INFORME DE NECESIDADES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA EN TORNO A LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD 2026

SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
BOGOTÁ D.C.

Contenido

1. Introducción ... 3
2. Objetivo del informe ... 4
2.1 Objetivo General ... 4
2.2 Objetivos específicos ... 4
3. Canales de Atención ... 4
4. Gestión de solicitudes y análisis de trámites ... 6
5. Análisis de la gestión realizada para las solicitudes radicadas ... 6
6. Inventario de trámites ... 7
7. Clasificación por trámite, servicio y otros procedimientos de cara al ciudadano ... 8
8. Interoperabilidad ... 11
9. Datos de operación ... 12
10. Nivel de Oportunidad en los trámites ... 17
11. Grupo PQRSDF ... 22
12. Análisis y diagnóstico de necesidades ciudadanas ... 23
12.1. Información de costos: ... 23
13. Aplicación de Encuestas y Resultados ... 27
13.1 Aplicación de encuesta a los trámites registrados en el Programa de Transparencia y Ética Pública 2026 ... 27
13.2 Aplicación de encuesta a todos los trámites de la entidad ... 31
14. Criterios de priorización ... 39
15. Plan de Acción Digitalización y/o Automatización de Trámites ... 49
15.1 Alcance ... 49
15.2 Apartado de trámites y otros procedimientos administrativos ... 49
15.3 Restricción normativa identificada para el trámite denominado “Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro” ... 50
15. 4 Dirección de Inspección y Vigilancia ... 50
15.5 Apartado de Servicios ... 50
15.6 Cumplimiento del Decreto 088 de 2022 ... 51
15.7 Comparativo frente a las metas del Decreto 088 de 2022 ... 52
15.8 Avance en los registros categorizados como servicios ... 52
16. Conclusiones generales y propuesta de mejora 2027 ... 53

NECESIDADES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA EN TORNO A LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD

1. Introducción

El presente informe tiene como objetivo analizar el estado actual de los trámites, servicios y demás procedimientos administrativos inscritos en el inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito - SED. Su propósito es identificar necesidades y propuestas de mejora relacionadas con la racionalización de trámites y la atención al ciudadano, en atención a los requerimientos ingresados a través de los canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (Formulario Único de Trámites - FUT, Ventanilla de Radicación Virtual, correo, chat y teléfono) y los registrados en el Sistema Integrado de Gestión Documental - SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha - BTE.

Este análisis permitirá identificar fortalezas y las áreas de oportunidad en la gestión de trámites y considera aspectos como los canales de solicitud, la satisfacción ciudadana y la naturaleza de los trámites. De esta forma, se pretende desarrollar una herramienta que contribuya a comprender asertivamente las necesidades de los ciudadanos, mejorar la calidad de la experiencia del servicio, incrementar los estándares de atención y ampliar el portafolio de servicios mediante la racionalización e implementación de mejoras en el proceso.

Para llevar a cabo este análisis, se recopilaron las solicitudes recibidas durante los primeros nueve meses del año 2026, así como la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y los canales de atención más utilizados. Además, se incluyeron los resultados de las encuestas aplicadas durante el 2026, con el propósito de fomentar la participación ciudadana en materia de trámites. También se realizó una medición de los costos internos asociados a los trámites, con el fin de establecer una priorización de acciones de mejora para cada uno.

A su vez, este informe servirá como base para definir la estrategia de racionalización de trámites para el año 2027 y el plan de acción de digitalización y/o automatización de trámites acorde con lo estipulado en el Decreto 088 de 2022.

2. Objetivo del informe

2.1 Objetivo general

Analizar el estado actual de los trámites, servicios y procedimientos administrativos de la Secretaría de Educación del Distrito - SED, con el fin de identificar necesidades, fortalezas y áreas de mejora que contribuyan a la racionalización de trámites y a la optimización de la atención al ciudadano, mediante la implementación de acciones que incrementen la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana.

2.2 Objetivos específicos

- Evaluar los requerimientos ciudadanos ingresados a través de los diferentes canales de contacto (correo, chat y teléfono) y los registrados en el Sistema Integrado de Gestión Documental – SIGA (Formulario Único de Trámites - FUT, Ventanilla de Radicación Virtual) y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha - BTE, para identificar patrones de solicitudes y áreas de mejora.
- Analizar la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas, así como los resultados de las encuestas ciudadanas aplicadas, para determinar la percepción y satisfacción de los usuarios con respecto a los trámites de la SED.
- Identificar los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para gestionar trámites, con el fin de mejorar la accesibilidad y efectividad en la comunicación entre la entidad y los ciudadanos.
- Priorizar los trámites que requieren acciones de mejora, con base en la medición de costos internos y en las necesidades identificadas, para diseñar una estrategia de racionalización de trámites.
- Desarrollar propuestas de mejora y racionalización de trámites que permitan aumentar los estándares de calidad y avanzar en la ampliación del portafolio de servicios de la SED, para garantizar una experiencia más satisfactoria a la ciudadanía.

Desarrollo del informe

3. Canales de atención

Para la operación del periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de septiembre de 2026, se recibieron 529.812 atenciones.

Dentro de la participación por canales se encuentra discriminada de la siguiente manera:

Canal virtual: 54,0% es decir, las solicitudes realizadas a través del Formulario Único de Trámites – FUT, Ventanilla de Radicación Virtual, Chat Institucional, correos electrónicos contactenos@educacionbogota.edu.co, buzonentidades@educacionbogota.gov.co, los requerimientos del aplicativo de Bogotá te Escucha con 286.070 solicitudes.

Canal presencial: 28,7% de las solicitudes realizadas en los puntos de atención de la Secretaría de Educación del Distrito, en Nivel Central, Direcciones Locales de Educación, SuperCade y Cade con 152.219 solicitudes.
Canal telefónico: 17,3% se recibieron 91.523 solicitudes, de las atenciones en centro de contacto, Línea 195 y conmutador.

Tabla 1. Canales de atención

Canal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Total	%
Presencial	47.985	25.346	13.290	11.316	9.371	10.513	12.379	11.280	10.739	152.219	28,73
Telefónico	17.117	12.958	9.784	8.823	9.042	8.257	8.677	7.596	9.269	91.523	17,27
Virtual	44.115	44.811	39.180	31.345	24.702	22.107	24.336	26.587	28.887	286.070	53,99
Total	109.217	83.115	62.254	51.484	43.115	40.877	45.392	45.463	48.895	529.812	100

Fuente: Base operaciones canales

En el registro de categorías en la atención, se evidencia que en los canales de atención se resaltan 10 temáticas de mayor relevancia, con una distribución de participación definida, como lo muestra la siguiente tabla, en la que se refleja que el 23,3% de los temas de consulta corresponden a subsidio de transporte, el 23,1% a asignación de cupo escolar y el 22,4% a solicitud de ampliación de información y refleja un 68,8% de participación en estas 3 temáticas.

Del total de 75.781 atenciones registradas y clasificadas por temática durante enero a septiembre de 2026, las diez temáticas de mayor frecuencia concentraron 61.430 atenciones, equivalentes al 81,06% del total.

Tabla 2. Temáticas (Top 10)

Temática	Correo electrónico	Presencial	Telefónico	Virtual	Total	% Total
Subsidio de transporte	243	4.972	6.588	2.507	14.310	23,3
Asignación de cupo escolar	267	8.772	2.606	2.534	14.179	23,1
Ampliación de información	471	2.688	8.447	2.174	13.780	22,4
Revisión de cesantías y pensiones	5.921	9	7		5.937	9,7
Traslado de estudiantes antiguos	105	2.307	1.162	1.116	4.690	7,6
Matrícula y movilidad escolar		2.642			2.642	4,3
Constancias y/o certificaciones de estudio	26	256	884	520	1.686	2,7
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	7	70	1.144	203	1.424	2,3
Sin comunicación			1.417	4	1.421	2,3
Radicación y/o solicitud		1.361			1.361	2,2
Total	7.040	23.077	22.255	9.058	61.430	100,00

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano, BTE y SIGA total. Fecha de corte septiembre 30 de 2026

4. Gestión de solicitudes y análisis de trámites

En los sistemas de radicación con los que cuenta la Secretaría de Educación del Distrito al servicio de la ciudadanía, entre ellos el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha” y Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo “SIGA”, a partir de los datos consolidados de acuerdo con las tipologías de clasificación, con corte a septiembre, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento

Tipo trámite	Total
Solicitudes y trámites	455.637
Requerimientos legales	11.602
PQRSDF	4.164
Solicitud de acceso a la información	391
Total	471.794

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano, BTE y SIGA total. Fecha de corte septiembre 30 de 2026

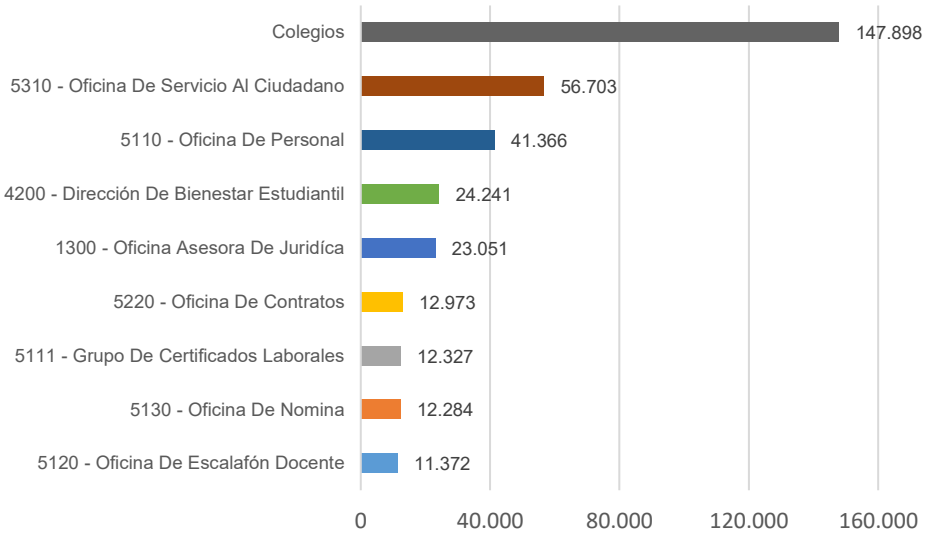
Para garantizar la unificación en la información facilitar su clasificación, se procedió a agrupar las solicitudes de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, en cuatro (4) grupos generales (solicitudes y trámites, requerimientos legales, PQRSDF y solicitudes de acceso a la Información, como se refleja en la tabla anterior.

5. Análisis de la gestión realizada para las solicitudes radicadas

El 96,6% de las solicitudes se clasifican en el grupo número 1. Solicitudes y trámites: en el cual se encuentran los derechos de petición (consulta, general, particular, información) FUT, informativo, invitaciones, los cuales se asignan a las diferentes oficinas de la SED.

El 90,88% de las solicitudes recibidas, son atendidas por dependencias del nivel central y las Instituciones Educativas Distritales con un total de 428.778 requerimientos y el restante corresponde al nivel local con 9,12%.

Gráfica 1. Principales Oficinas con atenciones



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA fecha de corte septiembre 30 de 2026

El análisis realizado muestra que las áreas descritas en la gráfica representan el 41,2% de las solicitudes y trámites y los colegios el 31,3%, que se encuentran dentro del top 10 de solicitudes.

Los colegios que registran el mayor volumen de atención de solicitudes y trámites son: Colegio Ciudadela Educativa de Bosa (IED) con un 0,9%; Colegio República Dominicana (IED) con un 0,7% y Villas del Progreso (IED) con un 0,5%, Sierra Morena (IED) con un 0,4% y General Gustavo Rojas Pinilla (IED) con un 0,4%.

La segunda dependencia con mayor participación en solicitudes y trámites es la Oficina de Servicio al Ciudadano con el 12,0%, sobre el total general con el trámite de Legalización de Documentos al Exterior, con un 73,0%.

6. Inventario de trámites

Esta Secretaría dispone de un inventario de trámites que facilita la identificación y proporciona información actualizada a la ciudadanía con respecto a estos. Este inventario incluye detalles de los requisitos, canales de atención, población objetivo, acciones de racionalización implementadas y tiempos de respuesta, entre otros aspectos.

En el marco de esta estrategia, esta Secretaría ha implementado 123 acciones de racionalización, las cuales han facilitado la simplificación de los procedimientos para solicitud y realización con el propósito reducir pasos, tiempos y costos asociados para los

ciudadanos. Entre las mejoras se destaca la disminución de desplazamientos, gestión de solicitudes y tiempos de espera, así como la automatización parcial de algunos trámites. En la siguiente tabla se presenta la clasificación de estas acciones de racionalización.

Tabla 4. Acciones de racionalización

Año	Tecnológica	Normativa	Administrativa	Total
2012	1	0	0	1
2016	15	1	1	17
2017	32	6	1	39
2018	11	0	1	12
2019	17	0	0	17
2020	11	0	4	15
2021	4	0	1	5
2022	3	0	0	3
2023	13	0	0	13
2024	0	0	1	1
Total	107	7	9	123

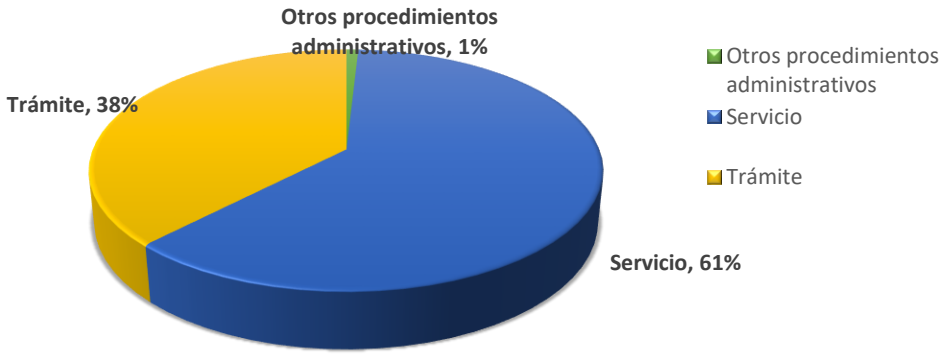
Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

Actualmente la Secretaría cuenta con 114 trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano – OPA´S, de los cuales 57 se realizan por medio del Formulario Único de Trámites, 23 en los puntos de atención presenciales, 17 por Humano en Línea, 8 en las Direcciones Locales de Educación, 7 en aplicativo web y 2 en los colegios.

7. Clasificación por trámite, servicio y otros procedimientos de cara al ciudadano

El detalle de los 43 trámites, 70 servicios y 1 procedimientos administrativos – OPA´S, se refleja en la siguiente gráfica:

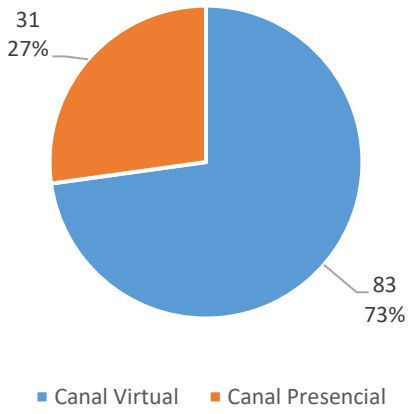
Gráfica 2. Trámites, Servicios y OPA´S



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito.

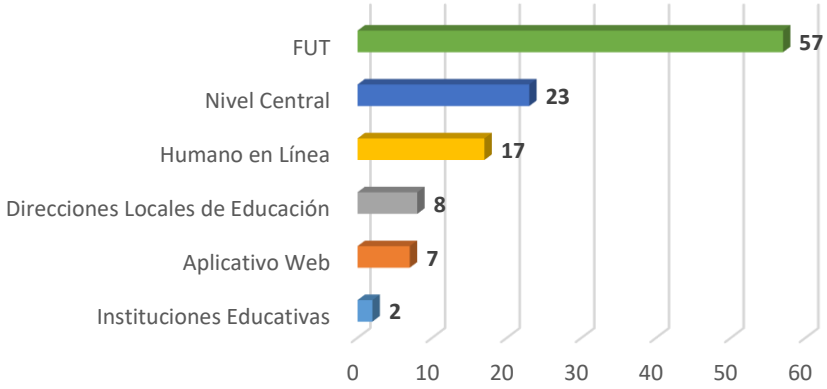
Como se observa en la siguiente gráfica, el 73% de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos se pueden realizar de manera ágil, fácil y rápida, a través del formulario único de trámites y a través de otros aplicativos en línea, con el propósito de permitirle a la ciudadanía realizar sus solicitudes ante la Secretaría de Educación del Distrito, en cualquier momento y lugar.

Gráfica 3. Canales de atención



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito.

Gráfica 4. Trámites realizados por puntos de atención



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito.

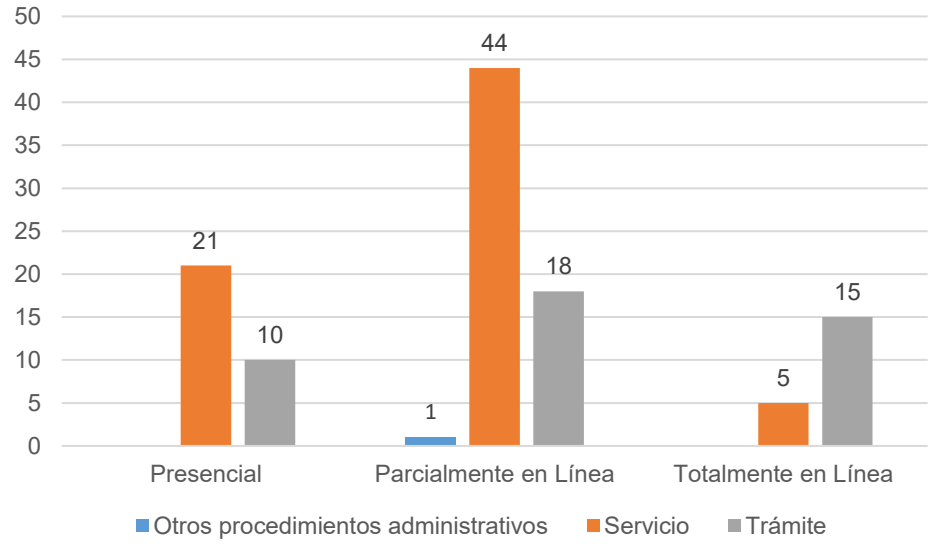
A la fecha, en 2026, la entidad ha logrado racionalizar un trámite correspondiente a la asignación de cupo escolar, a cargo de la Dirección de Cobertura, frente al cual se realizó actualización normativa de la resolución de matrículas, mejora en el aplicativo web de inscripciones, modificación del formulario de matrículas por parte del padre y/o acudiente.

La Estrategia de Racionalización de Trámites para la vigencia 2026 incluye cuatro (4) acciones de racionalización, de los cuales uno fue racionalizado; el otro, a cargo de la Dirección de Cobertura correspondiente al traslado de estudiantes antiguos, con mejora en el formulario de solicitud y actualización normativa, ampliación de canales de atención respectos a las Ferias de Servicios en las que se encuentran registrados los trámites de Asignación de Cupo Escolar y Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital.

Para este año de las 114 solicitudes categorizadas como “Trámite, Servicio, Otro Procedimiento de cara al ciudadano” el 72,8% (83) se realizan en línea, como se evidencia a continuación:

- Parcialmente en línea: 55,3%
- Totalmente en línea: 17,5%
- De manera presencial: 27,2%

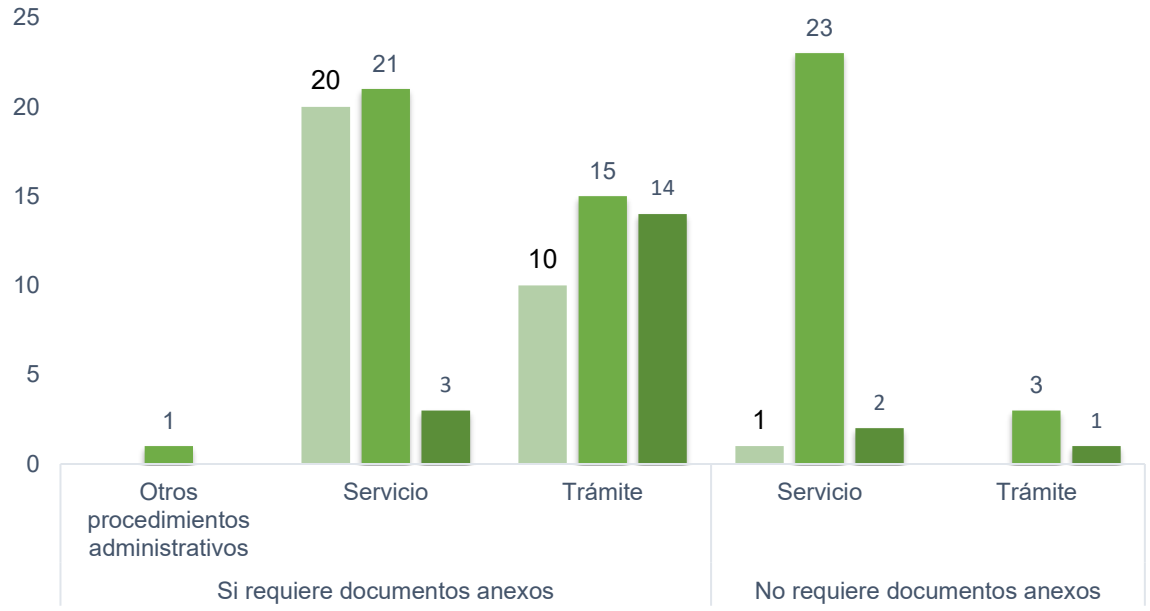
Gráfica 5. Trámites por medio de recepción



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito.

En relación con los requisitos, de los de 114 trámites, servicios y otros procedimientos administrativos, 84 requieren que el ciudadano presente documentos ante la Secretaría; de estos, 37 se realizan parcialmente en línea, 17 son completamente en línea y 30 deben realizarse de manera presencial. De los 30 trámites que no requieren documentación adjunta, 3 se pueden gestionar totalmente en línea, 26 de forma parcial en línea y 1 de manera presencial. A continuación, se presenta un listado de lo mencionado anteriormente.

Gráfica 6. Trámites que requieren documentos adjuntos



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito.

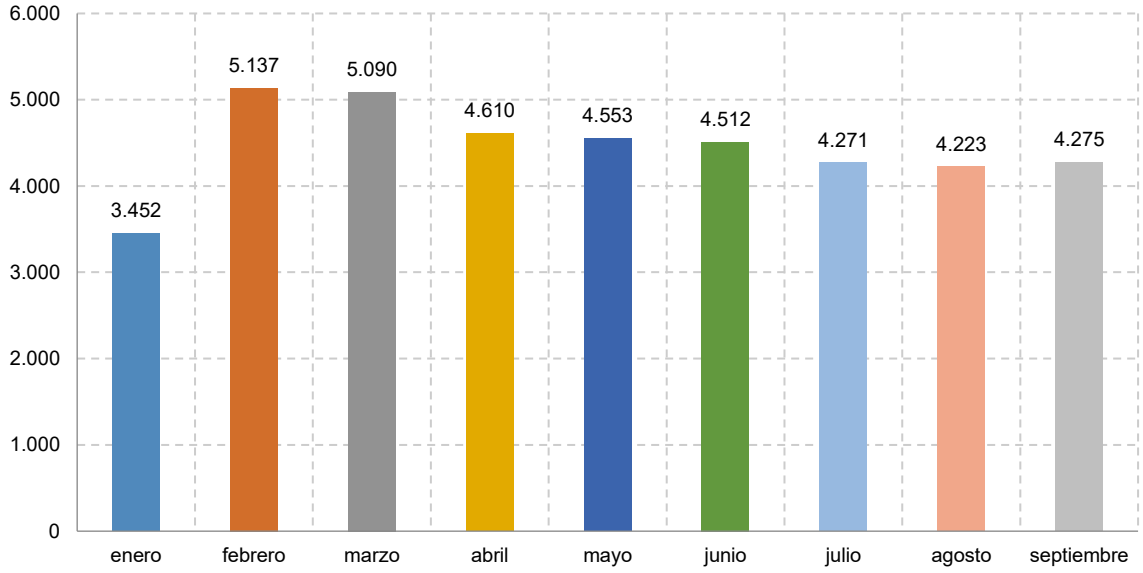
8. Interoperabilidad

El trámite de legalización de documentos para estudiar en el exterior cuenta con interoperabilidad con el Ministerio de Relaciones Exteriores – Cancillería. Esta conexión ha permitido a la ciudadanía gestionar su solicitud de manera más ágil y eficiente y facilita el proceso de principio a fin desde cualquier lugar y dispositivo. Además, la interoperabilidad contribuye a la reducción de tiempos de espera y a la minimización de errores en la gestión de trámites para mejorar la experiencia del usuario.

Actualmente se encuentra en ejecución la activación del X-ROAD para este trámite lo cual mejorará sustancialmente la seguridad y el cumplimiento normativo de los trámites que interoperan entre entidades ya que esta es una plataforma tecnológica que permite intercambiar información de manera segura, automática y estandarizada entre los sistemas de diferentes entidades públicas.

A continuación, se presentan los datos de las solicitudes recibidas y gestionadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Gráfica 7. Tablero de Control del trámite de legalización de documentos para estudiar en el exterior



Fuente: Elaboración propia equipo de racionalización de trámites- OSC

De acuerdo con la gráfica anterior, del trámite de legalización de documentos para estudiar en el exterior, la gestión realizada para este trámite con corte al 30 de septiembre tarda un promedio de 4 días de respuesta y mensualmente tiene la siguiente discriminación: enero (4,15), febrero (3,53), marzo (3,54), abril (3,15), mayo (3,66), junio (5,54), julio (3,98), agosto (3,34) y septiembre (5,11), lo cual beneficia a la ciudadanía que requiere legalizar sus estudios en instituciones educativas del Distrito con destino al exterior.

9. Datos de operación

Los datos de operación reflejan la cantidad de solicitudes que la entidad recibe mensualmente para cada uno de sus trámites. Esta información permite identificar el volumen de ciudadanos que solicitaron trámites y priorizar aquellos de mayor demanda. Además, facilita el análisis del comportamiento de las solicitudes, evaluar si el volumen registrado coincide con lo esperado y si es posible reducirlo mediante la mejora en la eficiencia de los servicios, la calidad de las respuestas y la atención en ventanilla.

De enero a septiembre del año en curso, se recibieron 225.589 solicitudes, clasificadas por grupo de interés de la siguiente manera:

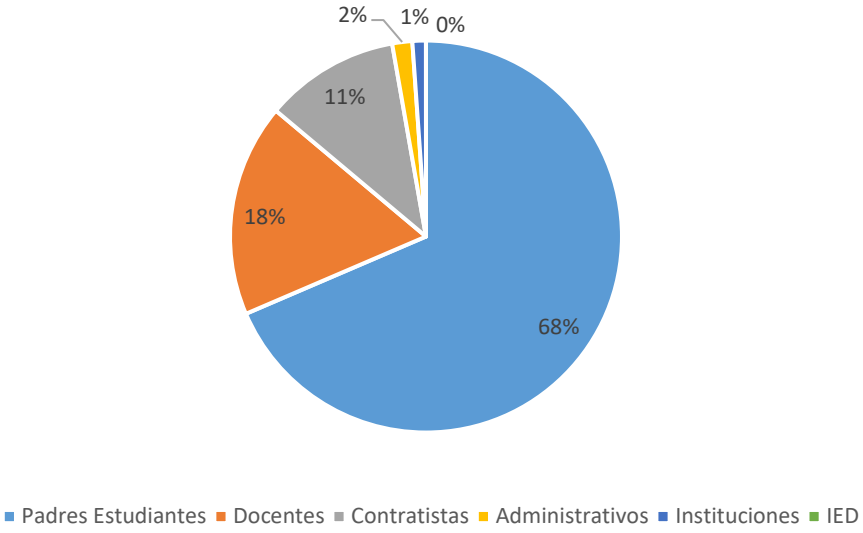
Tabla 5. Solicitudes por grupo de interés

Grupo de interés	Total
Padres Estudiantes	154.643
Docentes	39.610

Grupo de interés	Total
Contratistas	25.089
Administrativos	3.733
Instituciones	2.503
IED	11
Total	225.589

Fuente: Elaboración propia equipo de racionalización de trámites- OSC

Gráfica 8. Participación por grupo de interés



Fuente: Elaboración propia equipo de racionalización de trámites- OSC

El 68,6% de las solicitudes de trámites, servicios y OPA'S son realizadas por padres y estudiantes con un total de 154.643 solicitudes de 225.589 reportadas con corte a septiembre de 2026, frente a estas el 92,6% fueron realizados parcialmente en línea, es decir, que el canal de solicitud es virtual y la gestión o respuesta se realiza de manera virtual, presencial o semi presencial, el 6,3% corresponde a trámites que se gestionan totalmente en línea, entre ellos, la asignación de cupo escolar, traslado de estudiantes antiguos, constancia de registro de diploma, legalización de documentos para estudiar en el exterior; entre otros y el 1,1% restante, concierne a trámites que se gestionan de manera presencial con 2.471 solicitudes.

Entre las solicitudes realizadas por el grupo de padres y estudiantes, se destacan la solicitud de constancias o certificaciones de estudio ante las Instituciones Educativas Distritales, con 88.771 solicitudes, lo que representa el 39,4% del total de lo recibido en trámites, servicios y OPA´S. Sigue el trámite de legalización de documentos para estudiar en el exterior, con 45.543 solicitudes, equivalente al 20,2% del total. En otros trámites se encuentran los de recepción de cuentas con 20.432, certificados de salarios e historial laboral con 18.646

solicitudes, beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio) con 9.379 solicitudes, entre otros.

Tabla 6. Solicitudes por grupo de interés- padres y estudiantes

Trámite	Total	%
Certificados y constancias de estudios	88.771	57,4
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	45.543	29,5
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	9.379	6,1
Asignación de cupo escolar	3.555	2,3
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	2.911	1,9
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	1.645	1,1
Traslado de estudiantes antiguos	1.616	1,0
Constancia de registro de diploma	1.097	0,7
Retiro de Estudiantes del SIMAT	91	0,1
Documento de legalidad de instituciones cerradas y copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	35	0,0
Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares	0	0,0
Total	154.643	100,0

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites

Frente a las solicitudes realizadas por docentes, se observa que el trámite de certificado de salarios e historial laboral comprende un 47,1%, seguido de cesantías parciales para docentes oficiales con un 9,9%, ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial con un 8,9%, inscripción en el escalafón nacional docente con 6,4% y cesantía definitiva para docentes oficiales con un 4,7%, en donde estos 5 trámites condensaron el 77,0% de total de solicitudes de este grupo poblacional.

Tabla 7. Solicitudes por grupo de interés – Docentes

Trámite	Total	%
Certificado de salarios e historia laboral	18.646	47,1
Cesantías parciales para docentes oficiales	3.916	9,9
Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	3.516	8,9
Inscripción en el escalafón nacional docente	2.550	6,4
Cesantía definitiva para docentes oficiales	1.853	4,7
Ascenso en el escalafón nacional docente	1.050	2,7
Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	991	2,5
Certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas	973	2,5
Reporte de accidente de trabajo de directivos docentes y docentes	802	2,0
Reliquidación pensional para docentes oficiales	754	1,9
Legalización de incapacidades para docentes	733	1,9
Inicio de labores de docentes provisionales	501	1,3
Certificado de FAVIDI	455	1,1
Pensión de jubilación para docentes oficiales	388	1,0
Inscripción en el escalafón docente para educadores que se rigen por el Decreto 1278 de 2002	355	0,9

Trámite	Total	%
Traslado de docentes por salud	309	0,8
Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	277	0,7
Finalización de labores de docentes provisionales	248	0,6
Traslado de docentes por motivo de amenaza	194	0,5
Instauración y atención de quejas por presuntas conductas de acoso laboral ante el comité de convivencia laboral de la Secretaría de Educación D.C.	127	0,3
Licencia por luto	113	0,3
Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	103	0,3
Sustitución pensional para docentes oficiales	90	0,2
Comisión de servicios	77	0,2
Traslados masivos de docentes y directivos docentes	67	0,2
Vacancia temporal de un cargo o directivo docentes	67	0,2
Indemnización sustitutiva	65	0,2
Pensión de jubilación por aportes	51	0,1
Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	49	0,1
Revisión de pensión para docentes oficiales	46	0,1
Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	39	0,1
Pensión de sobrevivientes para docentes oficiales	38	0,1
Carta de respaldo institucional	35	0,1
Vacancia definitiva de un cargo o directivo docentes	32	0,1
Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	19	0,0
Tiempo de servicio para bono pensional de docentes y directivos docentes	16	0,0
Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	14	0,0
Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	10	0,0
Encargo de un directivo docente rector, director rural o coordinador	10	0,0
Renuncia parcial o total a licencias no remuneradas para docentes	7	0,0
Reporte de incidentes de trabajo, condiciones y actos inseguros	6	0,0
Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	4	0,0
Monto de cesantías docentes	4	0,0
Vacancia por fallecimiento	3	0,0
Comisión para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	3	0,0
Traslado de docentes entre entes territoriales	2	0,0
Revisión de cesantías definitivas para docentes	2	0,0
Edictos emplazatorios para prestaciones sociales docentes	0	0,0
Certificado de pago de seguridad social de docentes para trabajo en jornada contraria	0	0,0
Certificado de aportes al sistema de la protección social para VISA del personal docente	0	0,0
Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	0	0,0
Asignación de funciones en el cargo de directivo docente rector, director rural o coordinador	0	0,0
Certificado de tiempo de servicio para docentes	0	0,0
Licencia deportiva	0	0,0
Total	39.610	100,0

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites

En cuanto a los trámites realizados por el personal administrativo, se encontró que el más frecuente es la solicitud de cesantías parciales para funcionarios administrativos, que representan el 16,7% (625 solicitudes) del total de este grupo. Le siguen las vacaciones de funcionarios administrativos con el 13,2% (493 solicitudes), certificación de funciones con un 13,2% (491). Cabe destacar que todos estos trámites se gestionan de forma virtual a través del Formulario Único de Trámites.

Tabla 8. Solicitudes por grupo de interés- administrativos

Trámite	Total	%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	625	16,7
Vacaciones de funcionarios administrativos	493	13,2
Certificación de funciones para administrativos	491	13,2
Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	306	8,2
Actualización y/o cambio de cuenta bancaria para el abono en nómina	299	8,0
Certificado de tiempo de servicio para administrativos	224	6,0
Certificado para caja de compensación familiar plan 25 años	182	4,9
Prórroga de vacaciones	166	4,4
Reporte de accidente de trabajo de personal administrativo, contratistas y estudiantes de colegios distritales en práctica laboral	161	4,3
Monto de cesantías para administrativos afiliados a FONCEP	145	3,9
Cesantías definitivas de funcionarios administrativos	128	3,4
Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	123	3,3
Prórroga para tomar posesión en periodo de prueba	85	2,3
Prima técnica - reconocimiento o reajuste	80	2,1
Licencia ordinaria no remunerada para funcionarios administrativos y docentes	75	2,0
Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	38	1,0
Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	28	0,8
Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	24	0,6
Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	20	0,5
Certificación de sueldos con destino al Fondo Nacional del Ahorro	16	0,4
Ausentismo laboral no justificado de funcionarios administrativos y docentes	12	0,3
Certificado de pago de salud	5	0,1
Traslado de funcionarios administrativos por motivo de amenaza	4	0,1
Comisión de personal administrativo para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	3	0,1
Certificado de fines personales para docentes y administrativos	0	0,0
Total	3.733	100,0

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

Dentro del grupo poblacional de Instituciones, se destaca el trámite de reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas con un 47,8% (1.196 solicitudes), seguido del certificado de existencia y representación legal de las instituciones de

educación para el trabajo y el desarrollo humano con un 22,1% (554 solicitudes) y el trámite de registro o renovación de programas con un 14,2% (356 solicitudes).

Tabla 9. Solicitudes por grupo de interés – Instituciones

Trámite	Total	%
Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	1.196	47,8
Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	554	22,1
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	356	14,2
Cambio de propietario de un establecimiento educativo	160	6,4
Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	92	3,7
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	87	3,5
Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	19	0,8
Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	17	0,7
Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	15	0,6
Cancelación voluntaria de personería jurídica de asociaciones, corporaciones y fundaciones de utilidad común y/o Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL) con fines educativos	3	0,1
Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	2	0,1
Ampliación del servicio educativo	1	0,0
Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo privado	1	0,0
Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	0	0,0
Clausura de un establecimiento educativo	0	0,0
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	0	0,0
Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	0	0,0
Cambio de sede de un establecimiento educativo	0	0,0
Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	0	0,0
Total	2.503	100,0

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

Dentro del grupo poblacional de contratistas, se encuentran únicamente los trámites de certificados de contratos con un 18,6% (4.657 solicitudes) y recepción de cuentas con un 81,4% (20.432 solicitudes) de un total de 25.089 solicitudes.

10. Nivel de Oportunidad en los trámites

De acuerdo con los datos de operación de los trámites, recopilados por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se cuenta con la oportunidad en la gestión a las solicitudes recibidas con el objetivo de que las áreas conozcan y puedan tomar decisiones frente a los trámites, servicios y OPA'S de su competencia. A continuación, se relacionan los trámites con el indicador de oportunidad del periodo enero a septiembre 2026:

Tabla 10. Nivel de oportunidad de los trámites

Trámite	Recibidas	Respondidas en términos	%
Certificados y constancias de estudios	88.771	82.240	92,6
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	45.543	45.249	99,4
Recepción de cuentas	20.432	20.432	100,0
Certificado de salarios e historia laboral	18.646	-	-
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	9.379	9.379	100,0
Certificación de contrato y/o convenio	4.657	4.655	100,0
Cesantías parciales para docentes oficiales	3.916	3.916	100,0
Asignación de cupo escolar	3.555	3.372	94,9
Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	3.516	3.516	100,0
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	2.911	2.905	99,8
Inscripción en el escalafón nacional docente	2.550	2.550	100,0
Cesantía definitiva para docentes oficiales	1.853	1.853	100,0
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	1.645	1.502	91,3
Traslado de estudiantes antiguos	1.616	1.485	91,9
Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	1.196	1.196	100,0
Constancia de registro de diploma	1.097	1.097	100,0
Ascenso en el escalafón nacional docente	1.050	1.050	100,0
Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	991	991	100,0
Certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas	973	973	100,0
Reporte de accidente de trabajo de directivos docentes y docentes	802	802	100,0
Reliquidación pensional para docentes oficiales	754	754	100,0
Legalización de incapacidades para docentes	733	733	100,0
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	625	611	97,8
Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	554	535	96,6
Inicio de labores de docentes provisionales	501	501	100,0
Vacaciones de funcionarios administrativos	493	493	100,0
Certificación de funciones para administrativos	491	471	95,9
Certificado de FAVIDI	455	455	100,0
Pensión de jubilación para docentes oficiales	388	388	100,0

Trámite	Recibidas	Respondidas en términos	%
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	356	341	95,8
Inscripción en el escalafón docente para educadores que se rigen por el Decreto 1278 de 2002	355	355	100,0
Traslado de docentes por salud	309	309	100,0
Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	306	312	98,1
Actualización y/o cambio de cuenta bancaria para el abono en nómina	299	276	92,3
Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	277	277	100,0
Finalización de labores de docentes provisionales	248	248	100,0
Certificado de tiempo de servicio para administrativos	224	203	90,6
Traslado de docentes por motivo de amenaza	194	184	94,8
Certificado para caja de compensación familiar plan 25 años	182	178	97,8
Prórroga de vacaciones	166	166	100,0
Reporte de accidente de trabajo de personal administrativo, contratistas y estudiantes de colegios distritales en práctica laboral	161	161	100,0
Cambio de propietario de un establecimiento educativo	160	147	91,9
Monto de cesantías para administrativos afiliados a FONCEP	145	145	100,0
Cesantías definitivas de funcionarios administrativos	128	124	96,9
Instauración y atención de quejas por presuntas conductas de acoso laboral ante el comité de convivencia laboral de la Secretaría de Educación	127	127	100,0
Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	123	123	100,0
Licencia por luto	113	112	99,1
Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	103	103	100,0
Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	92	87	94,6
Retiro de estudiantes del SIMAT	91	68	74,7
Sustitución pensional para docentes oficiales	90	90	100,0
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	87	84	96,6
Prórroga para tomar posesión en periodo de prueba	85	85	100,0
Prima técnica - reconocimiento o reajuste	80	53	66,3
Comisión de servicios	77	75	97,4
Licencia ordinaria no remunerada para funcionarios administrativos y docentes	75	75	100,0
Traslados masivos de docentes y directivos docentes	67	62	92,5

Trámite	Recibidas	Respondidas en términos	%
Vacancia temporal de un cargo o directivo docentes	67	67	100,0
Indemnización sustitutiva	65	65	100,0
Pensión de jubilación por aportes	51	51	100,0
Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	49	49	100,0
Revisión de pensión para docentes oficiales	46	46	100,0
Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	39	39	100,0
Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	38	36	94,7
Pensión de sobrevivientes para docentes oficiales	38	38	100,0
Carta de respaldo institucional	35	35	100,0
Documento de legalidad de instituciones cerradas y copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	35	35	100,0
Vacancia definitiva de un cargo o directivo docentes	32	41	128,1
Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	28	27	96,4
Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	24	24	100,0
Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	20	20	100,0
Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	19	19	100,0
Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	19	17	89,5
Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	17	17	100,0
Tiempo de servicio para bono pensional de docentes y directivos docentes	16	15	93,8
Certificación de sueldos con destino al Fondo Nacional del Ahorro	16	16	100,0
Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	15	15	100,0
Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	14	14	100,0
Ausentismo laboral no justificado de funcionarios administrativos y docentes	12	9	75,0
Adquisición de elementos de dotación para colegios distritales	11	11	100,0
Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	10	10	100,0
Encargo de un Directivo Docente Rector, Director Rural o Coordinador	10	10	100,0
Renuncia parcial o total a licencias no remuneradas para docentes	7	7	100,0
Reporte de incidentes de trabajo, condiciones y actos inseguros	6	6	100,0

Trámite	Recibidas	Respondidas en términos	%
Certificado de pago de salud	5	4	80,0
Traslado de funcionarios administrativos por motivo de amenaza	4	4	100,0
Monto de cesantías docentes	4	4	100,0
Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	4	4	100,0
Comisión de personal administrativo para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	3	3	100,0
Cancelación voluntaria de personería jurídica de asociaciones, corporaciones y fundaciones de utilidad común y/o Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL) con fines educativos	3	3	100,0
Comisión para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	3	3	100,0
Vacancia por fallecimiento	3	1	33,3
Traslado de docentes entre entes territoriales	2	2	100,0
Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	2	2	100,0
Revisión de cesantías definitivas para docentes	2	2	100,0
Ampliación del servicio educativo	1	1	100,0
Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo privado	1	1	100,0
Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	0	0	-
Clausura de un establecimiento educativo	0	0	-
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	0	0	-
Asignación de funciones en el cargo de directivo docente rector, director rural o coordinador	0	0	-
Cambio de sede de un establecimiento educativo	0	0	-
Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares	0	0	-
Certificado de pago de seguridad social de docentes para trabajo en jornada contraria	0	0	-
Certificado de tiempo de servicio para docentes	0	0	-
Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	0	0	-
Edictos emplazatorios para prestaciones sociales docentes	0	0	-
Licencia deportiva	0	0	-
Certificado de fines personales para docentes y administrativos	0	0	-
Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	0	0	-

Trámite	Recibidas	Respondidas en términos	%
Reposición de bienes de propiedad de la Secretaría de Educación del Distrito	0	0	-
Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	0	0	-
Certificado de aportes al sistema de la protección social para VISA del personal docente	0	0	-
Total	206.943	199.447	96,38

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

Del total de 225.589 solicitudes recibidas durante el periodo comprendido entre enero y septiembre de 2026, se excluyeron del cálculo del nivel de oportunidad 18.646 solicitudes correspondientes al trámite de certificado de salarios e historia laboral, debido a que el aplicativo Humano en Línea no permite obtener la información necesaria para establecer el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

En consecuencia, el indicador de oportunidad se calculó sobre 206.943 solicitudes, de las cuales 199.447 fueron respondidas dentro de los términos establecidos, lo que representa un nivel de oportunidad del 96,38%.

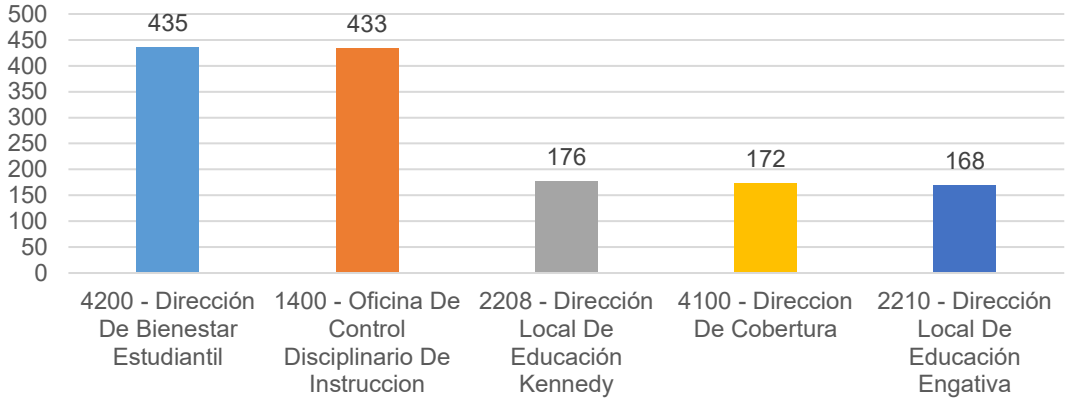
Para el cálculo del nivel de oportunidad se consideran únicamente los trámites con información disponible de solicitudes recibidas y respuestas en términos. Se excluyen aquellos registros para los cuales los sistemas de información no permiten establecer el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

Frente al trámite de certificado de salarios e historia laboral, no se genera nivel de oportunidad, dado que la herramienta utilizada para la recepción de dichas solicitudes (Humano en Línea), no tiene la opción de obtener los datos de gestión.

11. Grupo PQRSDF

Dentro de este grupo se clasifican aquellos requerimientos que corresponden a: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones ingresadas a la entidad.

Gráfica 9. 5 dependencias con mayor participación



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano - Corte a septiembre 30 de 2026

Del total de solicitudes recibidas, 4.164 corresponden a requerimientos catalogados como PQRSDF, de los cuales se destacan cinco (5) oficinas con temas relacionados a falta de información o consultas generales, quejas contra funcionarios, acompañamiento escolar, denuncias de acoso escolar (matoneo), entre otros.

12. Análisis y diagnóstico de necesidades ciudadanas

12.1. Información de costos:

Para la identificación de los recursos asociados a cada trámite se diseñó un formato de medición de costos internos que pretende recopilar toda la información necesaria de los trámites en términos de personal, cálculo de otros recursos y tiempo invertido en cada trámite con el fin de facilitar el cálculo de los costos de manos de obra y otros recursos.

Para medir los costos internos de la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos de la SED, se tuvo cuenta las siguientes condiciones que se presentaron:

- La información fue suministrada por las oficinas que cuentan actualmente con Trámites y OPA´S vigentes al 30 de septiembre de 2026 en la SED.

- El volumen total de solicitudes se identificó con los datos de operación del 01 enero al 30 septiembre de 2026.

- El salario de los contratistas se obtuvo del Plan Anual de Adquisiciones 2026 publicado en la sección de Transparencia de la página web de la SED y del directorio de funcionarios de SIDEAP. Cuando dos o más funcionarios o contratistas con diferentes cargos realizaban la misma actividad, se obtuvo un promedio del salario de todos los participantes y se tomó este resultado como referencia para la medición.

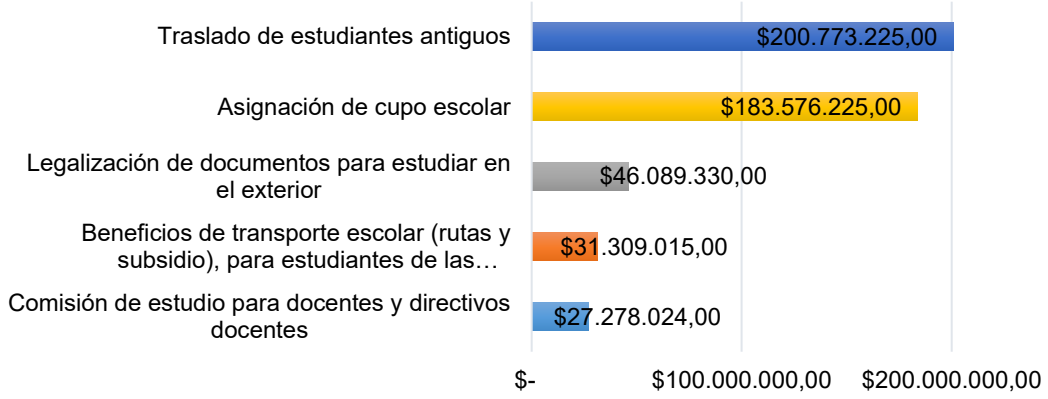
- Los tiempos de gestión de cada actividad corresponden a un promedio estimado que puede variar de acuerdo con la complejidad de la solicitud o la actividad.

Resultados:

Los trámites que tuvieron mayores gastos de papelería, servicios de correspondencia y mensajería pertenecientes a la categoría “Otros recursos” fueron:

- Asignación de cupo escolar
- Traslado de estudiantes antiguos
- Los costos de personal de los trámites por solicitud, evidenció que los 5 trámites más costosos (ver gráfica Nº 10) corresponden a:

Gráfica 10. Costos internos SED



Fuente: Resultados medición de costos internos de trámites de la SED.

Tabla 11. Resultado general de los trámites

Dependencia	Trámite	Costo promedio mensual
Dirección de Cobertura	Traslado de estudiantes antiguos	$200.773.225,00
Dirección de Cobertura	Asignación de cupo escolar	$183.576.225,00
Oficina de Servicio al Ciudadano	Legalización de documentos para estudiar en el exterior	$46.089.330,00
Bienestar Estudiantil	Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	$31.309.015,00
Oficina de Personal	Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	$27.278.024,00

Dependencia	Trámite	Costo promedio mensual
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	$22.742.838,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	$22.742.838,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	$22.742.838,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Cesantías parciales para docentes oficiales	$22.742.838,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Cesantía definitiva para docentes oficiales	$22.742.838,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión de jubilación por aportes	$21.116.650,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Reliquidación pensional para docentes oficiales	$21.116.650,00
Oficina de Escalafón Docente	Inscripción en el escalafón nacional docente	$10.667.447,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Sustitución pensional para docentes oficiales	$9.989.479,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	$9.988.177,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión de jubilación para docentes oficiales	$9.988.177,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	$9.988.177,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	$9.988.177,00
Oficina de Escalafón Docente	Ascenso en el escalafón nacional docente	$8.301.464,00
Oficina de Escalafón Docente	Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	$6.974.390,00
Colegios	Certificados y constancias de estudios	$4.316.673,00
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	$2.855.612,00
Oficina de Escalafón Docente	Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	$1.319.866,00
Oficina de Escalafón Docente	Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	$512.219,00
Dirección de Inspección y Vigilancia	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	*$-
Dirección de Inspección y Vigilancia	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público	*$-

Dependencia	Trámite	Costo promedio mensual
	educativo en los niveles de preescolar, básica y media	
Dirección de Inspección y Vigilancia	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	*$-
Dirección de Inspección y Vigilancia	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	*$-
Dirección de Inspección y Vigilancia	Ampliación del servicio educativo	*$-
Dirección de Inspección y Vigilancia	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	*$-
Dirección de Inspección y Vigilancia	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	*$-
Dirección de Inspección y Vigilancia	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	*$-
Dirección de Inspección y Vigilancia	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	*$-
Dirección de Inspección y Vigilancia	Clausura de un establecimiento educativo	*$-
Dirección de Inspección y Vigilancia	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	*$-
Dirección de Inspección y Vigilancia	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	*$-
Dirección de Inspección y Vigilancia	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	*$-
Dirección de Inspección y Vigilancia	Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	*$-
Dirección de Inspección y Vigilancia	Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	*$-
Dirección de Inspección y Vigilancia	Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	*$-
Dirección de Inspección y Vigilancia	Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	*$-

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.
*Los costos de los trámites de la Dirección de Inspección y Vigilancia no se registraron de acuerdo con el memorando I-2025-141828 en el cual se indicó que no es posible estimar costos, dado que la normatividad

aplicable a los trámites debe actualizarse y dicha actualización corresponde al Ministerio de Educación, para que pueda visualizarse y ajustarse en el Sistema Único de Trámites – SUIT.

De acuerdo con los resultados de la medición de costos, se identificaron dos aspectos clave para su reducción en la gestión de trámites de la entidad; el primero es el volumen de solicitudes que pueden ocasionar que un trámite con un bajo costo de gestión individual resulte en un costo mensual considerable; el segundo son los costos de personal en algunos trámites que, a pesar de tener un bajo volumen de solicitudes, presentan un costo elevado de gestión.

Los resultados de la medición de costos constituyen un insumo para identificar oportunidades de racionalización de trámites. En este sentido, se recomienda socializar la información con las dependencias responsables para que, de acuerdo con sus competencias, evalúen las alternativas de mejora que consideren viables, especialmente aquellas orientadas a facilitar el acceso de la ciudadanía mediante canales electrónicos.

13. Aplicación de encuestas y resultados

Para identificar las necesidades de la ciudadanía respecto a los trámites, servicios y OPA'S que ofrece esta Secretaría, se realizaron dos encuestas. La primera estuvo enfocada en los trámites registrados en la Estrategia de Racionalización de Trámites publicada en el Programa de Transparencia y Ética Pública 2026, en la cual se tomó como muestra dos trámites correspondientes a Asignación de cupo escolar y Traslado de Estudiantes Antiguos y la segunda abarcó la evaluación general de todos los trámites, para identificar y tener en cuenta en la priorización de la siguiente vigencia.

13.1 Aplicación de encuesta a los trámites registrados en el Programa de Transparencia y Ética Pública 2026

En el marco de los lineamientos de racionalización de trámites y servicio a la ciudadanía, la Secretaría de Educación del Distrito - SED realiza acciones orientadas a mejorar continuamente la calidad, eficiencia, oportunidad y accesibilidad de sus servicios. En este contexto, se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios de los trámites de Asignación de Cupo Escolar y Traslado de Estudiantes Antiguos, como instrumento para conocer su percepción, identificar fortalezas, dificultades y oportunidades de mejora.

Los resultados obtenidos constituyen un insumo para orientar acciones de racionalización y optimización de estos trámites, bajo un enfoque centrado en las necesidades de la ciudadanía y en los principios de inclusión, igualdad, calidad y calidez en el servicio. Lo anterior posibilita orientar acciones encaminadas a reducir cargas administrativas y tiempos de gestión, facilitar el acceso a los servicios, mejorar los canales de atención y fortalecer la calidad y oportunidad de la información suministrada a la ciudadanía.

En el marco del proceso de Gestión de la Cobertura Educativa y la política de racionalización de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito - SED, se aplicó una encuesta a la ciudadanía con el objetivo de identificar niveles de satisfacción, esfuerzo percibido y oportunidades de mejora en los trámites más frecuentes asignación de cupo y traslado de estudiantes. El levantamiento de información combinó dos momentos de evaluación:

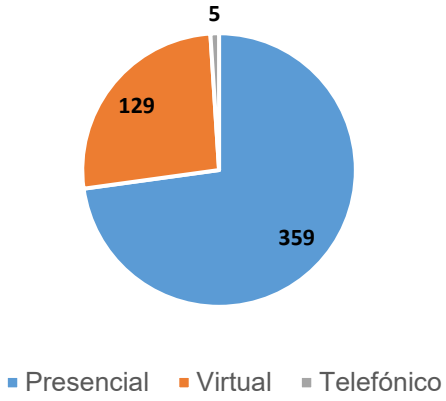
- Proceso Cobertura 2025-2026: Encuesta remitida el 5 de agosto de 2026 con cierre al 27 del mismo mes, se consolidaron 493 respuestas efectivas.

Se remitió a 5.500 ciudadanos seleccionados a partir de los registros de agendamiento de citas de las Direcciones Locales de Educación, correspondientes al periodo comprendido entre enero y junio de 2026. Se recibieron 493 respuestas efectivas, equivalentes a una tasa de participación del 8,96%.

- Uso de canales de atención: En la encuesta aplicada a los usuarios de asignación de cupo escolar y traslado de estudiantes antiguos, el canal presencial registró la mayor participación (72,8%), seguido del virtual (26,1%) y el telefónico (1,0%).

Es importante considerar que los ciudadanos encuestados fueron seleccionados a partir de registros de agendamiento de citas en las Direcciones Locales de Educación, circunstancia que puede influir en la distribución de los canales reportados.

Gráfica 11. Distribución de usuarios por canal utilizado



Fuente: SED, respuesta encuesta 2026

- Complejidad percibida, pasos y requisitos: En cuanto al número de pasos, el 46.8% de los usuarios señaló haber realizado entre 2 y 3 pasos. Sin embargo, un 42.2% manifiesta haber realizado 4 o más pasos, lo que evidencia que la ciudadanía percibe cadenas de gestión extensas (recolección de documentos, validaciones, desplazamientos e interacciones reiteradas).

Tabla 12. Número de pasos para realizar el trámite

# de pasos	Asignación de cupo escolar	Traslado de estudiantes antiguos	Total
0 a 1 paso	42	12	54
2 o 3 pasos	137	94	231
4 o 5 pasos	70	47	117
Más de 5 pasos	52	39	91
Total	301	192	493

Fuente: SED, respuesta encuesta 2026

El 59,23% de los encuestados manifestó haber requerido tres o menos requisitos para realizar el trámite, mientras que el 40,77% reportó cuatro o más. Estos resultados permiten conocer la percepción ciudadana sobre la cantidad de requisitos y constituyen un insumo para evaluar posibles acciones de simplificación.

Tabla 13. Requisitos para realizar el trámite

Cantidad de requisitos	Usuarios
0 a 1 requisito	97
2 o 3 requisitos	195
4 o 5 requisitos	115
Más de 5 requisitos	86
Total	493

Fuente: SED, respuesta encuesta 2026

Los resultados de la encuesta permiten identificar la cantidad de requisitos que los ciudadanos manifiestan haber presentado para adelantar sus solicitudes. Esta información constituye un insumo para que se evalúen oportunidades de simplificación, de acuerdo con el análisis interno del área.

- Resultados de satisfacción por cada trámite: El nivel de satisfacción se midió con dos variables: una relacionada con el nivel de satisfacción de 0 a 10 y se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 14. Nivel de satisfacción por trámite

Nivel de satisfacción	Asignación de cupo escolar	Traslado de estudiantes antiguos	Total
1	41	47	88
2	11	14	25
3	9	6	15
4	11	9	20
5	20	15	35
6	18	11	29
7	25	11	36
8	41	24	65
9	25	20	45
10	100	35	135
Total	301	192	493

Fuente: SED, respuesta encuesta 2026

- Indicador CSAT1 (% usuarios satisfechos - calificaciones 8, 9 y 10):

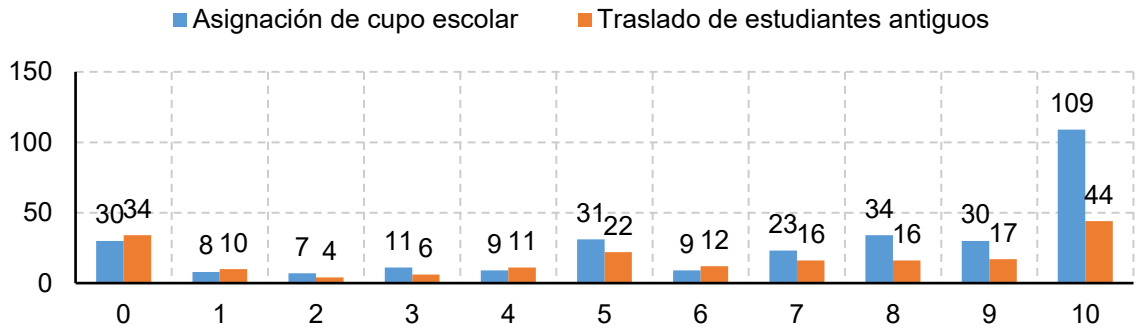
Asignación de cupo escolar: 55.15% de satisfacción.
Traslado de Estudiantes: 41.15% de satisfacción.
Customer Satisfaction Score / Índice de Satisfacción del Cliente - CSAT Global SED: 49.70% de satisfacción acumulada.

Existe una percepción positiva del servicio, lo cual es favorable institucionalmente. Especialmente, en el trámite de asignación de cupo. Hay desafíos frente algunas de las respuestas que califican de nada satisfecho con el trámite.

Frente a la pregunta, recomendaría nuestros trámites, las respuestas se concentran en el nivel alto sin dejar de evidenciar usuarios que presentan una opinión contraria especialmente, en el trámite traslado de estudiantes.

El trámite de traslado presenta un NPS (Net Promoter Score o Puntuación Neta de Promotor) considerablemente menor o negativo frente a asignación de cupo, lo cual puede indicar insatisfacción sustancialmente en estudiantes antiguos que buscan cambio de colegio.

Gráfico 12. Nivel de recomendación por trámite



Fuente: SED, respuesta encuesta 2026

- Cálculo NPS (Promotores % - Detractores %):

Asignación de Cupo: 46.18% - 37.87% = +8.31% (NPS positivo).
Traslado: 31.77% - 52.60% = -20.83% (NPS negativo).
NPS Global SED: 40.57% - 43.61% = -3.04%.

Finalmente, frente a la pregunta relacionada con el tiempo invertido en los trámites, los tiempos reportados por los usuarios muestran dispersión, un grupo significativo de 240 usuarios reportó tiempos bajos (entre 1 y 5 horas). Otro grupo refirió tiempos superiores a 40 horas, lo cual se explicaría por el proceso de inscripción y posterior asignación. Ya que ninguno de los trámites analizados tiene una duración tan amplia.

En relación con los costos, las respuestas evidencian una tendencia a cero costos, sin embargo, algunos usuarios reportaron costos, que son indirectos ya que la Secretaría de Educación del Distrito estableció que el costo de los trámites es gratuito y sin intermediarios.

Oportunidades de mejora identificadas

Los ciudadanos coinciden en que el trámite cumple su finalidad, pero identifican oportunidades de mejora principalmente en:

- Simplificación del proceso: percepción de demasiados pasos y requisitos.
- Digitalización: necesidad de realizar el trámite completamente en línea y reducir la presencialidad.
- Claridad en la información: falta de orientación precisa genera reprocesos y demoras.
- Tiempos de atención: solicitudes de mayor agilidad en la gestión.
- Unificación de criterios: inconsistencias en la información brindada por diferentes funcionarios.

13.2 Aplicación de encuesta a todos los trámites de la entidad

En el marco del proceso de racionalización de trámites adelantado por la Secretaría de Educación del Distrito - SED, se aplicó una encuesta a la ciudadanía con el objetivo de identificar la percepción frente a los trámites institucionales, los niveles de satisfacción y esfuerzo que implican, así como las principales sugerencias ciudadanas para fortalecer la eficiencia, accesibilidad y transparencia de los procesos.

La encuesta se remitió a 5.000 ciudadanos y se recibieron 776 respuestas entre el 15 y el 30 de septiembre de 2026, equivalentes a una tasa de respuesta del 15,52%. Los datos representan la opinión de quienes respondieron, sin garantizar representatividad estadística de toda la ciudadanía. Cada pregunta de trámites presenta opciones distintas según el grupo poblacional.

Resultados cuantitativos:

Tabla 15. Distribución por grupo poblacional

Grupo poblacional	Porcentaje	Observaciones
Padres o estudiantes	60,4%	469 respuestas. Principales usuarios de los trámites, especialmente relacionados con el proceso de matrícula.
Personal administrativo	22,4%	174 respuestas. Interesados en trámites de tipo administrativo.
Docentes	14,7%	114 respuestas. Interesados en trámites de tipo administrativo.

Instituciones educativas o contratistas	2,4%	19 respuestas. Participan en trámites de certificados de contratos y otros.
Total	100,0%	776 respuestas

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Tabla 16. Trámites más frecuentes

Trámite registrado en la encuesta	Número de menciones	Porcentaje de respuestas
Asignación de cupo escolar	177	22,8%
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	123	15,9%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	95	12,2%
Certificación de funciones para administrativos	73	9,4%
Traslado de estudiantes antiguos	37	4,8%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	31	4,0%
Vacaciones de funcionarios administrativos	31	4,0%
Cesantías parciales para docentes oficiales	24	3,1%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	24	3,1%

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Conclusión:

Entre los trámites reportados con mayor frecuencia se encuentran la asignación de cupo escolar (177 menciones), los beneficios de transporte escolar (123), las constancias o certificaciones de estudio (95) y la certificación de funciones para administrativos (73). La distribución responde al perfil de los participantes y no equivale al volumen real de radicaciones institucionales.

La priorización institucional debe contrastar estas menciones con datos de operación, tiempos de gestión, viabilidad jurídica y los criterios de la matriz de necesidades de racionalización de trámites.

Tabla 17. Beneficio más valorado por los participantes para realizar trámites

Beneficio seleccionado	Respuestas	Porcentaje
Reducción de tiempos de respuesta del trámite	335	43,2%
Virtualización del trámite	215	27,7%
Ampliación de puntos de atención	144	18,6%
Reducción de requisitos	82	10,6%

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Conclusión:

La reducción de tiempos de respuesta es el beneficio más seleccionado (335 respuestas; 43,2%), seguida de la virtualización del trámite (215; 27,7%). Esta pregunta es de opción única; no mide satisfacción ni esfuerzo percibido. La encuesta de 2026 no incluye escalas de satisfacción de 1 a 10.

Los resultados respaldan la revisión de oportunidad y accesibilidad digital, siempre que las medidas se sustenten en la operación real y la normatividad aplicable.

Tabla 18. Opinión sobre trámites en línea

Respuesta	Participantes
Sí (91,2%)	708
No (8,8%)	68

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Conclusión:

La encuesta evidencia una percepción favorable frente a la implementación de trámites en línea, dado que el 91,2% de los participantes considera positiva esta alternativa de atención.

Tabla 19. Conocimiento del Formulario Único de Trámites – FUT

Respuesta	Participantes
Sí (54,6 %)	424
No (45,4 %)	352

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Conclusión:

El 45,4% de los participantes (352 de 776) afirma no conocer el Formulario Único de Trámites – FUT, por lo que se recomienda reforzar la divulgación de este canal y el acompañamiento a las personas que presentan dificultades de acceso digital.

Resultados cualitativos

El formulario registra 212 respuestas abiertas de personas que indicaron tener alguna sugerencia frente a un trámite particular (27,3% de los encuestados). La lectura cualitativa identifica asuntos vinculados con los tiempos de respuesta, cupos y movilidad escolar, certificaciones, requisitos, canales digitales y seguimiento de solicitudes.

Claridad en la información: se plantean necesidades de orientación con respecto a los requisitos, asignación de cupos, movilidad escolar y obtención de certificados.

Tiempos de respuesta: se observan solicitudes de mayor agilidad y oportunidad en diversos trámites.

Atención y acompañamiento: algunos comentarios aluden al apoyo requerido para utilizar canales virtuales y resolver inquietudes.

Documentos y requisitos: se identifican observaciones relacionadas con la obtención de certificados y las gestiones exigidas.

Seguimiento de solicitudes: algunos aportes expresan dificultades para obtener información del avance o el resultado de los trámites.

Síntesis temática de las sugerencias ciudadanas:

- Mejorar la información y los mecanismos de seguimiento de solicitudes de cupo y movilidad escolar.
- Examinar la oportunidad de respuesta en certificaciones y gestiones administrativas.
- Facilitar la expedición digital de documentos y el acceso efectivo a las plataformas.
- Fortalecer los canales de orientación y revisar, con las áreas competentes, requisitos que generan dificultades de acceso.

Recomendaciones estratégicas:

- Priorización: revisar los trámites con alta frecuencia de mención y demandas de mejora, como cupos, movilidad, certificaciones y cesantías parciales.
- Oportunidad: contrastar las percepciones con los tiempos reales de atención antes de definir compromisos de reducción.
- Información ciudadana: actualizar guías de consulta y procedimientos, especialmente para trámites de alta demanda.
- Requisitos: evaluar la pertinencia de ajustes normativos con las áreas responsables y la validación jurídica correspondiente.
- Atención integral: fortalecer la orientación presencial y virtual para reducir barreras de acceso.
- Trazabilidad: analizar alternativas para consultar el estado y los hitos de cada solicitud.
- Articulación de trámites afines: analizar posibles mejoras y orientación de trámites asociados.
- Canales digitales: examinar accesibilidad, estabilidad e interoperabilidad de los servicios existentes.
- Divulgación: ampliar el conocimiento del FUT, debido a que 352 encuestados (45,4%) indican no conocerlo.
- Seguimiento: repetir mediciones comparables y complementar los resultados con registros de oportunidad, volumen y calidad del servicio.

Conclusión general:

La encuesta aplicada en septiembre de 2026 recibió 776 respuestas de 5.000 ciudadanos convocados (15,52%). El 91,2% considera positiva la implementación de trámites en línea. La reducción de tiempos es el beneficio más valorado. Las prioridades deben revisarse por grupo poblacional y contrastarse con la matriz institucional, la normatividad y los datos de operación para implementar acciones de racionalización.
Recopilación de datos de la encuesta:

Se realizaron las siguientes preguntas a los ciudadanos con el fin de recopilar información completa:

- Seleccione el grupo poblacional al que pertenece de acuerdo con su relación con la Secretaría de Educación del Distrito.
- De acuerdo con su experiencia y necesidades seleccione el/los trámites que más realiza en la Secretaría de Educación del Distrito.
- De los siguientes trámites cuál(es) considera que requieren reducción de tiempos de duración del trámite, extensión de horarios de atención o ampliación de puntos de atención.
- De los siguientes trámites cuáles considera que requieren uso de elementos tecnológicos como formularios en línea, envío de documentos electrónicos, respuestas electrónicas, etc.
- De los siguientes trámites cuáles considera que requieren ampliaciones de vigencia o reducción de requisitos.
- Mencione el(los) trámite(s) que ha incurrido en gastos, tales como impresión de formatos, servicio de internet, elementos de papelería, descuentos salariales o gastos extras de transporte.
- Conoce el formulario único de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito.
- De las siguientes opciones, cuál considera que trae más beneficios para la realización de los trámites.
- Considera positiva la implementación de trámites en línea.
- Tiene alguna sugerencia frente a un trámite en particular de la Secretaría de Educación del Distrito.
- Sugerencias de la ciudadanía.

Se seleccionaron los trámites que más usan los docentes, de acuerdo con los resultados de la encuesta.

Tabla 20. Trámites más respondidos por los docentes en la encuesta

Trámite	Total	% del grupo
Cesantías parciales para docentes oficiales	24	21,1
Inicio de labores de docentes provisionales	9	7,9
Certificado de tiempo de servicio para docentes	7	6,1
Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	7	6,1
Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	6	5,3
Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	5	4,4
Legalización de incapacidades para docentes	5	4,4
Pensión de jubilación para docentes oficiales	4	3,5
Traslado de docentes por salud	4	3,5
Ascenso en el escalafón nacional docente	3	2,6

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Se seleccionaron los trámites a los que mayoritariamente acuden los funcionarios administrativos, de acuerdo con los resultados de la encuesta, se obtuvo:

Tabla 21. Trámites más respondidos por los administrativos en la encuesta

Trámite	Total	% del grupo
Certificación de funciones para administrativos	73	42,0
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	31	17,8
Vacaciones de funcionarios administrativos	31	17,8
Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	12	6,9
Certificado de tiempo de servicio para administrativos	8	4,6
Licencias no remuneradas de funcionarios administrativos	4	2,3
Reporte de accidente de trabajo de personal administrativo, contratistas y estudiantes de colegios distritales en práctica laboral	3	1,7
Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	2	1,1
Monto de cesantías para administrativos afiliados a FONCEP	2	1,1
Prima técnica - reconocimiento o reajuste	2	1,1

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Se seleccionaron los trámites a los que mayoritariamente acuden las instituciones, de acuerdo con los resultados de la encuesta y se obtuvo:

Tabla 22. Trámites más respondidos por las instituciones

Trámite	Total	% del grupo
Expedición de certificación de contrato y/o convenio	10	52,6
Adquisición de elementos de dotación para colegios distritales	3	15,8

Trámite	Total	% del grupo
Reposición de bienes de propiedad de la Secretaría de Educación del Distrito	2	10,5
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	2	10,5
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	1	5,3
Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	1	5,3

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Se seleccionaron los trámites a los que mayoritariamente acuden los padres y estudiantes, de acuerdo con los resultados de la encuesta, se obtuvo

Tabla 23. Trámites más respondidos por los padres – estudiantes

Trámite	Total	% del grupo
Asignación de cupo escolar	177	37,7
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	123	26,2
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	95	20,3
Traslado de estudiantes antiguos	37	7,9
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	24	5,1
Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares	4	0,9
Documento de legalidad de instituciones cerradas y copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	3	0,6
Constancia de registro de diploma	2	0,4
Retiro de Estudiantes del SIMAT	2	0,4
Certificado de estudiante no activo en una Institución Educativa Distrital	1	0,2

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Se seleccionaron los 10 trámites que más sugerencias tuvieron frente a reducción de tiempos de duración, extensión de horarios de atención o ampliación de puntos de atención:

Tabla 24. Trámites con más sugerencias de racionalización administrativa

Trámite	Total	% de encuestados
Asignación de cupo escolar	169	21,8
Movilidad escolar para el acceso y permanencia	121	15,6
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	88	11,3
Certificación de funciones para administrativos	75	9,7
Traslado de estudiantes antiguos	37	4,8
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	35	4,5
Cesantías parciales para docentes oficiales	25	3,2

Trámite	Total	% de encuestados
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	17	2,2
Vacaciones de funcionarios administrativos	13	1,7
Traslado de docentes por salud	10	1,3

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Se seleccionaron los 10 trámites que más sugerencias tuvieron frente a uso de elementos tecnológicos como formularios en línea, envío de documentos electrónicos, respuestas electrónicas, así:

Tabla 25. Trámites con más sugerencias de racionalización tecnológica

Trámite	Total	% de encuestados
Asignación de cupo escolar	149	19,2
Movilidad escolar para el acceso y permanencia	108	13,9
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	93	12,0
Certificación de funciones para administrativos	63	8,1
Traslado de estudiantes antiguos	42	5,4
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	32	4,1
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	19	2,4
Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	16	2,1
Vacaciones de funcionarios administrativos	15	1,9
Cesantías parciales para docentes oficiales	14	1,8

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Se seleccionaron los 10 trámites que más sugerencias tuvieron frente a ampliaciones de vigencia o reducción de requisitos.

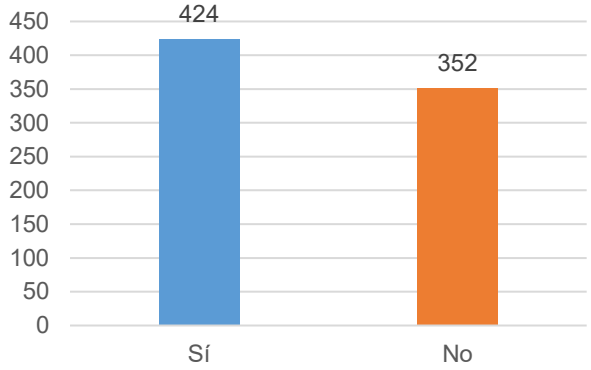
Tabla 26. Trámites con más sugerencias de racionalización normativa

Trámite	Total	% de encuestados
Asignación de cupo escolar	156	20,1
Movilidad escolar para el acceso y permanencia	120	15,5
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	64	8,2
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	46	5,9
Traslado de estudiantes antiguos	44	5,7
Certificación de funciones para administrativos	30	3,9
Cesantías parciales para docentes oficiales	25	3,2
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	19	2,4
Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	15	1,9
Becas Universidad Libre y Universidad América	15	1,9

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

Se indagó sobre el conocimiento del Formulario Único de Trámites: 424 participantes (54,6%) respondieron que sí y 352 (45,4%) que no.

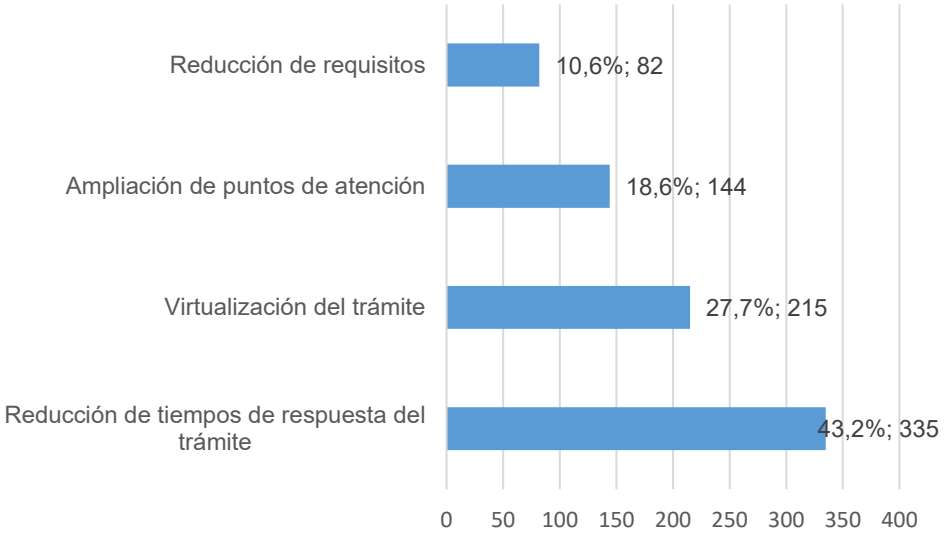
Gráfica 13. Formulario Único de Trámites



Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

La reducción de tiempos de respuesta concentra 335 respuestas (43,2%), seguida de virtualización con 215 (27,7%), ampliación de puntos de atención con 144 (18,6%) y reducción de requisitos con 82 (10,6%).

Gráfica 14. Beneficios de la racionalización de trámites



Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites – Encuesta Racionalización Trámites

14. Criterios de priorización

En atención a los criterios de priorización planteados en la Guía Metodológica de Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública y la información de trámites recopilada y presentada en el presente documento, se establecieron los siguientes criterios de priorización:

- Tipo de proceso. Todas las entidades públicas tienen cuatro tipos de procesos (misionales, de apoyo, de evaluación y estratégicos), se realizó una clasificación de los trámites por tipo de proceso y se le asignó una puntuación más alta a los trámites que respondieran directamente al cumplimiento de la misión de la entidad, seguidos por los procesos de apoyo que permiten el cumplimiento de los procesos que permiten cumplir con la misión, y posteriormente los procesos de evaluación y seguimiento y los procesos estratégicos que se consideran valiosos para la planeación y control de las estrategias pero no implican una relación directa con la ciudadanía.

- Público objetivo. De acuerdo con los datos de operación de enero a septiembre 2026, se identificó que el grupo de interés que más realiza solicitudes en la entidad son los padres y estudiantes, seguidos por los docentes, contratistas, administrativos y las instituciones; por esta razón, se asignará una puntuación más alta a los trámites que cubran a una mayor cantidad de usuarios y por lo tanto tengan mayor impacto.

- Volumen de solicitudes. Se asignó una puntuación más alta a los trámites más solicitados por la Secretaría, de tal manera que las acciones de racionalización estén orientadas a tener una amplia cobertura y beneficien a la mayor cantidad de ciudadanos posible, para ello se tuvo en cuenta la cantidad de solicitudes recopiladas en los datos de operación.

- Trámite racionalizado. La Secretaría de Educación implementa y registra acciones de racionalización a sus trámites, por lo cual en los trámites racionalizados se busca facilitar el acceso de los ciudadanos a éstos, sin embargo, algunos trámites no han sido sometidos análisis y modificaciones, por esta razón se les asignará mayor puntuación a los trámites a los que no se les haya implementado mejoras.

- Canal de atención. El Decreto 088 del 2022, obliga a todas las entidades públicas a virtualizar la totalidad de sus trámites, es por esta razón que se asignará una puntuación más alta a los trámites que se realizan de manera presencial o parcialmente en línea en cumplimiento de la norma.

- Encuesta a los ciudadanos. Uno de los principales pilares de la Política de Racionalización de Trámites y la Política de Atención al Ciudadano, es garantizar que todas las decisiones que se tomen tengan en cuenta la opinión de la ciudadanía. Por esta razón se aplicó una encuesta que le permita a la ciudadanía ser parte de la priorización de trámites y también aporte sugerencias frente a las acciones de racionalización que se deberían implementar.

- PQRSDF. Se asignó una puntuación más alta a los trámites que hayan recibido quejas, reclamos o sugerencias a través de la plataforma Bogotá Te Escucha y a

través del gestor documental de la entidad como garantía de la participación ciudadana y también porque estos datos le permiten a la SED identificar las falencias que se presentan frente a los procesos y procedimientos de la entidad, y es a través de medidas como la racionalización de trámites que se toman acciones frente a las fallas identificadas.

- Costos internos. De acuerdo con los resultados obtenidos en la medición de costos internos de los trámites de la SED, se asignó una puntuación más alta a los trámites que generan mayores costos internos en términos de costos de personal y otros costos teniendo en cuenta el volumen de solicitudes de enero a septiembre 30 del año 2026.

- Sugerencias. En la encuesta de participación ciudadana se identificaron sugerencias que realizan los ciudadanos frente a los trámites de la entidad que dan cuenta de la necesidad de implementar mejoras frente a algunos trámites.

En cuanto al puntaje asignado, se establecieron clasificaciones por cuartiles para las categorías numéricas, de tal manera que se asignaba una puntuación distinta a los resultados obtenidos por el 25%, 50%, 75% y 100% de la muestra.

Tabla 27. Criterios de priorización

Criterio	Escala de medición	Variables	Puntuación Asignada
Tipo de proceso	1 a 10	Proceso misional	10 puntos
		Proceso de apoyo	7 puntos
		Proceso de evaluación	4 puntos
		Proceso estratégico	1 punto
Público objetivo	1 a 10	Padres y estudiantes	10 puntos
		Docentes	7 puntos
		Contratistas	5 puntos
		Administrativos	3 puntos
		Instituciones Educativas	1 punto
Volumen de solicitudes	1 a 20	0 – 37	5 puntos
		38 – 134	10 puntos
		135 – 876	15 puntos
		877 – adelante	20 puntos
Trámite racionalizado	1 a 10	Sí	1 punto
		No	10 puntos
Canal de atención	1 a 15	Totalmente en línea	5 puntos
		Parcialmente en línea	10 puntos
		Presencial	15 puntos
Encuesta a los ciudadanos	1 a 10	0 – 14	1 punto
		15 – 41,5	5 puntos
		41,6 – 133,75	7 puntos
		133,76 – adelante	10 puntos
PQRSDF		Volumen de quejas 0	1 punto

Criterio	Escala de medición	Variables	Puntuación Asignada
	1 a 10	1 – 2	4 puntos
		3 – 7	7 puntos
		8 – adelante	10 puntos
Costos internos (Costo promedio de solicitudes)		0 – 829156,1	1 punto
		829156,2 – 2846163,3	4 puntos
		2846163,4 – 8062616,3	7 puntos
	1 a 10	8062616,4 – adelante	10 puntos
Sugerencias		0 – 8	1 punto
	1 a 5	9 – 75	3 puntos
		76 – o más	5 puntos

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

Con base en la información anterior, se asignó un puntaje por categoría a cada uno de los 114 trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de la entidad, de tal manera que el puntaje más alto posible sea de 100 puntos y por lo tanto requiera un mayor nivel de priorización y el puntaje más bajo posible sea de 0 y requiera un menor nivel de priorización.

A continuación, se presentan los resultados finales de esta priorización:

Tabla 28. Trámites priorizados

Perfil	Trámite	Dependencia	Total
Otros procedimientos administrativos	Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	Dirección de Bienestar Estudiantil	69
Trámite	Asignación de cupo escolar	Dirección de Cobertura	67
Trámite	Traslado de estudiantes antiguos	Dirección de Cobertura	61
Trámite	Legalización de documentos para estudiar en el exterior	Oficina de Servicio al Ciudadano	61
Servicio	Retiro de Estudiantes del SIMAT	Dirección de Cobertura	59
Trámite	Cesantías parciales para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	56
Trámite	Ascenso en el escalafón nacional docente	Oficina de Escalafón Docente	55
Servicio	Licencia por luto	Oficina de Personal	53
Trámite	Certificados y constancias de estudios	Colegios	52
Trámite	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	Colegios	52
Servicio	Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	Archivo SED	52
Trámite	Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	Oficina de Escalafón Docente	52

Perfil	Trámite	Dependencia	Total
Servicio	Solicitud de validación de básica primaria, básica secundaria y grado décimo en las Instituciones Educativas Distritales	Colegios	51
Servicio	Certificación de contrato y/o convenio	Oficina de Contratos	50
Servicio	Inicio de Labores de Docentes Provisionales	Oficina de Personal	49
Servicio	Certificado de salarios e historia laboral	Grupo de Certificados Laborales	49
Servicio	Traslado de docentes por salud	Dirección de Talento Humano	49
Servicio	Traslado de docentes por motivo de amenaza	Dirección de Talento Humano	49
Servicio	Legalización de incapacidades para docentes	Oficina de Personal	49
Trámite	Inscripción en el escalafón nacional docente	Oficina de Escalafón Docente	49
Servicio	Certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas	Oficina de Escalafón Docente	49
Trámite	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	Oficina de Escalafón Docente	49
Servicio	Traslados masivos de docentes y directivos docentes	Oficina de Personal	48
Servicio	Cesantías parciales para funcionarios administrativos	Oficina de Nómina	48
Servicio	Certificación de funciones para administrativos	Grupo de Certificados Laborales	48
Servicio	Recepción de cuentas	Oficina de Tesorería y Contabilidad	47
Servicio	Vacaciones de funcionarios administrativos	Oficina de Personal	46
Servicio	Inscripción en el escalafón docente para educadores que se rigen por el Decreto 1278 de 2002	Oficina de Escalafón Docente	44
Servicio	Comisión de servicios	Oficina de Personal	44
Servicio	Finalización de labores de Docentes Provisionales	Oficina de Personal	44
Trámite	Cesantía definitiva para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	44
Trámite	Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	Oficina de Escalafón Docente	43
Servicio	Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	Oficina de Personal	43

Perfil	Trámite	Dependencia	Total
Trámite	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia	43
Servicio	Ausentismo laboral no justificado de funcionarios administrativos y docentes	Oficina de Personal	41
Trámite	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia	41
Servicio	Reporte de accidente de trabajo de directivos docentes y docentes	Dirección de Talento Humano	41
Trámite	Constancia de registro de diploma	Oficina de Servicio al Ciudadano	41
Servicio	Actualización y/o cambio de cuenta bancaria para el abono en nómina	Oficina de Nómina	40
Servicio	Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	Dirección de Talento Humano	40
Servicio	Prórroga de vacaciones	Oficina de Personal	40
Servicio	Prima técnica - reconocimiento o reajuste	Oficina de Personal	40
Servicio	Certificado de tiempo de servicio para administrativos	Grupo de Certificados Laborales	40
Servicio	Certificado para caja de compensación familiar plan 25 años	Oficina de Nómina	40
Servicio	Monto de cesantías para administrativos afiliados a FONCEP	Oficina de Nómina	40
Servicio	Edictos emplazatorios para prestaciones sociales docentes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	39
Servicio	Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares	Dirección de Dotaciones Escolares	39
Trámite	Pensión de jubilación para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	39
Trámite	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	39
Trámite	Reliquidación pensional para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	39
Servicio	Vacancia temporal de un cargo o directivo docentes	Oficina de Personal	39
Trámite	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	39

Perfil	Trámite	Dependencia	Total
Servicio	Asignación de funciones en el cargo de directivo docente rector, director rural o coordinador	Oficina de Personal	39
Trámite	Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	Oficina de Personal	39
Servicio	Vacancia por fallecimiento	Oficina de Personal	39
Servicio	Encargo de un Directivo Docente Rector, Director Rural o Coordinador	Oficina de Personal	39
Servicio	Instauración y atención de quejas por presuntas conductas de acoso laboral ante el comité de convivencia laboral de la Secretaría de Educación D.C.	Dirección de Talento Humano	39
Servicio	Certificado de FAVIDI	Grupo de Certificados Laborales	39
Trámite	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia	38
Servicio	Documento de legalidad de instituciones cerradas y copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	Archivo SED	37
Servicio	Reporte de accidente de trabajo de personal administrativo, contratistas y estudiantes de colegios distritales en práctica laboral	Dirección de Talento Humano	37
Trámite	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	Dirección de Inspección y Vigilancia	36
Servicio	Licencia ordinaria no remunerada para funcionarios administrativos y docentes	Oficina de Personal	35
Servicio	Prórroga para tomar posesión en periodo de prueba	Oficina de Personal	35
Servicio	Cesantías definitivas de funcionarios administrativos	Oficina de Nómina	35
Servicio	Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	Dirección de Talento Humano	35

Perfil	Trámite	Dependencia	Total
Servicio	Traslado de funcionarios administrativos por motivo de amenaza	Oficina de Personal	35
Servicio	Comisión de personal administrativo para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	Oficina de Personal	35
Servicio	Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	Grupo de Certificados Laborales	35
Servicio	Revisión de cesantías definitivas para docentes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	34
Servicio	Vacancia definitiva de un cargo o directivo docentes	Oficina de Personal	34
Servicio	Monto de cesantías docentes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	34
Servicio	Renuncia parcial o total a licencias no remuneradas para docentes	Oficina de Personal	34
Trámite	Sustitución pensional para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	34
Servicio	Traslado de docentes entre entes territoriales	Oficina de Personal	34
Servicio	Indemnización Sustitutiva	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	34
Servicio	Carta de respaldo institucional	Grupo de Certificados Laborales	34
Trámite	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	34
Trámite	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	34
Servicio	Pensión de sobrevivientes para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	34
Trámite	Pensión de jubilación por aportes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	34
Servicio	Revisión de pensión para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	34
Servicio	Comisión para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	Oficina de Personal	34
Servicio	Licencia deportiva	Oficina de Personal	34
Servicio	Certificado de tiempo de servicio para docentes	Grupo de Certificados Laborales	34
Servicio	Tiempo de servicio para bono pensional de docentes y directivos docentes	Grupo de Certificados Laborales	34

Perfil	Trámite	Dependencia	Total
Servicio	Certificado de fines personales para docentes y administrativos	Grupo de Certificados Laborales	34
Trámite	Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	Oficina de Escalafón Docente	34
Servicio	Certificado de aportes al sistema de la protección social para VISA del personal docente	Oficina de Nómina	34
Servicio	Certificado de pago de seguridad social de docentes para trabajo en jornada contraria	Oficina de Nómina	34
Servicio	Reposición de bienes de propiedad de la Secretaría de Educación del Distrito	Dirección de Dotaciones Escolares	33
Servicio	Adquisición de elementos de dotación para colegios distritales	Dirección de Dotaciones Escolares	33
Trámite	Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Dirección de Inspección y Vigilancia	33
Trámite	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo privado	Dirección de Inspección y Vigilancia	33
Trámite	Cambio de sede de un establecimiento educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia	33
Trámite	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	Dirección de Inspección y Vigilancia	33
Trámite	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia	33
Trámite	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	Dirección de Inspección y Vigilancia	33
Trámite	Clausura de un establecimiento educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia	33
Trámite	Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Dirección de Inspección y Vigilancia	33
Trámite	Ampliación del servicio educativo	Dirección de Inspección y Vigilancia	33
Trámite	Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	32
Trámite	Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Dirección de Inspección y Vigilancia	31

Perfil	Trámite	Dependencia	Total
Servicio	Reporte de Incidentes de Trabajo, condiciones y actos inseguros	Dirección de Talento Humano	31
Trámite	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	Dirección de Inspección y Vigilancia	31
Trámite	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Dirección de Inspección y Vigilancia	31
Servicio	Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	Archivo SED	30
Servicio	Certificación de sueldos con destino al Fondo Nacional del Ahorro	Grupo de Certificados Laborales	30
Servicio	Certificado de pago de salud	Oficina de Nómina	30
Trámite	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	29
Trámite	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	29
Servicio	Cancelación voluntaria de personería jurídica de asociaciones, corporaciones y fundaciones de utilidad común y/o Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL) con fines educativos	Dirección de Inspección y Vigilancia	28
Trámite	Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Dirección de Inspección y Vigilancia	28
Servicio	Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	Oficina de Control Disciplinario	27

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

Los resultados de la matriz de priorización permiten identificar los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que presentan mayores necesidades de intervención, de acuerdo con los criterios de demanda, población objetivo, costos internos, canales de atención, participación ciudadana y demás variables definidas.

Esta clasificación constituye un insumo para la formulación de la Estrategia de Racionalización de Trámites de la vigencia 2027 y permitirá socializar con las dependencias responsables las acciones susceptibles de mejora, con el propósito de evaluar su viabilidad y determinar las actividades que podrán incorporarse a la estrategia institucional.

15. Plan de acción digitalización y/o automatización de trámites

La Secretaría de Educación del Distrito cuenta con un inventario de 114 registros activos, integrado por 43 trámites, un otro procedimiento administrativo (OPA) y 70 servicios. El análisis del avance se realiza exclusivamente de los registros denominados Trámite en Línea, la cual indica si la presentación de solicitudes se encuentra disponible de forma total, parcial o presencial. Los trámites y OPA se presentan en un apartado separado de los servicios.

En los 44 trámites y OPA, 15 (34,1 %) son totalmente en línea, 19 (43,2 %) parcialmente y 10 (22,7 %) presenciales. En los 70 servicios, 5 (7,1 %) están totalmente en línea, 44 (62,9 %) parcialmente y 21 (30,0 %) presenciales. Los resultados corresponden al estado actual y constituyen la línea base para ampliar la posibilidad de presentar solicitudes a través de un portal web.

Esto brinda una orientación frente al cumplimiento integral de las obligaciones de digitalización y automatización previstas en el Decreto Nacional 088 de 2022, cuyo alcance normativo es más amplio.

15.1 Alcance

El análisis comprende la clasificación del trámite (Trámite, Servicio, OPA), el canal de ingreso (En Línea o Presencial) y, para advertir restricciones, si es susceptible de virtualizar. Los registros que indica “Totalmente” y “Parcialmente” se consideran con solicitud en línea disponible según el inventario; y los “Presencial” requieren revisión de viabilidad jurídica antes de proponer su ingreso a un portal. No se inspeccionan ni valoran actividades internas de la SED.

De acuerdo con el indicador de disponibilidad total o parcial en línea, la SED presenta un avance acumulado del 77,27%, superior a las metas del 30% y 60% establecidas para mayo de 2028 y julio de 2031, respectivamente

15.2 Apartado de trámites y otros procedimientos administrativos

Los 44 registros de esta categoría conforman el universo del inventario de trámites y OPA, registrados en SUIT.

Tabla 29. Estado actual digitalización (Trámites y OPA)

Trámite en Línea	Cantidad	Porcentaje
Totalmente	15	34,1 %
Parcialmente	19	43,2 %
Presencial	10	22,7 %
Total	44	100,0 %

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

De este grupo, hay uno como no susceptible de virtualización: “Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro”.

15.3 Restricción normativa identificada para el trámite denominado “Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro”

El artículo 16 del Decreto Nacional 1529 de 1990 establece que, una vez ejecutoriado el reconocimiento de personería jurídica, el representante legal presentará los libros correspondientes ante la dependencia competente para su registro. El texto normativo exige la presentación de los libros, pero no utiliza literalmente la expresión “presentación física”. El inventario de la SED clasifica este trámite como “Presencial” y “No” susceptible de virtualización; por ello, se requiere una revisión jurídica previa que permita identificar si es viable o no su virtualización.

Se propone que la Dirección de Inspección y Vigilancia, con la orientación jurídica de la SED y la participación del Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Educación Nacional según sus competencias, eleve en 2027 una solicitud para evaluar una modificación o aclaración normativa que permita presentar la solicitud y los libros mediante canales electrónicos.

Mientras subsista la restricción reportada y no exista información diferente, el trámite debe conservar su estado presencial en el indicador. En 2028 solo se propondrá habilitar la presentación por portal cuando exista claridad frente al medio a través del cual puede realizarse la solicitud de este trámite.

15. 4 Dirección de Inspección y Vigilancia

La Dirección de Inspección y Vigilancia registra 18 registros: 17 trámites y un servicio. Entre los trámites, ocho están parcialmente en línea y nueve presenciales; el servicio aparece parcialmente en línea. Para 2027 se requiere solicitar actualización ante el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Educación Nacional, según sus competencias, con el fin de esclarecer los requisitos, los trámites que deban fusionarse y/o eliminarse con el objetivo de actualizar el inventario actual de trámites de la SED. Para 2028 se hace necesario de acuerdo con las actividades ejecutadas en 2027 programar el inicio de habilitación de solicitudes por portal web, cuando cada trámite definido como presencial lo permita.

La programación 2027-2028 constituye una propuesta que no modifica por sí misma los plazos legales ni supone afectación alguna de la tramitación interna.

15.5 Apartado de servicios

Los 70 servicios registrados en el inventario de trámites se gestionan como una línea complementaria de acceso digital, con indicadores propios y sin agregarlos a la tasa de

trámites y OPA. El inventario registra 5 servicios totalmente en línea, 44 parcialmente y 21 presenciales.

Tabla 30. Estado actual digitalización (Servicios)

Trámite en Línea	Cantidad	Porcentaje
Totalmente	5	7,1 %
Parcialmente	44	62,9 %
Presencial	21	30,0 %
Total	70	100,0 %

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

En cinco servicios el inventario indica que no son susceptibles de virtualización, dado que son procesos internos que se realizan a través del gestor documental de la entidad.

15.6 Cumplimiento del Decreto 088 de 2022

El Decreto Nacional 088 de 2022 reglamenta la digitalización y automatización de trámites y fija plazos para las autoridades del grupo territorial en el que se ubica el Distrito Capital.

Tabla 31. Plazos Decreto 088 de 2022

Meta acumulada	Digitalización	Automatización
30 %	Mayo de 2028	Agosto de 2030
60 %	Julio de 2031	Marzo de 2034
100 %	Marzo de 2034	Abril de 2037

Fuente: Decreto 088 de 2022.

De acuerdo con el inventario de trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y servicios de la Secretaría de Educación del Distrito, correspondiente a la vigencia 2026, se identificaron 114 registros activos, clasificados en 43 trámites, un OPA y 70 servicios.

Para determinar el avance de digitalización, se tuvieron en cuenta los registros clasificados como Total y Parcialmente en línea, de acuerdo con el inventario de trámites. Por consiguiente, únicamente los registros clasificados como “Presencial” se consideran pendientes de digitalización.

Tabla 32. Avance en cumplimiento del Decreto 088 de 2022

Perfil	Total	Totalmente en línea	Parcialmente en línea	Presencial	Avance
Trámite	43	15	18	10	76,74%
OPA	1	0	1	0	100,00%
Total	44	15	19	10	77,27%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

De los 44 trámites y OPA identificados, 34 cuentan con disponibilidad total o parcial en línea, lo que representa un avance acumulado del 77,27%.

En consecuencia, se encuentran pendientes de digitalización 10 trámites, equivalentes al 22,73% del inventario de trámites y OPA.

El avance presentado corresponde al estado de disponibilidad total o parcial en línea de los trámites y otros procedimientos administrativos, según el inventario de trámites de 2026. Para este cálculo se contabilizaron los registros clasificados como “Totalmente” y “Parcialmente” en línea. El seguimiento de la automatización se presenta como una línea independiente, de acuerdo con los plazos establecidos en el Decreto Nacional 088 de 2022.

15.7 Comparativo frente a las metas del Decreto 088 de 2022

Tabla 33. Comparativo de cumplimiento del Decreto 088 de 2022

Meta acumulada	Plazo de digitalización	Avance a la fecha	Estado frente a la meta
30%	Mayo de 2028	77,27%	Superada en 47,27 puntos porcentuales
60%	Julio de 2031	77,27%	Superada en 17,27 puntos porcentuales
100%	Marzo de 2034	77,27%	Pendiente el 22,73%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

De acuerdo con el indicador de disponibilidad total o parcial en línea, la SED presenta un avance acumulado del 77,27%, superior a las metas del 30% y 60% establecidas para mayo de 2028 y julio de 2031, respectivamente.

Para alcanzar el 100% de disponibilidad en línea, se requiere avanzar en la digitalización de los 10 trámites que actualmente se encuentran clasificados como presenciales.

15.8 Avance en los registros categorizados como servicios

Tabla 34. Estado de disponibilidad en línea de los servicios de la SED

Perfil	Total	Totalmente en línea	Parcialmente en línea	Presencial	Avance
Servicio	70	5	44	21	70,00%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

De los 70 servicios registrados, 49 cuentan con disponibilidad total o parcial en línea, lo que representa un avance del 70,00%. Los 21 servicios restantes, equivalentes al 30,00%, se encuentran clasificados como presenciales.

Los servicios se incorporan como una línea de análisis complementaria para identificar oportunidades de acceso mediante canales electrónicos. Su seguimiento se realiza de manera independiente de los trámites y otros procedimientos administrativos, sin incluirlos en el indicador utilizado para comparar el avance frente a las metas del Decreto Nacional 088 de 2022.

Tabla 35. Consolidado general del avance

Clasificación	Total	Con disponibilidad en línea total o parcial	Pendientes presenciales	% de avance
Trámites	43	33	10	76,74%
OPA	1	1	0	100,00%
Servicios	70	49	21	70,00%
Total	114	83	31	72,81%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

En relación con la meta del 100%, prevista para marzo de 2034, se identificaron 10 trámites pendientes de digitalización, equivalentes al 22,73% del inventario actual de la SED.

Para avanzar en su cumplimiento, se propone evaluar la viabilidad de habilitar la presentación de solicitudes mediante portales web, de acuerdo con las disposiciones normativas aplicables a cada trámite.

Particularmente, para los trámites de la Dirección de Inspección y Vigilancia, durante la vigencia 2027 se contempla adelantar las gestiones de actualización normativa correspondientes ante las autoridades competentes, con el propósito de iniciar las acciones de digitalización durante 2028.

Los 21 servicios restantes se encuentran clasificados como presenciales y serán considerados dentro de las acciones institucionales de digitalización, de acuerdo con su viabilidad y las disposiciones aplicables.

Con el criterio de contabilizar tanto los registros totalmente en línea como los parcialmente en línea, la SED presenta un avance del 77,27% en trámites y OPA, del 70,00% en servicios y del 72,81% en el inventario de trámites.

16. Conclusiones generales y propuesta de mejora 2027

De acuerdo con los resultados de la matriz de priorización, se identificaron los diez registros con mayor puntaje, correspondientes a trámites, otros procedimientos administrativos y servicios. Esta clasificación se obtuvo a partir de los criterios establecidos en el informe y constituye un insumo para socializar con las dependencias responsables las oportunidades de mejora susceptibles de incorporarse a la Estrategia de Racionalización de Trámites 2027:

Tabla 36. Diez registros con mayor puntaje de priorización

Perfil	Nombre del trámite, OPA o servicio	Dependencia	Total
Otros procedimientos administrativos	Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	Dirección de Bienestar Estudiantil	69
Trámite	Asignación de cupo escolar	Dirección de Cobertura	67
Trámite	Traslado de estudiantes antiguos	Dirección de Cobertura	61

Perfil	Nombre del trámite, OPA o servicio	Dependencia	Total
Trámite	Legalización de documentos para estudiar en el exterior	Oficina de Servicio al Ciudadano	61
Servicio	Retiro de Estudiantes del SIMAT	Dirección de Cobertura	59
Trámite	Cesantías parciales para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	56
Trámite	Ascenso en el escalafón nacional docente	Oficina de Escalafón Docente	55
Servicio	Licencia por Luto	Oficina de Personal	53
Trámite	Certificados y constancias de estudios	Colegios	52
Trámite	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	Colegios	52

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

Alta demanda de trámites específicos: Los trámites de asignación de cupo escolar, beneficios de transporte, traslado de estudiantes antiguos, certificados y constancias de estudiantes en las IED, tienen una demanda significativamente alta, reflejando las necesidades prioritarias de la comunidad educativa.

Valoración de la atención virtual: Los resultados de las encuestas muestran una percepción favorable sobre la posibilidad de presentar solicitudes en línea. Esta valoración corresponde a la opinión de las personas encuestadas y no debe confundirse con la distribución efectiva de uso de los canales de atención.

Necesidad de racionalización y optimización: El análisis de costos y tiempos de atención de los trámites sugiere que una mayor racionalización, especialmente a través de la automatización, podría reducir tanto los costos de operación como los tiempos de respuesta.

Datos de operación: Entre enero y septiembre de 2026 se registraron 225.589 solicitudes asociadas a los grupos de interés analizados; 154.643 correspondieron a padres y estudiantes (68,55%).

Análisis de costos: Los trámites de asignación de cupo escolar y traslado de estudiantes antiguos generaron altos costos en papelería y correspondencia.

En el conjunto de canales de atención reportados en el periodo, el canal virtual concentró el 53,99% de los registros. Este resultado corresponde a la gestión de la entidad y no a la encuesta específica de usuarios de cupos y traslados, en la cual predominó el canal presencial.

Los resultados de la encuesta aplicada a los trámites de asignación de cupo escolar y traslado de estudiantes antiguos reflejan un promedio global de satisfacción de 6,37 sobre 10 y un índice de usuarios satisfechos (CSAT) del 49,70%, con calificaciones de 8, 9 y 10. Estos resultados permiten identificar oportunidades para fortalecer la experiencia ciudadana en ambos trámites.

Oportunidad de respuesta: De las 225.589 solicitudes registradas, 206.943 contaron con información para calcular este indicador. De ellas, 199.447 se respondieron dentro del término, equivalentes al 96,38%. Se excluyeron 18.646 solicitudes de certificado de salarios e historia laboral, porque el sistema consultado no suministró los datos necesarios para determinar su oportunidad.

Los trámites más recurrentes (asignación de cupo escolar, traslado de estudiantes antiguos y certificaciones) concentran la mayor carga operativa, dada la misionalidad y gestión de estas solicitudes.

La satisfacción ciudadana, aunque positiva, puede incrementarse mediante la reducción de pasos y requisitos en los trámites más solicitados.

Disponibilidad de solicitudes en línea: Evaluar, con las dependencias responsables, la habilitación de formularios o mecanismos de radicación mediante portales web para los registros presenciales, de conformidad con sus requisitos y restricciones normativas. Esta propuesta no implica cambios en las actuaciones internas de cada dependencia.

La racionalización de trámites debe centrarse en la simplicidad, interoperabilidad y trazabilidad, para asegurar una atención más ágil, equitativa y centrada en el usuario.

Ampliación de canales de atención: Fortalecer las alternativas de atención virtual y evaluar oportunidades de mejora en los canales existentes, en atención a que el canal virtual concentró el 53,99% de los registros de atención durante el periodo analizado.

Este informe consolida el análisis de las necesidades de la comunidad educativa frente a los servicios, trámites y otros procedimientos administrativos de la Secretaría de Educación del Distrito durante enero a septiembre de 2026. Sus resultados servirán de insumo para formular la Estrategia de Racionalización de Trámites 2027, orientada a fortalecer la atención ciudadana y priorizar acciones con las dependencias responsables.

La Secretaría reafirma su compromiso con la mejora continua, la innovación tecnológica y la satisfacción ciudadana, pilares fundamentales para garantizar una educación pública de calidad al servicio de Bogotá D.C.

Una vez identificados los registros priorizados, se propone remitir los resultados a las dependencias responsables para que valoren las acciones susceptibles de incorporarse a la Estrategia de Racionalización de Trámites 2027, según sus competencias y la viabilidad de cada propuesta.

Conclusiones para la formulación de la estrategia 2027

El inventario de 2026 registra 44 trámites y otros procedimientos administrativos: 15 totalmente en línea, 19 parcialmente en línea y 10 presenciales. Al sumar las dos primeras categorías, la disponibilidad total o parcial en línea alcanza el 77,27%; el 22,73% restante

corresponde a los 10 registros presenciales. Este es el avance a la fecha de acuerdo con la información recopilada en el inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito.

En una línea independiente, los 70 servicios comprenden 5 registros totalmente en línea, 44 parcialmente en línea y 21 presenciales. Por tanto, su avance de disponibilidad total o parcial en línea es del 70,00%, con un 30,00% pendiente. Los servicios no se incorporan al denominador de los 44 trámites y OPA utilizado en el seguimiento de las metas normativas.

Para 2027 se propone socializar la matriz de priorización y el estado de los registros presenciales con las dependencias responsables. En el caso de la Dirección de Inspección y Vigilancia, se prevé solicitar al Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Educación las revisiones o actualizaciones que correspondan con base en sus resultados, desde 2028 podrá programarse la habilitación de solicitudes por portal web en los trámites que lo permitan. El registro de libros de entidades sin ánimo de lucro requiere una revisión normativa particular antes de proponer su virtualización.

Como seguimiento, se recomienda actualizar periódicamente el inventario y reportar por separado los tres estados de disponibilidad en línea, los trámites y OPA, y los servicios. También conviene mantener la trazabilidad de la tasa de oportunidad sobre solicitudes con datos disponibles y comparar futuras mediciones de satisfacción y participación con sus respectivos universos y periodos.

Articulación de los resultados con la Estrategia de Racionalización de Trámites 2027: Los resultados de las encuestas ciudadanas, el análisis de demanda, los niveles de oportunidad, los costos asociados y el estado de disponibilidad en línea constituyen los principales insumos para identificar las necesidades de mejora en los trámites, otros procedimientos administrativos y servicios de la Secretaría de Educación del Distrito. En este sentido, la matriz de priorización permitirá orientar la socialización de los resultados con las dependencias responsables, con el propósito de identificar las acciones que podrán incorporarse a la Estrategia de Racionalización de Trámites de la vigencia 2027, según su pertinencia y viabilidad.

Elaborado	Aprobado
Johan Andrés Morales Sáenz Auxiliar Administrativo	Firmado digitalmente por Carmen Julia Guerrero Gamba Fecha: 2026.11.24 15:29:29 -05'00' Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe Oficina Servicio al Ciudadano Defensor de la Ciudadanía