



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

MARZO 2026

En este informe correspondiente al mes de marzo, 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.

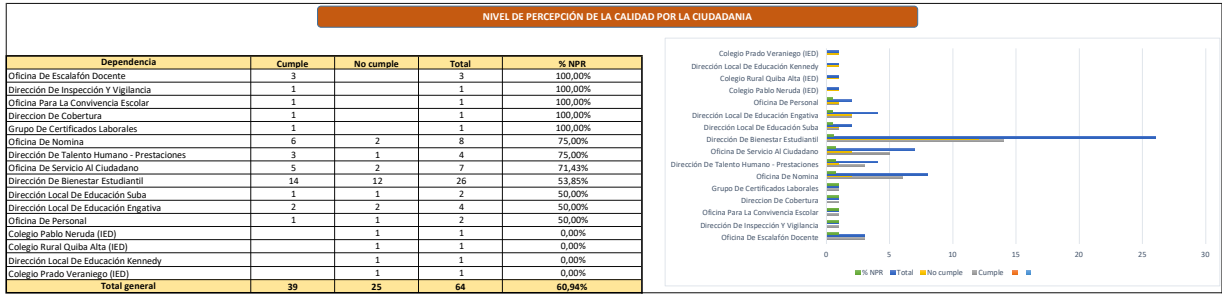
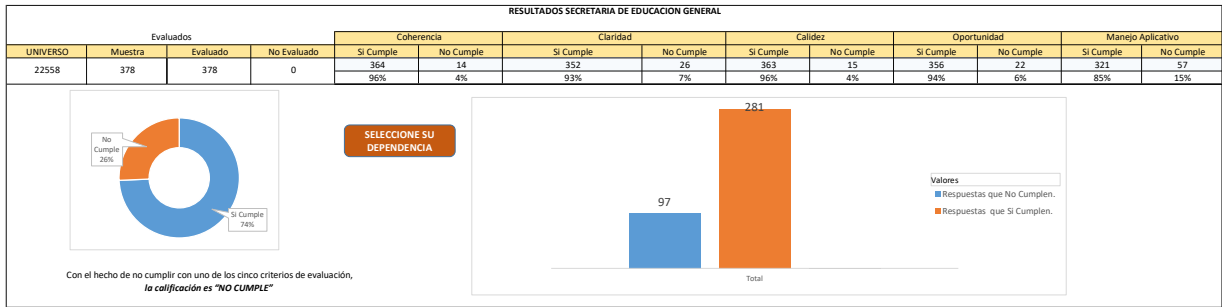
De igual forma puede conocer la percepción de la ciudadanía frente a las respuestas recibidas a su solicitud. Para la obtención de este dato se envía una encuesta de percepción para que las personas evalúen los criterios de amabilidad, claridad, transparencia y efectividad.

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 osclpanpadrino@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	1300 - OFICINA ASESORA DE JURIDICA	54	2	0	2	100%
	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION	37	1	1	0	0%
	1700 - OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	144	4	4	0	0%
	1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	253	11	2	9	82%
	2201 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION USAQUEN	184	1	1	0	0%
	2202 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION CHAPINERO	84	2	1	1	50%
	2204 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION SAN CRISTOBAL	5	1	1	0	0%
	2205 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION USME	106	1	1	0	0%
	2206 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TUNJUELITO	101	6	0	6	100%
	2207 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION BOSA	205	3	3	0	0%
DIRECCIONES LOCALES	2208 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION KENNEDY	192	2	1	1	50%
	2210 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION ENGATIVA	213	1	0	1	100%
	2211 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION SUBA	386	7	4	3	43%
	2212 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION BARRIOS UNIDOS	70	4	1	3	75%
	2213 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TEUSAQUILLO	65	2	0	2	100%
	2215 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION ANTONIO NARINO	29	1	1	0	0%
	2218 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION RAFAEL URIBE URIBE	189	8	0	8	100%
	3100 - DIRECCION DE EDUCACION PREESCOLAR Y BASICA	190	4	1	3	75%
	3400 - DIRECCION DE INCLUSION E INTEGRACION DE POBLACIONES	121	1	0	1	100%
	3500 - DIRECCION DE FORMACION DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGOGICAS	62	3	1	2	67%
NIVEL CENTRAL	4100 - DIRECCION DE COBERTURA	736	14	4	10	71%
	4200 - DIRECCION DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	1370	18	1	17	94%
	4300 - DIRECCION DE CONSTRUCCION Y CONSERVACION DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	81	3	0	3	100%
	5101 - DIRECCION DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	228	6	2	4	67%
	5110 - OFICINA DE PERSONAL	280	20	12	8	40%
	5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	1150	16	2	14	88%
	5120 - OFICINA DE ESCALAFON DOCENTE	395	4	0	4	100%
	5130 - OFICINA DE NOMINA	1155	21	7	14	67%
	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	202	3	0	3	100%
	6001 - 01 COLEGIO AGUSTIN FERNANDEZ (IED)	28	1	1	0	0%
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DISTRICTALES	6001 - 10 COLEGIO UNION COLOMBIA (IED)	12	1	1	0	0%
	6004 - 08 COLEGIO ENTRE NUBES SURORIENTAL (IED)	23	2	0	2	100%
	6004 - 09 COLEGIO FLORENTINO GONZALEZ (IED)	132	1	0	1	100%
	6004 - 16 COLEGIO JUAN EVANGELISTA GOMEZ (IED)	211	1	0	1	100%
	6004 - 28 COLEGIO REPUBLICA DEL ECUADOR (IED)	13	1	1	0	0%
	6005 - 01 COLEGIO ALMIRANTE PADILLA (IED)	65	1	0	1	100%
	6005 - 02 COLEGIO ATABANZHA (IED)	16	1	0	1	100%
	6005 - 05 COLEGIO CHUNIZA (IED)	172	2	1	1	50%
	6005 - 08 COLEGIO EDUARDO UMAÑA MENDOZA (IED)	221	5	0	5	100%
	6005 - 12 COLEGIO EL VIRREY JOSE SOLIS (IED)	45	2	0	2	100%
6005 - 13 COLEGIO ESTANISLAO ZULETA (IED)	155	13	0	13	100%	
6005 - 16 COLEGIO FERNANDO GONZALEZ OCHOA (IED)	271	2	0	2	100%	
6005 - 21 COLEGIO LOS COMUNEROS - OSWALDO GUAYAZAMIN (IED)	229	10	1	9	90%	
6005 - 24 COLEGIO MIGUEL DE CERVANTES SAAVEDRA (IED)	59	2	0	2	100%	
6005 - 27 COLEGIO OFELIA URIBE DE ACOSTA (IED)	191	3	1	2	67%	
6005 - 42 COLEGIO SANTA LIBRADA (IED)	36	2	1	1	50%	
6005 - 44 COLEGIO TENERIFE - GRANADA SUR (IED)	104	3	0	3	100%	
6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSE MARIA CORDOBA (IED)	67	2	2	0	0%	
6006 - 05 COLEGIO INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL PILOTO (IED)	45	1	0	1	100%	
6007 - 04 COLEGIO BRASLIA - BOSA (IED)	39	2	2	0	0%	
6007 - 05 COLEGIO CARLOS PIZARRO LEON GOMEZ (IED)	57	3	2	1	33%	
6007 - 07 COLEGIO CEDIO SAN PABLO (IED)	81	1	1	0	0%	
6007 - 10 COLEGIO EL PORVENIR (IED)	82	1	0	1	100%	
6007 - 23 COLEGIO NUEVO CHILE (IED)	303	4	0	4	100%	
6007 - 24 COLEGIO ORLANDO HIGUITA ROJAS (IED)	222	6	0	6	100%	
6007 - 27 COLEGIO SAN BERNARDINO (IED)	201	2	0	2	100%	
6007 - 28 COLEGIO VILLAS DEL PROGRESO (IED)	301	3	0	3	100%	
6008 - 07 COLEGIO CODEMA (IED)	303	6	4	2	33%	
6008 - 08 COLEGIO DARIO ECHANDIA (IED)	99	1	0	1	100%	
6008 - 09 COLEGIO EDUARDO UMAÑA LUNA (IED)	2	1	0	1	100%	
6008 - 13 COLEGIO GABRIEL BETANCOURT MEJIA (IED)	324	7	4	3	43%	
6008 - 14 COLEGIO GENERAL GUSTAVO ROJAS PINILLA (IED)	395	10	7	3	30%	
6008 - 19 COLEGIO JACKELINE (IED)	95	1	0	1	100%	
6008 - 20 COLEGIO JAIRO ANIBAL NIÑO (CED)	19	1	1	0	0%	
6008 - 21 COLEGIO JOHN F. KENNEDY (IED)	2	1	0	1	100%	
6008 - 22 COLEGIO KENNEDY (IED)	173	2	0	2	100%	
6008 - 27 COLEGIO LOS PERIODISTAS (IED)	34	1	0	1	100%	
6008 - 34 COLEGIO PAULO VI (IED)	166	2	0	2	100%	
6008 - 35 COLEGIO PROSPERO PINZON (IED)	16	2	0	2	100%	
6008 - 38 COLEGIO SAN JOSE DE CASTILLA (IED)	281	9	1	8	89%	
6009 - 03 COLEGIO CARLO FEDERICI (IED)	36	1	1	0	0%	
6009 - 08 COLEGIO PABLO NERUDA (IED)	28	1	1	0	0%	
6009 - 10 COLEGIO VILLEMAR EL CARMEN (IED)	223	9	0	9	100%	
6010 - 12 COLEGIO JORGE GAITAN CORTES (IED)	7	1	1	0	0%	
6010 - 14 COLEGIO LA PALESTINA (IED)	151	5	0	5	100%	
6010 - 17 COLEGIO MARCO TULLIO FERNANDEZ (IED)	41	4	0	4	100%	
6010 - 30 COLEGIO SIMON BOLIVAR (IED)	4	1	1	0	0%	
6010 - 34 COLEGIO ABEL RODRIGUEZ CESPEDES (IED)	100	1	0	1	100%	
6011 - 02 COLEGIO ALVARO GOMEZ HURTADO (IED)	18	1	0	1	100%	
6011 - 11 COLEGIO HUNZA (IED)	40	3	0	3	100%	
6011 - 12 COLEGIO JUAN LOZANO Y LOZANO (IED)	16	1	1	0	0%	
6011 - 14 COLEGIO LA GAIFANA (IED)	126	1	0	1	100%	
6011 - 17 COLEGIO NUEVA COLOMBIA (IED)	6	1	1	0	0%	
6011 - 20 COLEGIO RAMON DE ZUBIRIA (IED)	299	6	0	6	100%	
6011 - 21 COLEGIO REPUBLICA DOMINICANA (IED)	615	16	0	16	100%	
6011 - 24 COLEGIO VILLA ELISA (IED)	169	2	0	2	100%	
6015 - 02 COLEGIO ESCUELA NORMAL SUPERIOR DISTRITAL MARIA MONTESSORI (IED)	192	2	0	2	100%	
6015 - 05 COLEGIO TECNICO JAIME PARDO LEAL (IED)	39	1	1	0	0%	
6016 - 13 COLEGIO MARCO ANTONIO CARRENO SILVA (IED)	56	1	0	1	100%	
6018 - 01 COLEGIO ALEJANDRO OBRERON (IED)	24	1	0	1	100%	
6018 - 11 COLEGIO ENRIQUE OLATA HERRERA (IED)	16	2	2	0	0%	
6018 - 26 COLEGIO RESTREPO MILLAN (IED)	206	3	1	2	67%	
6019 - 01 COLEGIO ACACIA II (IED)	31	2	1	1	50%	
6019 - 07 COLEGIO CIUDAD BOLIVAR - ARGENTINA (IED)	113	1	0	1	100%	
6019 - 10 COLEGIO CONFEDERACION BRISAS DEL DIAMANTE (IED)	346	5	1	4	80%	
6019 - 14 COLEGIO EL TESORO DE LA CUMBRE (IED)	120	1	1	0	0%	
6019 - 20 COLEGIO JOSE MARIA VARGAS VILA (IED)	1	1	1	0	0%	
6019 - 27 COLEGIO NICOLAS GOMEZ DAVILA (IED)	182	6	1	5	83%	
6019 - 32 COLEGIO RURAL JOSE CELESTINO MUTIS (IED)	161	3	0	3	100%	
6019 - 35 COLEGIO SAN FRANCISCO (IED)	50	1	0	1	100%	
6019 - 37 COLEGIO SIERRA MORENA (IED)	306	1	0	1	100%	
6019 - 45 COLEGIO MARIA CURREA MANRIQUE (IED)	157	1	0	1	100%	
TOTAL		18.134	378	97	281	74,34%

Salidas de otras dependencias que no se evalúan	4.424
Universo total de salidas	22.558



PRINCIPALES ASPECTOS A MEJORAR

CATEGORÍA	Total
COHERENCIA	4
Es un pantallazo del SIMAT	4
Genera respuesta que no corresponde al requerimiento	3
El nombre del estudiante descrito en la solicitud no corresponde con el nombre de la constancia entregada por el colegio. Se verifica en SIMAT y el documento de identidad registrado en la solicitud aparece a nombre de otro	1
No hay documento adjunto en el SIGA	1
El año solicitado no corresponde con el proporcionado en el certificado	1
El certificado no cumple con el año y grado de solicitud	1
El año que solicita no corresponde con la información entregada	1
Aunque el(a) peticionario(a) es un(a) ciudadano(a) se refieren a él(ella) en genero diferente.	1
No se cargo el documento en salida	1
CLARIDAD	8
Se requeria solicitar ampliación y no realizar un cierre definitivo	8
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
Cierran con respuesta parcial que no está relacionada con el motivo de la petición	4
Realizan traslado a Oficina de Nomina y no dan respuesta a la peticionaria	1
Se realiza el cierre al requerimiento con el traslado, sin datos donde el ciudadano pueda hacer seguimiento a su petición.	1
No hay documento adjunto en el SIGA	1
No cumple (Ver observación)	1
El peticionario está solicitando un certificado y le responden con los pasos para solicitarlo y no viene firmado por el rector	1
el nombre queda mal escrito	1
No brindan respuesta completa	1
No hicieron traslado a la entidad competente	1
Están brindando respuesta de como solicitar el certificado pero no le dan respuesta al peticionario con la expedición del certificado que solicita	1
CALIDEZ	7
No es una respuesta cordial	7
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	3
Aunque da respuesta de fondo, no hay una cordialidad marcada en el saludo o despedida.	1
No hay documento adjunto en el SIGA	1
No dirige respuesta a la peticionaria	1
Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano	1
no carga documento	1
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (EN TERMINOS)	12
Responden fuera de los términos legales	12
Segun fecha de notificación por planilla o respuesta electrónica responde extemporaneamente	6
No hay documento adjunto en el SIGA	1
respondió a una F que no ve el peticionario	1
Radicación el 02 de febrero, respuesta el 09 de marzo con traslado a otra dependencia.	1
La respuesta se realiza de manera parcial.	1
MANEJO DEL SISTEMA	27
No se evidencia envío por medio de la OGC	27
Documento no contiene firma de jefe de área	6
No relaciona radicado de entrada en el aplicativo ni en el oficio para identificar la petición.	5
No Evaluado por no tener anexo	2
No realizan la salida correspondiente en el aplicativo SIGA	2
No relaciona radicado de entrada en el aplicativo ni en el oficio para identificar la petición.	2
Se nuevo problema de siga y repetidas salidas S-2026-79804, S-2026-80110	1
No es competencia de la entidad, sólo se requeria dar traslado a la entidad(es) competente(s).	1
No relaciona radicado de entrada en el aplicativo ni en el oficio para identificar la petición. 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 información necesaria para dar una respuesta de fondo	1
repite una salida, S-2026-79804 para la misma F-2026-58363. Tiene problemas con el siga.	1
No se evidencia envío por medio de la OGC. Documento no contiene firma de jefe de área.	1
Problemas serios de siga, repetición de salidas S-2026-79804, S-2026-80110, S-2026-80183	1
Adjunta documento errado en la respuesta definitiva	1
Documento no contiene firma de jefe de área, Dan cierre definitivo porque no hay datos, es importante recalcar la herramienta que tiene el sistema para solicitar ampliación de la información necesaria para dar una respuesta	1
Se evidencia salida repetida con el proceso S-2026-119551. Se sugiere capacitación de SIGA a colegios debido a tramites de continua repetición de salidas para el mismo proceso.	1
No se evidencia envío por medio de la OGC. Documento no contiene firma de jefe de área.	1
Tiene problemas con generar respuesta a los peticionarios por el siga, repite el proceso de salida con S-2026-80110.	1
No hay documento adjunto en el SIGA	1

Firmas de aprobación (Formato PDF)

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 14/04/2026