



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

JULIO 2026

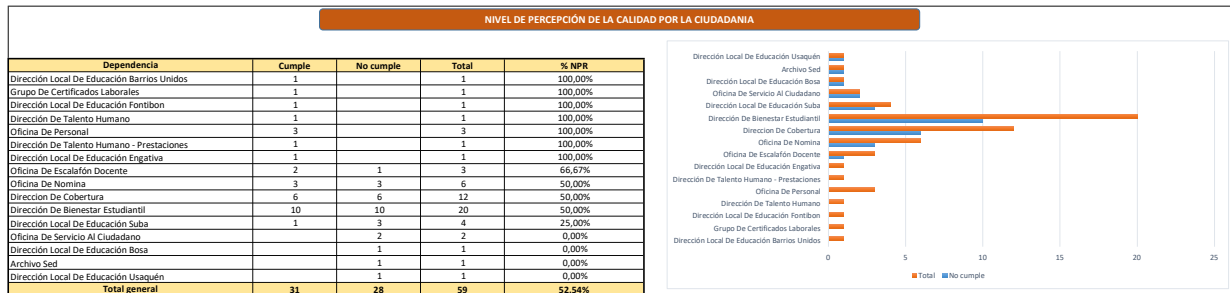
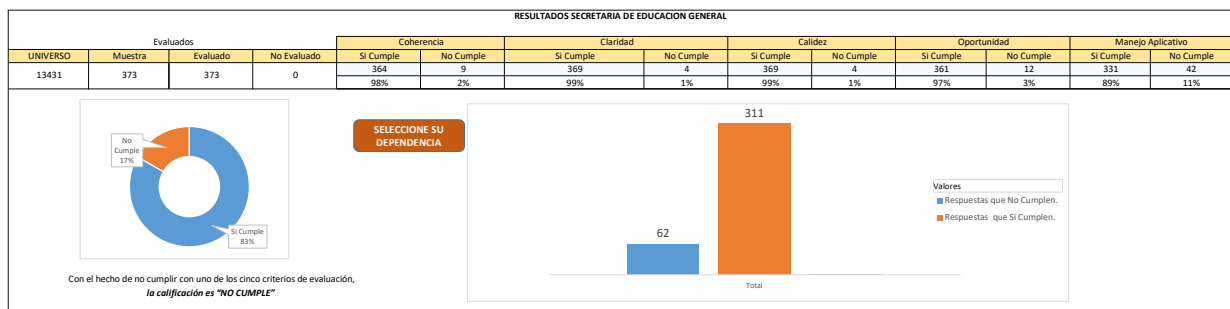
En este informe correspondiente al mes de julio, de acuerdo con los parámetros de calidad registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF 291119, puede observar las peticiones valoradas que hacen parte de las oficinas seleccionadas en la muestra y el porcentaje de cumplimiento 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	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	117	1	0	1	100%
	1300 - OFICINA ASESORA DE JURIDICA	61	2	0	2	100%
	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION	83	3	1	2	67%
	1700 - OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	95	7	0	7	100%
	1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	225	13	1	12	92%
DIRECCIONES LOCALES	2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	46	3	1	2	67%
	2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	88	1	1	0	0%
	2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTAFE - CANDELARIA	42	2	1	1	50%
	2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	88	1	1	0	0%
	2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO	90	5	0	5	100%
	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	175	11	8	3	27%
	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	132	12	6	6	50%
	2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	185	3	1	2	67%
	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	278	2	0	2	100%
	2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO	77	2	1	1	50%
	2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO	29	1	1	0	0%
	2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA	37	2	1	1	50%
	2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE	121	2	1	1	50%
	2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR	3	1	0	1	100%
	2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	66	1	0	1	100%
NIVEL CENTRAL	3300 - DIRECCIÓN DE CIENCIAS TECNOLOGÍAS Y MEDIOS EDUCATIVOS	22	2	0	2	100%
	4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	483	17	3	14	82%
	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	920	27	1	26	96%
	4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	90	1	0	1	100%
	5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	72	2	1	1	50%
	5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	265	8	1	7	88%
	5110 - OFICINA DE PERSONAL	711	21	4	17	81%
	5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	1137	67	6	61	91%
	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	194	10	1	4	80%
	5130 - OFICINA DE NOMINA	877	10	1	9	90%
	5220 - OFICINA DE CONTRATOS	70	4	0	4	100%
	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	1219	4	0	4	100%
	5420 - OFICINA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD	41	1	0	1	100%
	6001 - 08 COLEGIO ALAMEDA NORTE (IED)	21	3	0	3	100%
	6001 - 11 COLEGIO USAQUEN (IED)	43	3	1	2	67%
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DISTRITALES	6004 - 09 COLEGIO FLORENTINO GONZALEZ (IED)	42	12	2	10	83%
	6005 - 44 COLEGIO TENERIFE - GRANADA SUR (IED)	30	3	0	3	100%
	6006 - 12 COLEGIO VENEZIA (IED)	27	1	0	1	100%
	6007 - 06 COLEGIO CARLOS PIZARRO LEON GOMEZ (IED)	30	3	0	3	100%
	6007 - 07 COLEGIO CEDIO SAN PABLO (IED)	13	1	0	1	100%
	6007 - 23 COLEGIO NUEVO CHILE (IED)	107	4	0	4	100%
	6007 - 27 COLEGIO SAN BERNARDINO (IED)	82	7	0	7	100%
	6007 - 28 COLEGIO VILLAS DEL PROGRESO (IED)	147	11	2	9	82%
	6008 - 07 COLEGIO CODEMA (IED)	91	2	0	2	100%
	6008 - 13 COLEGIO GABRIEL BETANCOURT MEJIA (IED)	122	11	1	10	91%
	6008 - 14 COLEGIO GENERAL GUSTAVO ROJAS PINILLA (IED)	81	4	0	4	100%
	6008 - 16 COLEGIO INEM FRANCISCO DE PAULA SANTANDER (IED)	47	1	0	1	100%
	6008 - 19 COLEGIO JACKELINE (IED)	18	2	0	2	100%
	6008 - 22 COLEGIO KENNEDY (IED)	72	4	0	4	100%
	6008 - 27 COLEGIO LOS PERIODISTAS (IED)	4	1	1	0	0%
	6008 - 30 COLEGIO MARSELLA (IED)	22	2	0	2	100%
	6008 - 34 COLEGIO PAULO VI (IED)	81	6	1	5	83%
	6009 - 08 COLEGIO PABLO NERUDA (IED)	14	1	0	1	100%
	6009 - 11 COLEGIO LA FELICIDAD (IED)	32	1	1	0	0%
	6010 - 09 COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL (IED)	18	1	0	1	100%
	6010 - 11 COLEGIO INSTITUTO TECNICO REPUBLICA DE GUATEMALA (IED)	8	2	0	2	100%
	6010 - 25 COLEGIO REPUBLICA DE CHINA (IED)	1	1	1	0	0%
	6011 - 08 COLEGIO GERARDO PAREDES (IED)	5	1	0	1	100%
	6011 - 17 COLEGIO NUEVA COLOMBIA (IED)	1	1	1	0	0%
	6011 - 21 COLEGIO REPUBLICA DOMINICANA (IED)	238	6	1	5	83%
	6011 - 28 COLEGIO COMPARTIR SUBA (IED)	11	1	1	0	0%
	6011 - 31 COLEGIO ELISA MUJICA VELASQUEZ (IED)	5	1	0	1	100%
	6013 - 01 COLEGIO MANUELA BELTRAN (IED)	2	2	0	2	100%
	6016 - 14 COLEGIO SILVERIA ESPINOSA DE RENDON (IED)	14	2	0	2	100%
	6018 - 11 COLEGIO ENRIQUE OLAYA HERRERA (IED)	21	3	3	0	0%
	6019 - 10 COLEGIO CONFEDERACION BRISAS DEL DIAMANTE (IED)	93	13	2	11	85%
	6019 - 27 COLEGIO NICOLAS GOMEZ DAVILA (IED)	94	10	0	10	100%
	6019 - 31 COLEGIO RODRIGO LARA BONILLA (IED)	1	1	1	0	0%
	6019 - 38 COLEGIO SOTAVENTO (IED)	1	1	0	1	100%
TOTAL		9.778	373	62	311	83,38%
Salidas de otras dependencias que no se evalúan		3.653				
Universo total de salidas		13.431				



PRINCIPALES ASPECTOS A MEJORAR

COHERENCIA	Total
NO corresponden los nombres y nro de identificación de quien solicita la constancia de estudio	1
El documento cargado no corresponde a lo solicitado, es para otro ciudadano	1
no se evidencia respuesta concordante a solicitud	1
El usuario está solicitado una certificación del grado primero de primaria del año 2025 y le envían una constancia del grado segundo 2026	1
El documento anexo no corresponden ni el nombre ni el nro de identificación de quien aparece en el siga solicitando la constancia de estudio	1
El año solicitado no corresponde con el entregado.	1
Está solicitando certificados de los grados de quiento a noveno y le envían solamente el del drado decimo	1
Solicitan certificado del 2025 y proporcionan uno del 2026	1
No se respondieron todos los puntos o inquietudes del radicado de entrada.	1
CLARIDAD	Total
Dan respuesta indicando que el estudiante no curso en ese colegio pero el oficio no tiene ni el nombre del colegio, ni los datos del colegio, esta en una hoja en blanco	1
falta respuesta a pretensión numero 3	1
Cierran con respuesta parcial que no está relacionada con el motivo de la petición	1
Señala anexos compartidos en el oficio remitisor, pero estos no son cargados en el sistema	1
CALIDEZ	Total
No hay firma y la respuesta es sustancialmente escueta	2
No hay saludo	1
no se responde con oficio dirigido al peticionario, solo se anexo como respuesta un documento	1
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (EN TERMINOS)	Total
Responden fuera de los términos legales	11
en documento anexo como respuesta no hay ninguna fecha registrada	1
MANEJO DEL SISTEMA	Total
No se evidencia envío por medio de la OSC;	23
NO PASO POR LA OSC	2
No Evaluado por no tener anexo;	1
El documento cargado no corresponde a lo solicitado, es para otro ciudadano	1
no se anexa oficio dirigido al peticionario, faltando datos de radicado, saludo, respuesta formal	1
Documento no contiene firma de jefe de área;	1
correo electrónico en respuesta es diferente al registrado por el ciudadano en petición	1
El documento no corresponde al asunto registrado;Adjunta documento errado en la respuesta definitiva;	1
No tiene fue digitalizada la respuesta se emitió a través de Bogotá te escucha	1
El documento no corresponde al asunto registrado;	1
Hay un PDF cargado de una petición distinta que no fue eliminado correctamente.	1
No relaciona radicado de entrada en el aplicativo ni en el oficio para identificar la petición.	1
No relaciona radicado de entrada en el aplicativo ni en el oficio para identificar la petición.;	1
Adjunta certificados no solicitados	1
respuesta al ciudadano con fecha errada	1
anexo pdf no corresponde a respuesta al usuario	1
fecha en la respuesta esta incompleta y falta radicar en aplicativo respuesta a primera peticionaria	1
no se indica el email del peticionario en la respuesta ni el numero de radicado de entrada o salida	1
Generación excesiva de internos y adjuntos	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 18/08/2026