



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Informe Validación Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED

ABRIL 2026

En este informe correspondiente al mes de abril, de acuerdo con los parámetros de calidad registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF 291119, puede observar las peticiones valoradas que hacen parte de las oficinas seleccionadas en la muestra y el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento obtenido. Vale la pena mencionar que la muestra evaluada contempla dependencias de los tres niveles (Central, Direcciones locales e Instituciones Educativas Distritales) pero no evalúa el 100% de las dependencias.

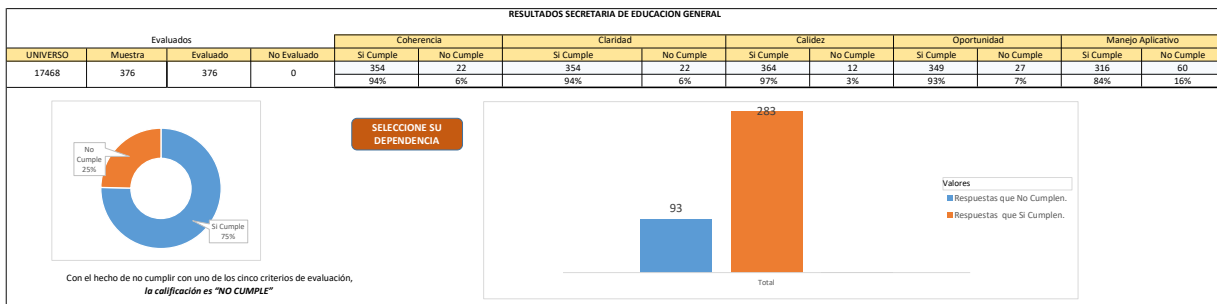
De igual forma puede conocer la percepción de la ciudadanía frente a las respuestas recibidas a su solicitud. Para la obtención de este dato se envía una encuesta de percepción para que las personas evalúen los criterios de amabilidad, claridad, transparencia y efectividad.

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

NOTA: Si tiene alguna inquietud sobre la información aquí presentada, puede escribir al correo electrónico oscpalpadrino@educacionbogota.edu.co, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de este. Por favor escriba en el asunto del correo: Calidad en las respuestas.

Nivel	Nombre	Total de salidas para evaluar	Muestra Seleccionada	Respuestas que No Cumplen	Respuestas que Si Cumplen	% de Cumplimiento en la respuesta	
NIVEL CENTRAL	1000 - DESPACHO	101	6	5	1	17%	
	1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	19	12	1	11	92%	
	1300 - OFICINA ASESORA DE JURIDICA	43	2	0	2	100%	
	1700 - OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	116	1	1	0	0%	
	1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	150	4	2	2	50%	
	2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACION USÁQUEN	95	2	0	2	100%	
	2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACION CHAPINERO	55	1	0	1	100%	
	2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACION SANTAFE - CANDELARIA	61	1	1	0	0%	
	2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACION SAN CRISTOBAL	34	3	3	0	0%	
	2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACION USME	50	1	0	1	100%	
DIRECCIONES LOCALES	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACION BOSÁ	159	3	2	1	33%	
	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACION KENNEDY	138	4	0	4	100%	
	2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACION FONTIBÓN	65	1	0	1	100%	
	2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACION ENGATIVA	150	6	0	6	100%	
	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACION SUBA	261	6	3	3	50%	
	2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACION BARRIOS UNIDOS	61	1	0	1	100%	
	2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACION TEUSAQUILLO	69	4	0	4	100%	
	2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACION ANTONIO NARIÑO	27	1	1	0	0%	
	2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACION CIUDAD BOLIVAR	103	2	2	0	0%	
	3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGÓGICAS	53	5	5	0	0%	
	NIVEL CENTRAL	4100 - DIRECCION DE COBERTURA	388	12	3	9	75%
		4200 - DIRECCION DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	749	12	1	11	92%
		4300 - DIRECCION DE CONSTRUCCION Y CONSERVACION DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	57	2	0	2	100%
		5100 - DIRECCION DE TALENTO HUMANO	82	2	2	0	0%
5101 - DIRECCION DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES		181	1	0	1	100%	
5110 - OFICINA DE PERSONAL		685	6	4	2	33%	
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES		1063	19	12	7	37%	
5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE		711	21	9	12	57%	
5130 - OFICINA DE NOMINA		1218	14	3	11	79%	
5200 - OFICINA DE CONTRATOS		69	2	0	2	100%	
5300 - DIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		8	1	0	1	100%	
5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO		240	12	0	12	100%	
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DISTRIALES		6001 - 09 COLEGIO TOBERÍN (IED)	90	4	1	3	75%
		6002 - 03 COLEGIO SIMÓN RODRÍGUEZ (IED)	36	1	0	1	100%
	6004 - 03 COLEGIO ALEMÁNIA UNIFICADA (IED)	3	1	0	1	100%	
	6004 - 09 COLEGIO FLORENTINO GONZÁLEZ (IED)	124	2	0	2	100%	
	6004 - 16 COLEGIO JUAN EVANGELISTA GÓMEZ (IED)	228	5	0	5	100%	
	6004 - 23 COLEGIO MONTEBELLO (IED)	20	3	1	2	67%	
	6004 - 32 COLEGIO TÉCNICO TOMÁS RUEDA VARGAS (IED)	9	1	0	1	100%	
	6005 - 04 COLEGIO BRAZILLOS (IED)	34	1	0	1	100%	
	6005 - 05 COLEGIO CHUNIZA (IED)	170	4	0	4	100%	
	6005 - 08 COLEGIO EDUARDO UMANA MENDOZA (IED)	258	7	0	7	100%	
	6005 - 13 COLEGIO ESTANISLAO ZULETA (IED)	143	1	0	1	100%	
	6005 - 15 COLEGIO FEDERICO GARCÍA LÓRCA (IED)	54	2	1	1	50%	
	6005 - 16 COLEGIO FERNANDO GONZÁLEZ OCHOA (IED)	177	6	2	4	67%	
	6005 - 24 COLEGIO MIGUEL DE CERVANTES SAVALERA (IED)	37	1	0	1	100%	
	6005 - 27 COLEGIO OFELIA URIBE DE ACOSTA (IED)	129	5	0	5	100%	
	6005 - 41 COLEGIO SAN CAYETANO (IED)	9	1	1	0	0%	
	6005 - 44 COLEGIO TENERIFE - GRANADA SUR (IED)	74	1	0	1	100%	
	6006 - 08 COLEGIO RAFAEL URIBE (IED)	23	1	0	1	100%	
	6006 - 12 COLEGIO VENEZIA (IED)	63	1	0	1	100%	
	6007 - 07 COLEGIO CEDID SAN PABLO (IED)	54	1	0	1	100%	
	6007 - 23 COLEGIO NUEVO CHILE (IED)	210	2	0	2	100%	
	6007 - 24 COLEGIO ORLANDO HIGUITA ROJAS (IED)	161	3	0	3	100%	
	6007 - 27 COLEGIO SAN BERNARDINO (IED)	118	4	2	2	50%	
	6007 - 28 COLEGIO VILLAS DEL PROGRESO (IED)	273	11	1	10	91%	
	6008 - 07 COLEGIO CODENA (IED)	223	6	0	6	100%	
	6008 - 08 COLEGIO DARIO ECHANDIA (IED)	39	1	0	1	100%	
	6008 - 10 COLEGIO EL JAPON (IED)	1	1	0	1	100%	
	6008 - 13 COLEGIO GABRIEL BETANCOURT MEJÍA (IED)	215	7	0	7	100%	
	6008 - 14 COLEGIO GENERAL GUSTAVO ROJAS PINILLA (IED)	235	5	0	5	100%	
	6008 - 15 COLEGIO INEM FRANCISCO DE PAULA SANTANDER (IED)	161	2	0	2	100%	
	6008 - 17 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO RODRIGO DE TRIANA (IED)	1	1	0	1	100%	
	6008 - 20 COLEGIO JAIRÓ ANIBAL NIÑO (CED)	10	1	0	1	100%	
	6008 - 22 COLEGIO KENNEDY (IED)	121	4	1	3	75%	
	6008 - 27 COLEGIO LOS PERIODISTAS (IED)	11	2	0	2	100%	
	6008 - 30 COLEGIO MARSILLA (IED)	174	9	8	1	11%	
	6008 - 34 COLEGIO PAULO VI (IED)	147	6	0	6	100%	
	6008 - 38 COLEGIO SAN JOSÉ DE CASTILLA (IED)	207	4	1	3	75%	
	6008 - 48 COLEGIO TERESA MARTÍNEZ DE VARELA (IED)	23	1	1	0	0%	
	6009 - 01 COLEGIO ANTONIO VAN UDÉN (IED)	33	3	1	2	67%	
	6009 - 03 COLEGIO CARLO FEDERICI (IED)	46	1	0	1	100%	
	6009 - 06 COLEGIO INTEGRADO DE FONTIBÓN IBEP (IED)	1	1	0	1	100%	
	6009 - 08 COLEGIO PABLO NERUDA (IED)	13	1	0	1	100%	
	6009 - 10 COLEGIO VILLEMAR EL CARMEN (IED)	192	5	0	5	100%	
	6009 - 11 COLEGIO LA FELICIDAD (IED)	67	1	0	1	100%	
	6010 - 08 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO INDUSTRIAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS (IED)	9	1	0	1	100%	
	6010 - 09 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO JUAN DEL CORRAL (IED)	54	1	0	1	100%	
	6010 - 18 COLEGIO MIGUEL ANTONIO CARO (IED)	21	1	0	1	100%	
	6010 - 27 COLEGIO ROBERT F. KENNEDY (IED)	23	1	0	1	100%	
	6010 - 30 COLEGIO SIMÓN BOLÍVAR (IED)	7	1	0	1	100%	
	6010 - 31 COLEGIO TABORA (IED)	23	3	0	3	100%	
	6011 - 01 COLEGIO ALBERTO LLERAS CAMARGO (IED)	38	2	1	1	50%	
	6011 - 02 COLEGIO ALVARO GÓMEZ HURTADO (IED)	69	1	0	1	100%	
	6011 - 04 COLEGIO DELIA ZAPATA OLIVELLA (IED)	89	1	0	1	100%	
	6011 - 11 COLEGIO HUNZA (IED)	10	1	0	1	100%	
	6011 - 12 COLEGIO JUAN LOZANO Y LOZANO (IED)	24	1	0	1	100%	
	6011 - 20 COLEGIO RAMÓN DE ZUBIRIA (IED)	276	6	2	4	67%	
	6011 - 21 COLEGIO REPÚBLICA DOMINICANA (IED)	451	10	0	10	100%	
	6011 - 24 COLEGIO VILLA ELISA (IED)	4	1	0	1	100%	
	6013 - 02 COLEGIO PALERMO - IEDIP- (IED)	22	1	0	1	100%	
	6014 - 06 COLEGIO RICAUURTE (CONCEJO) (IED)	11	1	1	0	0%	
6016 - 03 COLEGIO BENJAMÍN HERRERA (IED)	29	1	0	1	100%		
6016 - 08 COLEGIO JOSÉ MANUEL RESTREPO (IED)	6	1	0	1	100%		
6016 - 13 COLEGIO MARCO ANTONIO CARREÑO SILVA (IED)	56	1	0	1	100%		
6016 - 14 COLEGIO SILVERIA ESPINOSA DE RENDÓN (IED)	19	1	0	1	100%		
6018 - 15 COLEGIO LICEO FEMENINO MERCEDES NARIÑO (IED)	52	1	1	0	0%		
6018 - 26 COLEGIO RESTREPO MILLAN (IED)	183	4	0	4	100%		
6019 - 06 COLEGIO CEDID CIUDAD BOLÍVAR (IED)	49	1	1	0	0%		
6019 - 07 COLEGIO CIUDAD BOLÍVAR - ARGENTINA (IED)	124	5	1	4	80%		
6019 - 10 COLEGIO CONFEDERACIÓN BRISAS DEL DIAMANTE (IED)	193	4	1	3	75%		
6019 - 13 COLEGIO EL PARAÍSO DE MANUELA BELTRAN (IED)	6	1	1	0	0%		
6019 - 14 COLEGIO EL TESORO DE LA CUMBRE (IED)	27	1	0	1	100%		


6019 - 17 COLEGIO GUILLERMO CANO ISAZA (IED)	68	2	0	2	100%
6019 - 27 COLEGIO NICOLAS GÓMEZ BAVILA (IED)	222	3	0	3	100%
6019 - 30 COLEGIO REPUBLICA DE MEXICO (IED)	7	1	0	1	100%
6019 - 31 COLEGIO RODRIGO LARA BONILLA (IED)	34	1	0	1	100%
6019 - 32 COLEGIO RURAL JOSE CELESTINO MUTIS (IED)	168	2	0	2	100%
6019 - 37 COLEGIO SIERRA MORENA (IED)	285	3	1	2	67%
6019 - 39 COLEGIO UNIÓN EUROPEA (IED)	71	6	1	5	83%
6019 - 45 COLEGIO MARIA CURREA MANRIQUE (IED)	62	2	0	2	100%
TOTAL	14.469	376	93	283	75,27%
Salidas de otras dependencias que no se evalúan	2.999				
Universo total de salidas	17.468				



PRINCIPALES ASPECTOS A MEJORAR

	Total
COHERENCIA	
Genera respuesta que no corresponde al requerimiento;	9
La respuesta esta dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento;	2
No se adjunta la respuesta a la solicitud del ciudadano	1
No se encuentra informacion digitalizada	1
Aunque el(la) peticionario(a) es un(a) ciudadano(a) se refieren a el(ella) en genero diferente.;	1
Genera respuesta que no corresponde al requerimiento;La respuesta esta dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento;	1
No hay documentos digitalizados	1
En el radicado en SIGA no aparecen los datos del peticionario para validar la coherencia con el certificado expedido por el colegio	1
No se adjunta respuesta al radicado SIGA	1
no hay adjunto digitalizado	1
repetición del caso S-2026-143884 entregando una constancia de año 2026 pero era pedida para el 2025	1
No incluyen en el SIGA el oficio de respuesta	1
No contiene pdf	1
CLARIDAD	
Se requeria solicitar ampliación y no realizar un cierre definitivo	4
Realizan cierre con respuesta que no es de fondo (faltan datos de contacto, solo se informa inicio de investigación, informa adelante de visita etc)	3
No hicieron traslado a la entidad competente	2
No se adjunta respuesta al radicado SIGA	1
El ciudadano solicito certificado de grado noveno y se le envió certificado de grado décimo	1
El ciudadano solicito un certificado de estudio del año 2025, no una constancia del año actual	1
Dan traslado interno a la solicitud y es la respuesta que brindan al ciudadano	1
no hay adjunto digitalizado	1
Señala anexos compartidos en el oficio remitisorio, pero estos no son cargados en el sistema	1
No se puede determinar claridad puesto que no incluyen al SIGA el oficio.	1
No se encuentra informacion digitalizada	1
No contiene pdf	1
El ciudadano solicitó un certificado de grado décimo y se envió un certificado de grado quinto	1
La respuesta se da en un formato que no es el dispuesto por la entidad, el oficio no tiene el logo de la SED	1
No hay documentos digitalizados	1
No se adjunta la respuesta a la solicitud del ciudadano	1
CALIDEZ	
Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano	3
Solo es un correo dirigido al concejal, no tiene formalidad.	1
No se adjunta respuesta al radicado SIGA	1
No contiene pdf	1
No hay documentos digitalizados	1
A pesar que suministra la información solicitada no genera oficio remitisorio, donde se refiera al ciudadano de manera cordial y el cual contenga las firmas del jefe de área	1
No se encuentra informacion digitalizada	1
no hay adjunto digitalizado	1
No es una respuesta cordial	1
No incluyen en el SIGA el oficio de respuesta	1
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (EN TERMINOS)	
Responden fuera de los terminos legales	9
No se evidencia envío por medio de la OSC	6
No se evidencia envío por medio de la OSC	3
No incluyen en el SIGA el oficio de respuesta	1
No contiene pdf	1
No se adjunta respuesta al radicado SIGA	1
No se encuentra informacion digitalizada	1
Se evidencia que responde fuera de tiempo legal para el certificado.	1
El evento sucedió antes del que fuera emitida una respuesta por parte de la rectoría	1
no hay adjunto digitalizado	1
No hay documentos digitalizados	1
MANEJO DEL SISTEMA	
No se evidencia envío por medio de la OSC;	3
No Evaluado por no tener anexo;	7
No se evidencia envío por medio de la OSC;Documento no contiene firma de jefe de área;	2
No Evaluado por no tener anexo;No relaciona radicado de entrada en el aplicativo ni en el oficio para identificar la petición.;	1
No se encuentra informacion digitalizada	1
El documento queda mal cargado y no se puede visualizar la respuesta;	1
no hay adjunto digitalizado	1
No relaciona radicado de entrada en el aplicativo ni en el oficio para identificar la petición.;	1
No hay documentos digitalizados	1
Documento no contiene firma de jefe de área;	1
Realizan cierre definitivo con respuesta de tipo parcial;	1
Cierran rechazando por competencia de otra;	1
No hay oficio remitisorio solo el anexo	1
No se evidencia envío por medio de la OSC;Realiza cierre con una salida a un documento interno.;	1
Dan cierre definitivo porque no hay datos, es importante recalcar la herramienta que tiene el sistema para solicitar ampliación de la informacion necesaria para dar una respuesta de fondo;Se registra el requerimiento como	1

Firmas de aprobación (Formato PDF)

Elaboró: 
 Jhon Edison Ruiz Zúñiga
 Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano

Revisó: 
 Julia Guerrero Gamba
 Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

Aprobó: 
 Julia Guerrero Gamba
 Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

Fecha de Elaboración 13/05/2026