



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

JUNIO 2026

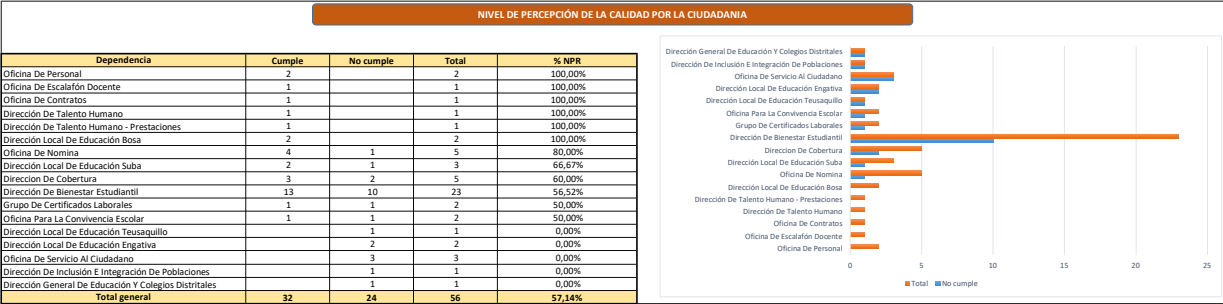
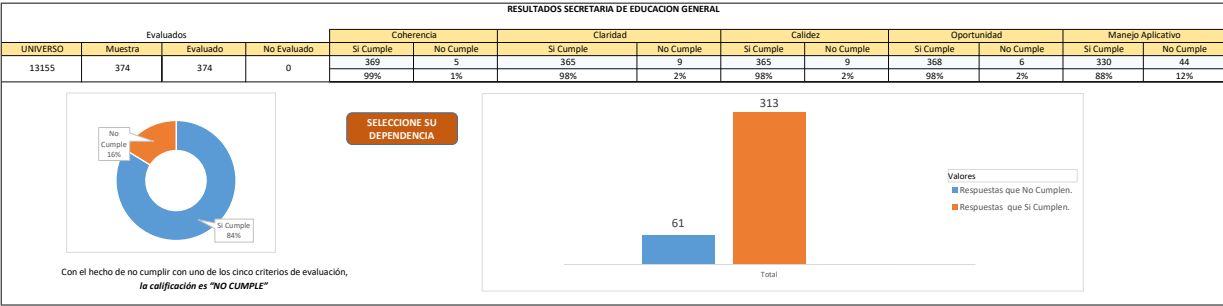
En este informe correspondiente al mes de junio, de acuerdo con los parámetros de calidad registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF 291119, puede observar las peticiones valoradas que hacen parte de las oficinas seleccionadas en la muestra y el porcentaje de cumplimiento 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	1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	19	1	1	0	0%
	1300 - OFICINA ASISORA DE JURIDICA	65	1	0	1	100%
	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION	38	1	0	1	100%
	1700 - OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	119	1	0	1	100%
	1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	243	14	3	11	79%
	2100 - DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y COLEGIOS DISTRITALES	1	1	1	0	0%
	2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUEN	53	3	1	2	67%
	2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	70	1	1	0	0%
	2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	94	2	0	2	100%
	2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO	98	1	0	1	100%
DIRECCIONES LOCALES	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	136	4	1	3	75%
	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	168	6	4	2	33%
	2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBON	91	2	1	1	50%
	2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	162	3	0	3	100%
	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	286	6	0	6	100%
	2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS	44	1	0	1	100%
	2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO	72	1	0	1	100%
	2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FUENTE ARANDA	36	2	2	0	0%
	2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE	82	9	1	8	89%
	2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR	73	6	3	3	50%
	3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGÓGICAS	85	2	0	2	100%
	4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	397	16	3	13	81%
	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	1608	68	4	64	94%
	4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	84	1	0	1	100%
	4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES	8	1	1	0	0%
NIVEL CENTRAL	5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	256	5	1	4	80%
	5110 - OFICINA DE PERSONAL	680	25	7	18	72%
	5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	1036	20	3	17	85%
	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	211	6	1	5	83%
	5130 - OFICINA DE NOMINA	808	3	3	22	88%
	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	1202	23	1	22	96%
	6001 - 11 COLEGIO USAQUEN (IED)	42	1	1	0	0%
	6002 - 03 COLEGIO SIMÓN RODRIGUEZ (IED)	66	2	0	2	100%
	6004 - 16 COLEGIO JUAN EVANGELISTA GÓMEZ (IED)	81	5	0	5	100%
	6004 - 35 COLEGIO GLORIA VALENCIA DE CASTAÑO (IED)	7	1	0	1	100%
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DISTRITALES	6005 - 02 COLEGIO ATABANZHA (IED)	7	1	0	1	100%
	6005 - 04 COLEGIO BRAZUELOS (IED)	27	1	0	1	100%
	6005 - 05 COLEGIO CHUNIZA (IED)	42	2	0	2	100%
	6005 - 08 COLEGIO EDUARDO UMANA MENDOZA (IED)	77	1	0	1	100%
	6005 - 13 COLEGIO ESTANISLAO ZULETA (IED)	58	3	0	3	100%
	6005 - 14 COLEGIO FABIO LOZANO SIMONELLI (IED)	12	1	1	0	0%
	6005 - 15 COLEGIO FEDERICO GARCIA LORCA (IED)	29	2	0	2	100%
	6005 - 16 COLEGIO FERNANDO GONZALEZ OCHOA (IED)	46	1	0	1	100%
	6005 - 21 COLEGIO LOS COMUNEROS - OSWALDO GUAYAZAMIN (IED)	52	2	1	1	50%
	6005 - 42 COLEGIO SANTA LIBRADA (IED)	13	1	1	0	0%
	6005 - 44 COLEGIO TENERIFE - GRANADA SUR (IED)	36	2	0	2	100%
	6007 - 01 COLEGIO ALFONSO LOPEZ MICHELSEN (IED)	1	1	0	1	100%
	6007 - 02 COLEGIO ALFONSO REYES ECHANDIA (IED)	14	1	0	1	100%
	6007 - 06 COLEGIO CARLOS PIZARRO LEON GOMEZ (IED)	22	2	1	1	50%
	6007 - 07 COLEGIO CEDIO SAN PABLO (IED)	24	3	0	3	100%
	6007 - 10 COLEGIO EL PORVENIR (IED)	19	1	1	0	0%
	6007 - 13 COLEGIO NUEVO CHILE (IED)	77	1	0	1	100%
	6007 - 27 COLEGIO SAN BERNARDINO (IED)	47	1	0	1	100%
	6007 - 28 COLEGIO VILLAS DEL PROGRESO (IED)	96	2	0	2	100%
	6008 - 13 COLEGIO GABRIEL BETANCOURT MEJIA (IED)	112	5	0	5	100%
	6008 - 14 COLEGIO GENERAL GUSTAVO ROJAS PINILLA (IED)	109	1	0	1	100%
	6008 - 16 COLEGIO INEM FRANCISCO DE PAULA SANTANDER (IED)	68	4	0	4	100%
	6008 - 17 COLEGIO INSTITUTO TECNICO RODRIGO DE TRIANA (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 30 COLEGIO MARSELLA (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 31 COLEGIO NACIONAL NICOLAS ESGUERRA (IED)	9	1	0	1	100%
	6008 - 34 COLEGIO PAULO VI (IED)	65	1	1	0	0%
	6009 - 01 COLEGIO ANTONIO VAN UDEN (IED)	11	1	0	1	100%
	6009 - 03 COLEGIO CARLO FEDERICI (IED)	8	1	0	1	100%
	6009 - 10 COLEGIO VILLEMAR EL CARMEN (IED)	85	2	1	1	50%
	6010 - 02 COLEGIO ANTONIO VILLAVICENCIO (IED)	12	3	0	3	100%
	6010 - 17 COLEGIO MARCO TULIO FERNANDEZ (IED)	13	1	0	1	100%
	6010 - 26 COLEGIO REPUBLICA DE COLOMBIA (IED)	4	1	0	1	100%
	6010 - 27 COLEGIO ROBERT F. KENNEDY (IED)	30	5	0	5	100%
	6010 - 34 COLEGIO ARL RODRIGUEZ ESPEDOS (IED)	26	1	0	1	100%
	6011 - 09 COLEGIO GONZALO ARANGO (IED)	5	1	1	0	0%
	6011 - 12 COLEGIO JUAN LOZANO Y LOZANO (IED)	12	1	0	1	100%
	6011 - 14 COLEGIO LA GAITANA (IED)	66	4	2	2	50%
	6011 - 15 COLEGIO LA TOSCANA - LISBOA (IED)	10	2	0	2	100%
	6011 - 20 COLEGIO RAMON DE ZUBIRIA (IED)	49	5	0	5	100%
	6011 - 21 COLEGIO REPUBLICA DOMINICANA (IED)	135	5	0	5	100%
	6013 - 02 COLEGIO PALERMO - IEDP - (IED)	19	1	0	1	100%
	6014 - 06 COLEGIO RICALARTE (CONCEJO) (IED)	6	1	0	1	100%
	6016 - 13 COLEGIO MARCO ANTONIO CARREÑO SILVA (IED)	12	2	0	2	100%
	6018 - 07 COLEGIO CLEMENCIA HOLGUIN DE URDANETA (IED)	8	2	2	0	0%
	6018 - 18 COLEGIO MARRUECOS Y MOLINOS (IED)	20	1	1	0	0%
	6019 - 06 COLEGIO CEDIO CIUDAD BOLIVAR (IED)	18	1	0	1	100%
	6019 - 07 COLEGIO CIUDAD BOLIVAR - ARGENTINA (IED)	53	2	0	2	100%
	6019 - 10 COLEGIO CONFEDERACION BRISAS DEL DIAMANTE (IED)	79	4	0	4	100%
	6019 - 11 COLEGIO CUNDINAMARCA (IED)	23	2	1	1	50%
	6019 - 13 COLEGIO EL PARAISO DE MANUELA BELTRAN (IED)	11	1	0	1	100%
	6019 - 17 COLEGIO GUILLERMO CANO ISAZA (IED)	58	2	1	1	50%
	6019 - 27 COLEGIO NICOLAS GOMEZ DAVILA (IED)	59	2	0	2	100%
	6019 - 35 COLEGIO SAN FRANCISCO (IED)	13	1	0	1	100%
	6019 - 37 COLEGIO SIERRA MORENA (IED)	167	1	1	0	0%
	6019 - 39 COLEGIO UNION EUROPA (IED)	50	2	0	2	100%
	6019 - 45 COLEGIO MARIA CURREA MANRIQUE (IED)	45	6	0	6	100%
TOTAL		10.707	374	61	313	83,69%
Salidas de otras dependencias que no se evalúan		2.448				
Universo total de salidas		13.155				



PRINCIPALES ASPECTOS A MEJORAR		Total
COHERENCIA		
La respuesta esta dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento;		2
Solicitan el certificado de 2024 y entregan el de 2025		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;		1
CLARIDAD		
Realizan cierre con respuesta que no es de fondo (faltan datos de contacto, solo se informa inicio de investigación, informa adelanto de visita etc)		4
Le responden diciendo que debe acercarse al colegio para reclamar el certificado que solicito por medio virtual		1
Señala anexos compartidos en el oficio remititorio, pero estos no son cargados en el sistema		1
Se requiera solicitar ampliación y no realizar un cierre definitivo		1
La respuesta fue dirigida a un ciudadano diferente a quien hace la solicitud.		1
No anexa documento con el que se da traslado a otra área o entidad		1
CALDEZ		
No es una respuesta cordial		4
Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano		3
A pesar que suministra la información solicitada no genera oficio remititorio, donde se refiera al ciudadano de manera cordial y el cual contenga las firmas del jefe de área		2
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (EN TERMINOS)		
Responden fuera de los términos legales		3
Se da una respuesta tardía a la Procuraduría, ente de control tendiendo ya los internos con la informacion para enviar a la procuraduria con tiempo. Ademas no anexan documentacion en la respuesta final que dé una linealidad		1
No cumple (Ver observación)		1
Siendo Ente de Control (FISCALIA) la respuesta debe ser inmediata		1
MANEJO DEL SISTEMA		
No se evidencia envío por medio de la OSC;		27
Documento no contiene firma de jefe de área;		4
Realiza cierre con una salida a un documento interno.;		2
No Evaluado por no tener anexo;		2
Adjunta documento errado en la respuesta definitiva;		2
Todo esta bien salgo que el oficio de salida corresponde a un oficio de formato 2025 cuando la normativa al nuevo formato para el 2026 fue dada en diciembre de 2025		1
No relaciona radicado de entrada en el aplicativo ni en el oficio para identificar la petición.;		1
El documento no corresponde al asunto registrado;		1
El radicado de salida del SIGA no coincide con el de BTE		1
No paso por la OSC		1
Realizan cierre definitivo con respuesta de tipo parcial;		1

Elaboró:
Jhon Edison Ruiz Zuluaga
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 16/07/2026