



ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Informe Validación Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED
MAYO 2025

En este informe correspondiente al mes de mayo, 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.

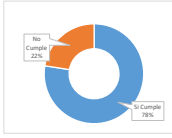
De igual forma puede conocer la percepción de la ciudadanía frente a las respuestas recibidas a su solicitud. Para la obtención de este dato se envía una encuesta de percepción para que las personas evalúen los criterios de amabilidad, claridad, transparencia y efectividad.

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.

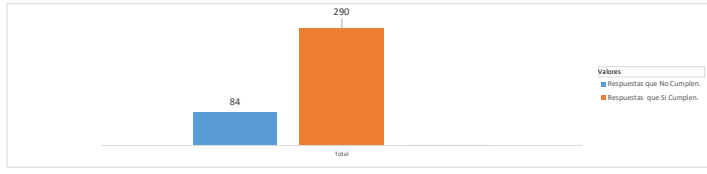
Nivel	Nombre	Total de salidas para evaluar	Muestra Seleccionada	Respuestas que No Cumplen	Respuestas que Si Cumplen	% de Cumplimiento en la respuesta
NIVEL CENTRAL	1500 - DESPACHO	130	1	0	1	100%
	1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	11	2	1	1	50%
	1300 - OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	80	4	1	3	75%
	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCIÓN	28	6	0	6	100%
	1500 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE JUZGAMIENTO	6	1	0	1	100%
DIRECCIONES LOCALES	1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	450	11	1	10	91%
	2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAGUÉN	80	4	0	4	100%
	2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPERNO	94	4	1	3	75%
	2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTÓBAL	43	1	0	1	100%
	2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USMÉ	89	3	1	2	67%
	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSÁ	139	7	4	3	43%
	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	152	5	3	2	40%
	2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FERREYRÓN	108	5	1	4	80%
	2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENSGATIVA	179	5	2	3	60%
	2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS	60	5	1	4	80%
	2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO	48	4	0	4	100%
	2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARENDA	48	1	0	1	100%
	2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE	140	1	0	1	100%
	2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLÍVAR	57	2	2	0	0%
	3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGÓGICAS	53	1	1	0	0%
	4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	704	6	2	4	67%
	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	1160	10	0	10	100%
	5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	254	4	2	2	50%
	5110 - OFICINA DE PERSONAL	1345	17	0	17	100%
	5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	2242	23	0	23	100%
5130 - OFICINA DE EVALUACIÓN DOCENTE	219	11	0	11	100%	
5130 - OFICINA DE NOMINA	1814	3	2	1	33%	
5200 - OFICINA DE CONTRATOS	51	1	0	1	100%	
5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	1938	76	3	73	96%	
6001 - 01 COLEGIO AGUSTÍN FERNÁNDEZ (IED)	5	1	0	1	100%	
6001 - 11 COLEGIO USAGUÉN (IED)	45	4	4	0	0%	
6003 - 07 COLEGIO MANUEL ELIEN PATARRROYO (IED)	8	8	0	3	100%	
6004 - 09 COLEGIO FLORENTINO GONZÁLEZ (IED)	53	2	1	1	50%	
6004 - 31 COLEGIO SAN JOSÉ SUR ORIENTAL (IED)	23	2	0	2	100%	
6005 - 05 COLEGIO CHURRINERÍA (IED)	38	2	1	1	50%	
6005 - 14 COLEGIO FABIO LOZANO SIMONELLI (IED)	16	3	3	0	0%	
6005 - 27 COLEGIO OFELIA URIBE DE ACOSTA (IED)	56	1	0	1	100%	
6005 - 29 COLEGIO RAÚL PRIBER (IED)	21	1	1	0	0%	
6005 - 41 COLEGIO SAN CAYETANO (IED)	7	1	1	0	0%	
6005 - 44 COLEGIO TENERIFE - GRANADA SUR (IED)	48	2	2	0	0%	
6006 - 04 COLEGIO INEM SANTIAGO PÉREZ (IED)	13	3	0	3	100%	
6007 - 24 COLEGIO ORLANDO FIGUEROA ROSA (IED)	86	8	3	5	63%	
6007 - 27 COLEGIO SAN BERNARDINO (IED)	49	7	0	7	100%	
6007 - 28 COLEGIO VILLAS DEL PROGRESO (IED)	111	2	0	2	100%	
6008 - 07 COLEGIO CODAZA (IED)	104	15	8	7	47%	
6008 - 13 COLEGIO GABRIEL BETANCOURT MEJÍA (IED)	216	14	8	6	43%	
6008 - 14 COLEGIO GENERAL GUSTAVO RÍOAS PINILLA (IED)	130	7	3	4	57%	
6008 - 20 COLEGIO JARDÍN ANIBAL NIÑO (IED)	5	1	1	0	0%	
6008 - 30 COLEGIO MARSELLA (IED)	59	2	2	0	0%	
6008 - 32 COLEGIO NELSON MANDELA (IED)	15	1	1	0	0%	
6008 - 36 COLEGIO SALVADOR SUAR (IED)	1	1	0	1	100%	
6008 - 37 COLEGIO SAN JOSÉ (IED)	1	1	0	1	100%	
6008 - 38 COLEGIO SAN JOSÉ DE CASTILLA (IED)	110	10	1	9	90%	
6008 - 39 COLEGIO PABLO NERUDA (IED)	27	1	1	0	0%	
6010 - 08 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO INDUSTRIAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS (IED)	15	1	0	1	100%	
6010 - 19 COLEGIO MORISCO (IED)	17	1	0	1	100%	
6010 - 16 COLEGIO REPUBLICA DE COLOMBIA (IED)	8	1	0	1	100%	
6010 - 34 COLEGIO ABEL RODRÍGUEZ CESPEDÉS (IED)	40	3	1	2	67%	
6011 - 09 COLEGIO GONZALO ARANGO (IED)	102	3	0	3	100%	
6011 - 14 COLEGIO LA GAITANA (IED)	40	3	1	2	67%	
6011 - 18 COLEGIO NUEVA ZEELANDIA (IED)	20	3	2	1	33%	
6011 - 20 COLEGIO RAMÓN DE ZUBIERA (IED)	102	3	0	3	100%	
6011 - 24 COLEGIO VILLA EGUSA (IED)	42	1	1	0	0%	
6015 - 05 COLEGIO TÉCNICO JAIME PARDO LEAL (IED)	28	1	0	1	100%	
6016 - 11 COLEGIO LUIS CARLOS GALÁN SARMENTO (IED)	7	1	1	0	0%	
6016 - 13 COLEGIO MARCO ANTONIO CARRERO SILVA (IED)	27	3	0	3	100%	
6017 - 02 COLEGIO INTEGRADA LA CANDELARIA (IED)	12	1	1	0	0%	
6018 - 15 COLEGIO LICEO FEMENINO MERCEDES NARIÑO (IED)	23	6	6	0	0%	
6018 - 18 COLEGIO MARRUCCOS Y MOLINOS (IED)	21	6	2	4	67%	
6018 - 26 COLEGIO RESURRECCIÓN MULLAN (IED)	214	10	0	10	100%	
6018 - 27 COLEGIO SAN AGUSTÍN (IED)	12	1	0	1	100%	
6019 - 02 COLEGIO ANTONIO GARCÍA (IED)	8	1	1	0	0%	
6019 - 07 COLEGIO CIUDAD BOLÍVAR - ARGENTINA (IED)	66	1	0	1	100%	
6019 - 13 COLEGIO EL PARAISO DE MANUELA BELTRAN (IED)	7	1	0	1	100%	
6019 - 14 COLEGIO EL TESORO DE LA CUMBRE (IED)	52	10	1	9	90%	
6019 - 15 COLEGIO SAN FRANCISCO (IED)	29	3	0	3	100%	
6019 - 37 COLEGIO SIERRA MORENA (IED)	213	5	0	5	100%	
TOTAL		13.875	374	84	290	77,54%
Salidas de otras dependencias que no se evalúan		146				
Universo total de salidas		14.021				

UNIVERSO	Evaluados			Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo	
	Muestra	Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
14021	374	374	0	361	13	359	15	341	33	357	17	344	30
				97%	3%	96%	4%	91%	9%	95%	5%	92%	8%



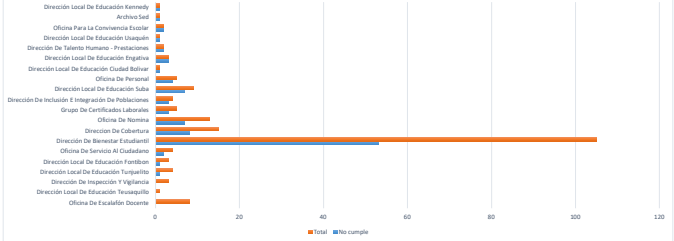
Con el hecho de no cumplir con uno de los cinco criterios de evaluación, la calificación es "NO CUMPLE"

SELECCIONE SU DEPENDENCIA



NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD POR LA CIUDADANÍA

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NCR
Oficina De Escalafon Docente	8		8	100.00%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	1		1	100.00%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	3		3	100.00%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	3	1	4	75.00%
Dirección Local De Educación Fontibon	2	1	3	66.67%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	2	2	4	50.00%
Dirección De Bienestar Estudiantil	52	53	105	49.52%
Dirección De Cobertura	7	8	15	46.67%
Oficina De Nomina	6	7	13	46.15%
Grupo De Certificados Laborales	2	3	5	40.00%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	1	3	4	25.00%
Dirección Local De Educación Suba	2	7	9	22.22%
Oficina De Personal	1	4	5	20.00%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	1	1	2	50.00%
Dirección Local De Educación Engativá	1	1	2	50.00%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	2	2	4	50.00%
Dirección Local De Educación Usaquén	1	1	2	50.00%
Oficina Para La Convivencia Escolar	2	2	4	50.00%
Archivos Sed	1	1	2	50.00%
Dirección Local De Educación Kennedy	1	1	2	50.00%
Total general	90	100	190	47.37%



PRINCIPALES ASPECTOS A MEJORAR

COHERENCIA	Total
La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento;	6
Genera respuesta que no corresponde al requerimiento;	2
Sin digitalizar	1
La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento; Genera respuesta que no corresponde al requerimiento;	1
No se evidencia respuesta, por lo tanto no se sabe si hay coherencia en el respuesta	1
Genera una constancia y estaban solicitando un certificado del 2025	1
Se remite una constancia pero están solicitando un certificado 2025 del grado séptimo.	1
CLARIDAD	Total
Se requiere solicitar ampliación y no realizar un cierre definitivo	6
Hay palabras fragmentadas que dificultan la lectura. Se enumeran varias observaciones, menos la principal que es que se debe cargar únicamente el documento a legalizar y no otros contenidos como correos electrónicos u otras respuestas.	1
En el oficio de respuesta digitalizaron mal en rvo de cedula de la docente	1
La respuesta no corresponde al requerimiento	1
No remiten el documento solicitado	1
Se indica lo solicitado, pero no en los terminos en que la solicitud lo requiere. Por ejemplo, en el requerimiento del juzgado "Copia de la notificación de la Resolución No. 1029 del 3 de marzo de 2021" y "Copia de la notificación y/o comunicación del Oficio No. S-2023-70639" por	1
Remisión documento que no corresponde a la vigencia, grado solicitado. Remiten constancia y están solicitando certificado.	1
Cuentan con respuesta parcial que no está relacionada con el motivo de la petición	1
no se anexa respuesta, por lo tanto no hay verificación de claridad	1
SIN DIGITALIZAR	1
CALIDEZ	Total
No es una respuesta cordial	24
A pesar que suministra la información solicitada no genera oficio remitido, donde se refiere al ciudadano de manera cordial y el cual contenga las firmas del jefe de área	9
Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano	1
SIN DIGITALIZAR	1
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (EN TERMINOS)	Total
Responden fuera de los términos legales	14
Respuesta fuera de término y no corresponde al requerimiento	1
menciona que se responde pero no se evidencia respuesta	1
SIN DIGITALIZAR	1
MANEJO DEL SISTEMA	Total
No se evidencia envío por medio de la OSC;	11
No relaciona radicado de entrada en el aplicativo ni en el oficio para identificar la petición.;	5
No evaluado por no tener anexo;	5
Documento no contiene firma de jefe de área;	4
No evaluado por no tener anexo; No se evidencia envío por medio de la OSC;	1
El documento no corresponde al asunto registrado; Adjunta documento errado en la respuesta definitiva;	1
SIN DIGITALIZAR	1
No cargan documento de respuesta	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 15/06/2026