para el acceso y permanencia	100	25%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	94	23%
Asignación de cupo escolar	93	23%
Traslado de estudiantes antiguos	41	10%
Inicio de Labores de Docentes Provisionales	12	3%
Documento de legalidad de instituciones cerradas y copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	11	3%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	11	3%
Vacancia temporal de un cargo o directivo docentes	10	2%
Finalización de Labores de Docentes Provisionales	9	2%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	9	2%
Certificado de estudiante no activo en una Institución Educativa Distrital	9	2%
Constancia de registro de diploma	9	2%
Total	408	100%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2025 – Grupo de racionalización de trámites

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

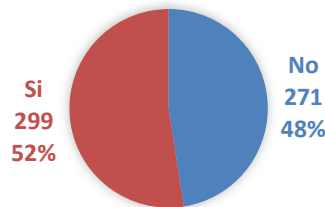
Tabla 31. Trámites con más sugerencias de racionalización normativa

Trámite	Total	%
Movilidad escolar para el acceso y permanencia	117	29%
Asignación de cupo escolar	103	25%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	54	13%
Traslado de estudiantes antiguos	48	12%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	17	4%
Documento de legalidad de instituciones cerradas y copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	14	3%
Inicio de Labores de Docentes Provisionales	13	3%
Vacancia temporal de un cargo o directivo docentes	11	3%
Cesantías parciales para docentes oficiales	10	2%
Reliquidación pensional para docentes oficiales	10	2%
Becas Universidad Libre y Universidad América	10	2%
Total	407	100%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2025 – Grupo de racionalización de trámites

Se indagó con respecto a si se conocía el Formulario Único de Trámites de la entidad y se obtuvieron los siguientes resultados:

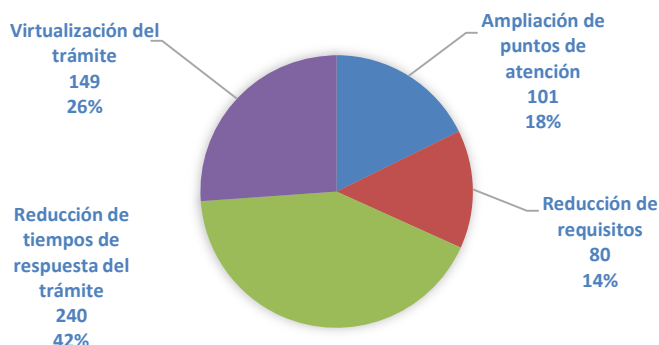
Gráfica 20. Formulario Único de Trámites



Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2025 – Grupo de racionalización de trámites

Se evidencia que la ciudadanía considera que la reducción de tiempos de respuesta y virtualización del trámite corresponden al mayor puntuado, dada la necesidad de agilizar los trámites en la entidad.

Gráfica 21. Beneficios de la racionalización de trámites



Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2025 – Grupo de racionalización de trámites

15. Criterios de priorización

En atención a 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 benefician a la mayor cantidad de ciudadanos posible, para ello se tuvo en cuenta la cantidad de solicitudes recopiladas en los datos de operación.
- Trámite racionalizado. La Secretaría de Educación lleva 5 años implementando y registrando acciones de racionalización a sus trámites, estos trámites racionalizados ya tienen mejoras que buscan facilitar el acceso de los ciudadanos a éstos, sin embargo, algunos trámites no han sido sometidos análisis y modificaciones, por esta razón se les 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.
- PQRSDF. Se asignó una puntuación más alta a los trámites que hayan recibido quejas, reclamos o sugerencias a través de la plataforma Bogotá Te Escucha y a través del gestor documental de la entidad como garantía de la participación ciudadana y también porque estos datos le permiten a la SED identificar las falencias que se presentan frente a los procesos y procedimientos de la entidad, y es a través de medidas como la racionalización de trámites que se toman acciones frente a las fallas identificadas.
- Costos internos. De acuerdo con los resultados obtenidos en la medición de costos internos de los trámites de la SED, se asignó una puntuación más alta a los trámites que generan mayores costos internos en términos de costos de personal y otros costos teniendo en cuenta el volumen de solicitudes de enero a agosto 31 del año 2024.
- Sugerencias. En la encuesta de participación ciudadana 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.

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 32. Criterios de priorización

Criterio	Escala de Medición	Variables	Puntuación Asignada
Tipo de proceso	1 a 10	Proceso misional	10 puntos
		Proceso de apoyo	7 puntos
		Proceso de evaluación	4 puntos
		Proceso estratégico	1 punto
Público objetivo	1 a 10	Padres y estudiantes	10 puntos

Criterio	Escala de Medición	Variables	Puntuación Asignada
		Docentes	7 puntos
		Contratistas	5 puntos
		Administrativos	3 puntos
		Instituciones Educativas	1 punto
Volumen de Solicitudes	1 a 20	0 – 37	5 puntos
		38 – 134	10 puntos
		135 – 876	15 puntos
		877 – adelante	20 puntos
Trámite racionalizado	1 a 10	Si	1 punto
		No	10 puntos
Canal de atención	1 a 15	Totalmente en línea	5 puntos
		Parcialmente en línea	10 puntos
		Presencial	15 puntos
Encuesta a los ciudadanos	1 a 10	0 – 14	1 punto
		15 – 41,5	5 puntos
		41,6 – 133,75	7 puntos
		133,76 – adelante	10 puntos
PQRSDF		Volumen de quejas 0	1 punto
	1 a 10	1 – 2	4 puntos
		3 – 7	7 puntos
		8 – adelante	10 puntos
Costos internos (Costo promedio de solicitudes)		0 – 829156,1	1 punto
		829156,2 – 2846163,3	4 puntos
		2846163,4 – 8062616,3	7 puntos
	1 a 10	8062616,3 – adelante	10 puntos
Sugerencias		0 – 8	1 punto
	1 a 5	8 – 75	3 puntos
		76 – o más	5 puntos

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - 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 33. Trámites Priorizados

Perfil	Trámite	Dependencia	Total
Otros procedimientos administrativos	Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	Dirección de Bienestar Estudiantil	69
Trámite	Asignación de cupo escolar	Dirección de Cobertura	67
Trámite	Traslado de estudiantes antiguos	Dirección de Cobertura	64
Trámite	Certificados y constancias de estudios	Colegios	61
Servicio	Inicio de labores de docentes provisionales	Oficina de Personal	60
Servicio	Retiro de Estudiantes del SIMAT	Dirección de Cobertura	59
Trámite	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	Colegios	58
Servicio	Inscripción en el escalafón docente para educadores que se rigen por el Decreto 1278 de 2002	Oficina de Escalafón Docente	54
Trámite	Revisión de las solicitudes de condonación total o parcial de los beneficiarios de créditos-beca	Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	53
Servicio	Licencia por luto	Oficina de Personal	53
Servicio	Edictos emplazatorios para prestaciones sociales docentes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	52
Servicio	Certificado de salarios e historia laboral	Grupo de Certificados Laborales	52
Servicio	Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	Archivo SED	52
Trámite	Legalización de documentos para estudiar en el exterior	Oficina de Servicio al Ciudadano	52
Servicio	Solicitud de validación de básica primaria, básica secundaria y	Colegios	51

Perfil	Trámite	Dependencia	Total
	grado décimo en las Instituciones Educativas Distritales		
Servicio	Certificación de contrato y/o convenio	Oficina de Contratos	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 por motivo de amenaza	Dirección de Talento Humano	49
Servicio	Legalización de incapacidades para docentes	Oficina de Personal	49
Trámite	Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	Oficina de Escalafón Docente	49
Trámite	Ascenso en el escalafón nacional docente	Oficina de Escalafón Docente	49
Trámite	Inscripción en el escalafón nacional docente	Oficina de Escalafón Docente	49
Servicio	Certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas	Oficina de Escalafón Docente	49
Servicio	Reposición de bienes de propiedad de la Secretaría de Educación del Distrito	Dirección de Dotaciones Escolares	48
Trámite	Pensión de jubilación para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	48
Servicio	Revisión de cesantías definitivas para docentes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	48
Servicio	Vacancia definitiva de un cargo o directivo docentes	Oficina de Personal	48
Servicio	Traslados masivos de docentes y directivos docentes	Oficina de Personal	48
Trámite	Cesantías parciales para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	47
Servicio	Comisión de servicios	Oficina de Personal	47
Servicio	Finalización de Labores de Docentes Provisionales	Oficina de Personal	47
Servicio	Documento de legalidad de instituciones cerradas y copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	Archivo SED	47
Servicio	Recepción de cuentas	Oficina de Tesorería y Contabilidad	47
Servicio	Adquisición de elementos de dotación para colegios distritales	Dirección de Dotaciones Escolares	46
Trámite	Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	Oficina de Escalafón Docente	46

Perfil	Trámite	Dependencia	Total
Servicio	Actualización y/o cambio de cuenta bancaria para el abono en nómina	Oficina de Nómina	46
Servicio	Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	Oficina de Personal	45
Servicio	Cesantías parciales para funcionarios administrativos	Oficina de Nómina	45
Servicio	Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	Archivo SED	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	44
Trámite	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	44
Trámite	Cesantía definitiva para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	44
Servicio	Monto de cesantías docentes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	44
Servicio	Renuncia parcial o total a licencias no remuneradas para docentes	Oficina de Personal	44
Servicio	Ausentismo laboral no justificado de funcionarios administrativos y docentes	Oficina de Personal	44
Trámite	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia	43
Servicio	Licencia ordinaria no remunerada para funcionarios administrativos y docentes	Oficina de Personal	43
Trámite	Reliquidación pensional para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	42
Trámite	Sustitución pensional para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	42
Servicio	Traslado de docentes entre entes territoriales	Oficina de Personal	42
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	41
Servicio	Reporte de accidente de trabajo de directivos docentes y docentes	Dirección de Talento Humano	41
Trámite	Constancia de registro de diploma	Oficina de Servicio al Ciudadano	41
Servicio	Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	Dirección de Talento Humano	40

Perfil	Trámite	Dependencia	Total
Servicio	Indemnización sustitutiva	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	40
Servicio	Vacaciones de funcionarios administrativos	Oficina de Personal	40
Servicio	Prórroga para tomar posesión en periodo de prueba	Oficina de Personal	40
Servicio	Prórroga de vacaciones	Oficina de Personal	40
Servicio	Prima técnica - reconocimiento o reajuste	Oficina de Personal	40
Servicio	Vacancia temporal de un cargo o directivo docentes	Oficina de Personal	40
Servicio	Certificación de funciones para administrativos	Grupo de Certificados Laborales	40
Servicio	Certificado de tiempo de servicio para administrativos	Grupo de Certificados Laborales	40
Servicio	Cesantías definitivas de funcionarios administrativos	Oficina de Nómina	40
Servicio	Certificado para caja de compensación familiar plan 25 años	Oficina de Nómina	40
Trámite	Pensión de retiro por vejez 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
Trámite	Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	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
Trámite	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia	38
Servicio	Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	Dirección de Talento Humano	38
Servicio	Traslado de funcionarios administrativos por motivo de amenaza	Oficina de Personal	38
Servicio	Reporte de accidente de trabajo de personal administrativo, contratistas y estudiantes de colegios distritales en práctica laboral	Dirección de Talento Humano	37
Servicio	Carta de respaldo institucional	Grupo de Certificados Laborales	37
Trámite	Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o	Dirección de Inspección y Vigilancia	36

Perfil	Trámite	Dependencia	Total
	asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro		
Servicio	Comisión de personal administrativo para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	Oficina de Personal	35
Servicio	Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	Grupo de Certificados Laborales	35
Servicio	Monto de cesantías para administrativos afiliados a FONCEP	Oficina de Nómina	35
Servicio	Reporte de Incidentes de Trabajo, condiciones y actos inseguros	Dirección de Talento Humano	34
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
Trámite	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	34
Trámite	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	34
Servicio	Pensión de sobrevivientes para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	34
Trámite	Pensión de jubilación por aportes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	34
Servicio	Revisión de pensión para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	34
Trámite	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	34
Servicio	Comisión para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	Oficina de Personal	34
Servicio	Licencia deportiva	Oficina de Personal	34
Servicio	Certificado de tiempo de servicio para docentes	Grupo de Certificados Laborales	34
Servicio	Tiempo de servicio para bono pensional de docentes y directivos docentes	Grupo de Certificados Laborales	34
Servicio	Certificado de fines personales para docentes y administrativos	Grupo de Certificados Laborales	34
Trámite	Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	Oficina de Escalafón Docente	34
Trámite	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	Oficina de Escalafón Docente	34
Servicio	Certificado de aportes al sistema de la protección social para VISA del personal docente	Oficina de Nómina	34

Perfil	Trámite	Dependencia	Total
Servicio	Certificado de pago de seguridad social de docentes para trabajo en jornada contraria	Oficina de Nómina	34
Servicio	Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	Oficina de Control Disciplinario	33
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 nombre o razón social de un establecimiento educativo privado	Dirección de Inspección y Vigilancia	33
Trámite	Ampliación del servicio educativo	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
Trámite	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia	33
Trámite	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	Dirección de Inspección y Vigilancia	33
Trámite	Clausura de un establecimiento educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia	33
Otros procedimientos administrativos	Becas Universidad Libre y Universidad América	Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	32
Trámite	Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	32
Trámite	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	Dirección de Inspección y Vigilancia	31
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	31
Servicio	Certificación de sueldos con destino al Fondo Nacional del Ahorro	Grupo de Certificados Laborales	30
Servicio	Certificado de pago de salud	Oficina de Nómina	30

Perfil	Trámite	Dependencia	Total
Trámite	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	29
Servicio	Certificado de FAVIDI	Grupo de Certificados Laborales	29
Servicio	Cancelación voluntaria de personería jurídica de asociaciones, corporaciones y fundaciones de utilidad común y/o Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL) 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

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

16. Conclusiones generales y propuesta de mejora 2026

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 por la Oficina de Servicio al Ciudadano sugiere priorizar:

Tabla 34. 5 primeros trámites con priorización

Perfil	Trámite	Dependencia	Total
Otros procedimientos administrativos	Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	Dirección de Bienestar Estudiantil	69
Trámite	Asignación de cupo escolar	Dirección de Cobertura	67
Trámite	Traslado de estudiantes antiguos	Dirección de Cobertura	64
Trámite	Certificados y constancias de estudios	Colegios	61

Servicio	Inicio de Labores de Docentes Provisionales	Oficina de Personal	60
----------	---	---------------------	----

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

Alta demanda de trámites específicos: Los trámites de asignación de cupo escolar, beneficios de transporte, traslado de estudiantes antiguos, certificados y constancias de estudiantes en las IED, tienen una demanda significativamente alta, reflejando las necesidades prioritarias de la comunidad educativa.

Preferencia por canales virtuales: La mayoría de los usuarios prefiere realizar sus solicitudes en línea, lo que subraya la importancia de fortalecer estos canales y mejorar la experiencia digital.

Necesidad de racionalización y optimización: El análisis de costos y tiempos de atención de los trámites sugiere que una mayor racionalización, especialmente a través de la automatización, podría reducir tanto los costos de operación como los tiempos de respuesta.

Los resultados de las encuestas reflejan una alta satisfacción ciudadana (promedio 8/10), pero también un esfuerzo percibido elevado, principalmente por tiempos de respuesta y claridad informativa.

Datos de operación: Se registraron 230,001 solicitudes entre enero y septiembre de 2025, con el 61% de estas realizadas por padres y estudiantes, reflejando la importancia de trámites escolares.

Análisis de costos: Los trámites de asignación de cupo escolar y traslado de estudiantes antiguos generaron altos costos en papelería y correspondencia.

Encuestas de satisfacción: Las encuestas muestran que el 51.3% de los usuarios sugieren una reducción en los tiempos de respuesta. Además, la adopción de elementos tecnológicos como formularios en línea es solicitada para optimizar los trámites.

La alta demanda de ciertos trámites y el uso predominante de canales virtuales sugieren que la digitalización y simplificación de trámites debe ser una prioridad para mejorar la atención.

La Secretaría de Educación del Distrito ha consolidado una estructura sólida de atención al ciudadano, evidenciada en la diversificación de canales (virtual, telefónico y presencial), que permite dar respuesta al 95% de las solicitudes en término.

Los trámites más recurrentes (Asignación de cupo escolar, Traslado de estudiantes antiguos y Certificaciones) concentran la mayor carga operativa y deben ser priorizados en las acciones de digitalización.

La satisfacción ciudadana, aunque positiva, puede incrementarse mediante la reducción de pasos y requisitos en los trámites más solicitados.

Aumentar la digitalización: Implementar formularios en línea, respuesta electrónica y firma digital en trámites de alta demanda, como la asignación de cupo escolar y certificaciones de

estudio.

Simplificar requisitos: Revisar y reducir la cantidad de documentos requeridos para trámites de alto volumen, como la legalización de documentos y beneficios de transporte.

La racionalización de trámites debe centrarse en la simplicidad, interoperabilidad y trazabilidad, asegurando una atención más ágil, equitativa y centrada en el usuario.

Ampliación de canales de atención: Explorar nuevas opciones de atención virtual y mejorar la infraestructura de los canales existentes, dado el aumento de solicitudes en línea.

Este informe consolida el análisis integral de las necesidades de la comunidad educativa frente a los servicios y trámites de la Secretaría de Educación del Distrito, durante el periodo enero–septiembre de 2025. Los resultados presentados servirán de base para la formulación del Plan de Racionalización de Trámites 2026, orientado a fortalecer la atención al ciudadano, optimizar los recursos institucionales y consolidar una gestión pública transparente, eficiente y participativa.

La Secretaría reafirma su compromiso con la mejora continua, la innovación tecnológica y la satisfacción ciudadana, pilares fundamentales para garantizar una educación pública de calidad al servicio de Bogotá.

Una vez que se han priorizado los trámites, el siguiente paso consiste en remitir la información a las áreas, esto permitirá que cada área determine si la información socializada en este informe se registra en la estrategia de racionalización para el año 2026.

Compilado por:	Aprobado por:
 Johan Andrés Morales Auxiliar Administrativo	 Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe Oficina Servicio al Ciudadano Defensor de la Ciudadanía