



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Informe Validación Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED
SEPTIEMBRE 2026

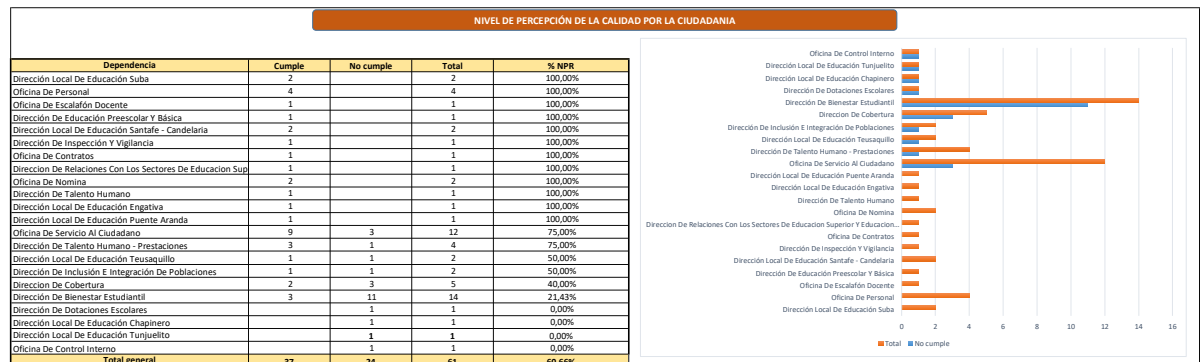
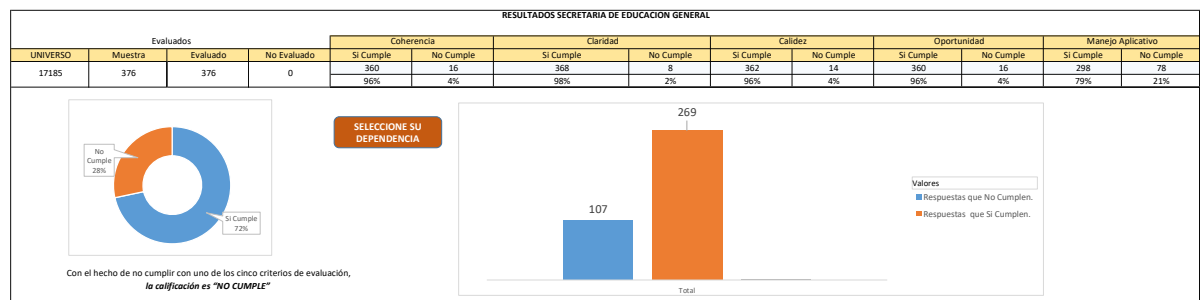
En este informe correspondiente al mes de septiembre, de acuerdo con los parámetros de calidad registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF Z91119, puede observar las peticiones valoradas que hacen parte de las oficinas seleccionadas en la muestra y el porcentaje de cumplimiento 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 osclanpadrino@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	153	1	1	0	0%
	1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	11	4	3	1	25%
	1300 - OFICINA ASESORA DE JURIDICA	148	9	5	4	44%
	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION	117	3	1	2	67%
	1700 - OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	99	7	6	1	14%
	1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	204	10	2	8	80%
	2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	113	3	0	3	100%
	2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	111	2	0	2	100%
	2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTAFE - CANDELARIA	68	3	1	2	67%
	2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTOBAL	63	2	1	1	50%
DIRECCIONES LOCALES	2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	102	2	0	2	100%
	2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO	159	3	2	1	67%
	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	252	4	2	2	50%
	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	265	4	3	1	25%
	2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBÓN	111	3	0	3	100%
	2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	294	4	1	3	75%
	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	304	3	2	1	67%
	2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS	104	3	2	1	33%
	2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO	124	3	1	2	67%
	2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MARTINES	51	3	2	1	33%
	2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO	63	3	2	1	33%
	2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA	66	3	0	3	100%
	2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE	137	3	2	1	33%
	2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR	135	4	0	4	100%
	2220 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUMAPAZ	10	3	3	0	0%
	2300 - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	12	1	1	0	0%
	3300 - DIRECCIÓN DE CIENCIAS TECNOLOGÍAS Y MEDIOS EDUCATIVOS	31	1	0	1	100%
	3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE POBLACIONES	115	2	2	0	0%
	3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGÓGICAS	44	7	3	4	57%
	NIVEL CENTRAL	4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	967	15	4	11
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL		1071	8	1	7	88%
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS		163	5	2	3	60%
4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES		15	1	1	0	0%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		199	20	6	14	70%
5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES		344	3	0	3	100%
5110 - OFICINA DE PERSONAL		692	21	8	13	62%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES		1814	52	2	50	96%
5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE		185	6	1	5	83%
5130 - OFICINA DE NOMINA		1033	4	0	4	100%
5200 - OFICINA DE CONTRATOS		95	1	0	1	100%
5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		10	1	0	1	100%
5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO		1163	11	0	11	100%
5420 - OFICINA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD		15	1	1	0	0%
6002 - 03 COLEGIO SIMÓN RODRÍGUEZ (IED)		36	1	0	1	100%
6004 - 10 COLEGIO LA VICTORIA (IED)		19	1	1	0	0%
6005 - 15 COLEGIO FEDERICO GARCÍA LORCA (IED)		37	2	2	0	0%
6005 - 21 COLEGIO LOS COMUNEROS - OSWALDO GUAYAZAMIN (IED)		96	5	1	4	80%
6005 - 44 COLEGIO TENERIFE - GRANADA SUR (IED)		41	1	1	0	0%
6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSÉ MARÍA CORDOBA (IED)		29	2	1	1	50%
6006 - 04 COLEGIO NEM SANTIAGO PÉREZ (IED)		16	2	1	1	50%
6006 - 12 COLEGIO VENECIA (IED)		38	3	0	3	100%
6007 - 14 COLEGIO GRANCOLOMBIANO (IED)		15	2	1	1	50%
6007 - 19 COLEGIO LEONARDO POSADA PEDRAZA (IED)		20	1	0	1	100%
6007 - 23 COLEGIO NUEVO CHILE (IED)		154	12	0	12	100%
6007 - 24 COLEGIO ORLANDO HIGUITA ROJAS (IED)		93	1	0	1	100%
6008 - 07 COLEGIO CODEMA (IED)		132	1	0	1	100%
6008 - 11 COLEGIO FERNANDO SOTO APARICIO (IED)		2	1	0	1	100%
6008 - 16 COLEGIO INEM FRANCISCO DE PAULA SANTANDER (IED)		68	1	0	1	100%
6008 - 20 COLEGIO JAIRÓ ANIBAL NIÑO (CED)		9	1	1	0	0%
6008 - 22 COLEGIO KENNEDY (IED)		91	7	6	1	14%
6008 - 38 COLEGIO SAN JOSÉ DE CASTILLA (IED)		122	1	0	1	100%
6009 - 11 COLEGIO LA FELICIDAD (IED)		63	11	0	11	100%
6010 - 17 COLEGIO MARCO TULIO FERNÁNDEZ (IED)		17	2	1	1	50%
6010 - 30 COLEGIO SIMÓN BOLÍVAR (IED)	11	1	1	0	0%	
6010 - 34 COLEGIO ABEL RODRÍGUEZ CESPEDES (IED)	74	1	0	1	100%	
6011 - 08 COLEGIO GERARDO PAREDES (IED)	9	3	3	0	0%	
6011 - 09 COLEGIO GONZALO ARANGO (IED)	16	1	0	1	100%	
6011 - 11 COLEGIO HUNZA (IED)	24	1	0	1	100%	
6011 - 20 COLEGIO RAMÓN DE ZUBIRÍA (IED)	102	5	3	2	40%	
6011 - 29 COLEGIO JOSÉ MARÍA VELAZ (IED)	1	1	1	0	0%	
6013 - 01 COLEGIO MANUELA BELTRÁN (IED)	11	1	0	1	100%	
6016 - 03 COLEGIO BENJAMÍN HERRERA (IED)	1	1	1	0	0%	
6016 - 09 COLEGIO JULIO GARAVITO ARMERO (IED)	4	1	0	1	100%	
6016 - 11 COLEGIO LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO (IED)	10	2	1	1	50%	
6018 - 26 COLEGIO RESTREPO MILLÁN (IED)	79	1	1	0	91%	
6019 - 03 COLEGIO ARBOREZADORA ALTA (IED)	1	1	1	0	0%	
6019 - 10 COLEGIO CONFEDERACIÓN BRISAS DEL DIAMANTE (IED)	130	12	1	11	92%	
6019 - 14 COLEGIO EL TESORO DE LA CUMBRE (IED)	34	3	1	2	67%	
6019 - 17 COLEGIO GUILLERMO CANO ISAZA (IED)	28	1	1	0	0%	
6019 - 27 COLEGIO NICOLÁS GÓMEZ DAVILA (IED)	82	15	4	11	73%	
6019 - 31 COLEGIO RODRIGO LARA BONILLA (IED)	15	5	0	5	100%	
TOTAL		12.962	376	107	269	71,54%
Salidas de otras dependencias que no se evalúan		4.223				
Universo total de salidas		17.185				



PRINCIPALES ASPECTOS A MEJORAR

COHERENCIA	Total
Solicita certificado de estudio del año cursado octavo de 2026 y le entrega certificado de grado noveno 2026	1
Solicita certificado del grado sexto de 2022 y le envían uno de grado sexto de 2023, no coincide el año solicitado	1
Esta solicitando certificado de año anterior transición del año 2025 y le envían certificado del año en curso primero de primaria 2026	1
No es posible realizar la verificación ya que no cuenta con referenciado	1
Solicita certificado de grado sexto de 2022 y le envían certificado de séptimo de 2022	1
No es posible realizar la verificación ya que no cuenta con referenciados	1
No corresponde el curso solicitado.	1
La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento	1
Esta solicitando certificado de año cursado octavo en el 2023 y le envían certificación del año octavo del año 2026	1
Solicitó para el año 2018 y se entrega certificado de 2019	1
Le entregan certificación de grado de aceleración8-9 y esta solicitando certificado de grado séptimo	1
Solicita certificado de octavo y le generan certificado de noveno	1
No coincide el nro de documento de identidad del peticionario con el del certificado expedido aunque coincide el nombre	1
La respuesta no corresponde al año solicitado	1
responden con tramite a una institución	1
El año de solicitud no corresponde con el año de respuesta.	1
CLARIDAD	Total
Se respinde al peticionario con un documento donde le indican como hacer la solicitud	1
Esta solicitando certificado de año cursado octavo en el 2023 y le envían certificación del año octavo del año 2026	1
La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento	1
Se realiza el cierre al requerimiento con el traslado, sin datos donde el ciudadano pueda hacer seguimiento a su petición.	1
La respuesta no es clara ya que no están respondiendo lo que solicita el peticionario (le entregan certificación de grado de aceleración8-9 y esta solicitando certificado de grado séptimo)	1
No es posible realizar la verificación ya que no cuenta con referenciado	1
Cierran con respuesta parcial que no está relacionada con el motivo de la petición	1
No es posible realizar la verificación ya que no cuenta con referenciados	1
CALIDEZ	Total
No es una respuesta cordial	4
Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano	2
No se evidencia un saludo o despedida cordial al peticionario	1
DOCUMENTO REGULAR, NO TIENE PRESENTACIÓN FÍSICA NI SE VE AGRADEABLE PARA LEEER, TEXTO SIN JUSTIFICAR, STIKER SOBRE MEMBRETE DE LA ENTIDAD ENTRE OTROS	1
No saluda al ciudadano	1
no registra saludo al peticionario	1
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	1
Le responden con un documento que contiene la información para que el ciudadano haga el trámite en línea pero no es una respuesta personalizada, ni trae un saludo cordial ni una despedida	1
No presenta un saludo calido	1
no responden directamente al ciudadano	1
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (EN TÉRMINOS)	Total
Responden fuera de los términos legales	12
SIN FIRMA	2
No es posible realizar la verificación ya que no cuenta con referenciados	1
No es posible realizar la verificación ya que no cuenta con referenciado	1

MANEJO DEL SISTEMA	Total
No se evidencia envió por medio de la OSC	50
SIN FIRMA	2
la respuesta en BTE no registra radicado de salida en SIGA	1
Documento no contiene firma de jefe de área	1
En el anexo de respuesta pega el sticker de la Entrada y no el de Salida.	1
La respuesta de BTE no cuenta con una salida en SIGA	1
No es posible realizar la verificación ya que no cuenta con referenciados	1
no hay fecha en oficio	1
Documento no contiene firma de jefe de área,Realiza cierre con una salida a un documento interno ,No se evidencia envió por medio de la OSC;	1
faltó el sticker de salida en el oficio	1
En el adjunto de Salida pone es el sticker de la Entrada/F	1
NO SE EVIDENCIA RADICADO DE ENTRADA	1
No relaciona radicado de entrada en el aplicativo ni en el oficio para identificar la petición.	1
NO relacionan numero de salida ni paso por osc	1
La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento	1
Realiza cierre con una salida a un documento interno ,Realizan cierre definitivo con respuesta de tipo parcial;	1
falta realizar la respuesta consolidada por parte del colegio	1
Cuando el colegio remite un correo electrónico, la Dirección Local de Educación (DILE) lo radica con consecutivo "E" (entrada) y emite la respectiva respuesta mediante consecutivo "S" (salida). Por su parte, los asuntos o tr	1
Se cargo un pantallazo de una respuesta por correo electrónico y no una salida normal como lo establece el procedimiento.	1
No se evidencia envió por medio de la OSC y no dan respuesta al Concejo	1
En la respuesta pegan el sticker de la entrada y no de la salida	1
No se evidencia envió por medio de la OSC	1
En el adjunto de salida pone el sticker de entrada	1
falta relacionar el radicado de salida	1
No Evaluado por no tener anexo;	1
Documento no contiene firma de jefe de área;	1
No cuenta con el documento adjunto en SIGA	1
se adjunta respuesta desde el correo y no con oficio	1

Elaboró: *DMC*
Diego Moreno Cita
Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano

Fecha de Elaboración 15/10/2026

 Firmado digitalmente
por Carmen Julia
Guerrero Gamba
Fecha: 2026.10.15
10:36:50 -05'00'

Revisó y Aprobó:
Julia Guerrero Gamba
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano