



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

AGOSTO 2026

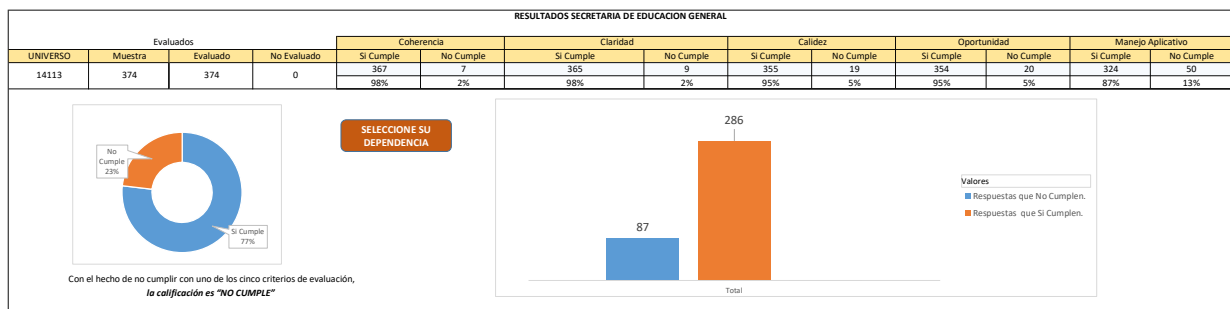
En este informe correspondiente al mes de agosto, de acuerdo con los parámetros de calidad registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF 291119, puede observar las peticiones valoradas que hacen parte de las oficinas seleccionadas en la muestra y el porcentaje de cumplimiento 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 osplanpadrino@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		Total de salidas para evaluar	Muestra Seleccionada	Respuestas que No Cumplen	Respuestas que Si Cumplen	% de Cumplimiento en la respuesta
NIVEL CENTRAL	1000 - DESPACHO	197	12	9	3	25%
	1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	12	3	1	2	67%
	1300 - OFICINA ASESORA DE JURIDICA	56	3	0	3	100%
	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION	48	3	2	1	33%
	1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	175	4	2	2	50%
	2203 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION SANTAFE - CANDELARIA	64	3	1	2	67%
	2204 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION SAN CRISTOBAL	52	2	2	0	0%
	2205 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION USME	110	2	0	2	100%
	2206 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TUNUELITO	80	1	0	1	100%
	2207 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION BOSA	191	15	13	2	13%
	2209 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION FONTIBON	104	4	1	3	75%
	2210 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION ENGATIVA	193	11	5	6	55%
	2211 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION SUBA	248	3	1	2	67%
	2212 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION BARRIOS UNIDOS	87	2	1	1	50%
	2214 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION MARTIRES	27	2	2	0	0%
DIRECCIONES LOCALES	2216 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION PUENTE ARANDA	51	3	3	0	0%
	2218 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION RAFAEL URIBE URIBE	111	3	0	3	100%
	2300 - DIRECCION DE PARTICIPACION Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	6	1	0	1	100%
	2400 - DIRECCION DE RELACIONES CON EL SECTOR EDUCATIVO PRIVADO	1	1	0	1	100%
	2500 - DIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	38	1	0	1	100%
	3100 - DIRECCION DE EDUCACION PREESCOLAR Y BASICA	9	1	1	0	0%
	3500 - DIRECCION DE FORMACION DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGOGICAS	43	3	0	3	100%
	4000 - SUBSECRETARIA DE ACCESO Y PERMANENCIA	63	2	1	1	50%
	4100 - DIRECCION DE COBERTURA	633	2	1	1	50%
	4200 - DIRECCION DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	1226	17	0	17	100%
	4300 - DIRECCION DE CONSTRUCCION Y CONSERVACION DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	98	3	0	3	100%
	5100 - DIRECCION DE TALENTO HUMANO	9	1	0	1	100%
	5101 - DIRECCION DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	227	6	5	1	83%
	5110 - OFICINA DE PERSONAL	572	20	4	16	80%
	5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	900	12	10	2	17%
NIVEL CENTRAL	5130 - OFICINA DE NOMINA	861	22	0	22	100%
	5300 - DIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	12	2	2	0	0%
	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	1154	61	1	60	98%
	5420 - OFICINA DE TESORERIA Y CONTABILIDAD	2	1	0	1	100%
	6003 - 02 COLEGIO AULAS COLOMBIANAS SAN LUIS (IED)	12	1	1	0	0%
	6004 - 09 COLEGIO FLORENTINO GONZALEZ (IED)	41	4	1	3	75%
	6004 - 16 COLEGIO JUAN EVANGELISTA GOMEZ (IED)	84	5	3	2	40%
	6004 - 32 COLEGIO TECNICO TOMAS RUEDA VARGAS (IED)	4	2	0	2	100%
	6004 - 33 COLEGIO VEINTE DE JULIO (IED)	1	1	0	1	100%
	6005 - 01 COLEGIO ALMIRANTE PADILLA (IED)	28	1	0	1	100%
	6005 - 16 COLEGIO FERNANDO GONZALEZ OCHOA (IED)	94	14	1	13	93%
	6005 - 23 COLEGIO LUIS EDUARDO MORA OSEJO (IED)	22	8	3	5	63%
	6005 - 27 COLEGIO OFELIA URIBE DE ACOSTA (IED)	73	1	1	0	0%
	6005 - 42 COLEGIO SANTA LIBRADA (IED)	22	5	0	5	100%
	6006 - 01 COLEGIO BERNARDO JARAMILLO (IED)	33	1	0	1	100%
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DISTRITALES	6006 - 03 COLEGIO CIUDAD DE BOGOTA (IED)	9	1	0	1	100%
	6006 - 12 COLEGIO VENECIA (IED)	40	2	0	2	100%
	6007 - 06 COLEGIO CARLOS PIZARRO LEON GOMEZ (IED)	22	2	0	2	100%
	6007 - 23 COLEGIO NUEVO CHILE (IED)	138	1	1	0	100%
	6007 - 24 COLEGIO ORLANDO HIGUITA ROJAS (IED)	79	5	1	4	80%
	6007 - 28 COLEGIO VILLAS DEL PROGRESO (IED)	127	7	0	7	100%
	6007 - 36 COLEGIO CIUDADELA EL RECREO SONIA OSORIO DE SAINT - MALO (IED)	3	2	0	2	100%
	6008 - 14 COLEGIO GENERAL GUSTAVO ROJAS PINILLA (IED)	120	3	0	3	100%
	6008 - 19 COLEGIO JACKELINE (IED)	29	1	0	1	100%
	6008 - 33 COLEGIO O.E.A. (IED)	2	1	1	0	0%
	6008 - 48 COLEGIO TERESA MARTINEZ DE VARELA (IED)	1	1	1	0	0%
	6010 - 08 COLEGIO INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS (IED)	18	1	1	0	0%
	6010 - 09 COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL (IED)	28	1	0	1	100%
	6010 - 14 COLEGIO LA PALESTINA (IED)	17	5	0	5	100%
	6010 - 29 COLEGIO SAN JOSE NORTE (IED)	4	1	0	1	100%
6010 - 30 COLEGIO SIMON BOLIVAR (IED)	7	1	0	1	100%	
6011 - 01 COLEGIO ALBERTO LLERAS CAMARGO (IED)	1	1	1	0	0%	
6011 - 04 COLEGIO DELIA ZAPATA OLIVELLA (IED)	35	1	0	1	100%	
6011 - 12 COLEGIO JUAN LOZANO Y LOZANO (IED)	10	1	1	0	0%	
6011 - 13 COLEGIO INSTITUTO TECNICO JULIO FLOREZ (IED)	19	1	0	1	100%	
6011 - 14 COLEGIO LA GAITANA (IED)	48	1	0	1	100%	
6011 - 18 COLEGIO NUEVA ZELANDIA (IED)	8	1	0	1	100%	
6011 - 20 COLEGIO RAMON DE ZUBIRIA (IED)	97	1	0	1	100%	
6011 - 21 COLEGIO REPUBLICA DOMINICANA (IED)	171	10	1	9	90%	
6011 - 23 COLEGIO VEINTIUN ANGELES (IED)	13	2	1	1	50%	
6011 - 26 COLEGIO VISTA BELLA (IED)	2	1	0	1	100%	
6014 - 06 COLEGIO RICAURTE (CONCEJO) (IED)	12	1	0	1	100%	
6015 - 01 COLEGIO ATANASIO GIRARDOT (IED)	1	1	0	1	100%	
6015 - 05 COLEGIO TECNICO JAIME PARDO LEAL (IED)	26	1	1	0	0%	
6016 - 01 COLEGIO ANDRES BELLO (IED)	11	1	1	0	0%	
6016 - 14 COLEGIO SILVERIA ESPINOSA DE RENDON (IED)	14	7	1	6	86%	
6016 - 15 COLEGIO SORRENTO (IED)	4	1	0	1	100%	
6018 - 13 COLEGIO JOSE MARTI (IED)	13	1	0	1	100%	
6018 - 15 COLEGIO LICEO FEMENINO MERCEDES NARIÑO (IED)	25	1	0	1	100%	
6018 - 18 COLEGIO MARRUECOS Y MOLINOS (IED)	28	3	0	3	100%	
6018 - 26 COLEGIO RESTREPO MILLAN (IED)	1	1	1	0	0%	
6019 - 02 COLEGIO ANTONIO GARCIA (IED)	7	1	0	1	100%	
6019 - 06 COLEGIO CEDO CIUDAD BOLIVAR (IED)	28	3	0	3	100%	
6019 - 10 COLEGIO CONFEDERACION BRISAS DEL DIAMANTE (IED)	133	9	0	8	89%	
6019 - 17 COLEGIO GUILLERMO CANO ISAZA (IED)	20	3	0	3	100%	
6019 - 27 COLEGIO NICOLAS GOMEZ DAVILA (IED)	101	6	0	6	100%	
6019 - 35 COLEGIO SAN FRANCISCO (IED)	33	1	0	1	100%	
6019 - 37 COLEGIO SIERRA MORENA (IED)	190	1	0	1	100%	
6019 - 45 COLEGIO MARIA CURREA MANRIQUE (IED)	58	1	0	1	100%	
TOTAL		9.769	373	87	286	77%
Salidas de otras dependencias que no se evalúan		4.344				
Universo total de salidas		14.113				



PRINCIPALES ASPECTOS A MEJORAR	
COHERENCIA	Total
Se hizo una devolución de un proceso que según petición original esta correcto. Siendo un proceso de legalización el archivo tiene dos folios pero es un documento en total.	1
El ciudadano solicita un certificado y le expiden una constancia de estudio	1
El ciudadano solicita un certificado y le envían una constancia de estudio	1
La respuesta está incompleta en el listado de requerimientos solicitados.	1
no tiene cargado el documento	1
El usuario solicita certificado de grado sexto y se expide una constancia de estudios de séptimo	1
El usuario solicita certificado de estudio y le expiden constancia	1
CLARIDAD	Total
Realizan cierre con respuesta que no es de fondo (faltan datos de contacto, solo se informa inicio de investigación, informa adelanto de visita etc)	5
El ciudadano solicita un certificado y le envían una constancia de estudio	1
El ciudadano solicita un certificado y le expiden una constancia de estudio	1
No anexa documento con el que se da traslado a otra área o entidad	1
Cierran con respuesta parcial que no está relacionada con el motivo de la petición	1
CALDEZ	Total
A pesar que suministra la información solicitada no genera oficio remisorio, donde se refiera al ciudadano de manera cordial y el cual contenga las firmas del jefe de área	10
Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano	6
No es una respuesta cordial	2
No se responde a través de formato y no presenta firma	1
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (EN TERMINOS)	Total
Responden fuera de los términos legales	14
NO PASO POR LA OSC.	6
MANEJO DEL SISTEMA	Total
No se evidencia envío por medio de la OSC.	29
No se evidencia envío por medio de la OSC	5
el radicado de respuesta no corresponde	1
Realizan cierre definitivo informando que se dio traslado, sin datos de contacto	1
Carga dos documentos y uno de ellos no contiene la firma del rector	1
El documento queda mal cargado y no se puede visualizar la respuesta.	1
El ciudadano solicita un certificado y le envían una constancia de estudio	1
no se relaciona radicado de BTE, tampoco de SIGA en la respuesta.	1
La institución educativa no radica el derecho de petición a través de una entrada que permitiera observar la trazabilidad	1
no se relaciona radicado SIGA en la respuesta.	1
Responden fuera de los términos legales	1
no se evidencia salida de la respuesta en SIGA - La respuesta solo va dirigida a la Defensoría del Pueblo, a pesar de que está solicitada que se envíe copia de la respuesta a la ciudadana.	1
El usuario solicita certificado de estudio y le expiden constancia	1
envían respuesta por separado.	1
No Evaluado por no tener anexo.	1
El ciudadano solicita un certificado y le expiden una constancia de estudio	1
No realiza referencia de la ENTRADA en el SIGA de SALIDA.	1
la DLE responde a la IED con un interno	1