

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME II TRIMESTRE 2026

IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

JULIO 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo:	3
2. Alcance:	3
3. Plan de trabajo - Indicador	3
4. Descripción de la gestión realizada de acuerdo con el cumplimiento del plan de trabajo	4
5. Actividades realizadas	4
6. Recomendaciones o dificultades	5
7. Seguimiento datos de operación de trámites.....	5

1. Objetivo:

Facilitar a la comunidad educativa un acceso amigable, seguro y en un lenguaje claro a los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría de Educación de Distrito - SED, con el objetivo de fortalecer la relación entre el Estado y los ciudadanos. Esto permitirá sistematizar procesos, reducir tiempos y costos de desplazamiento y contribuir a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

Este informe permite analizar los avances logrados y los retos pendientes en la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites, con el fin de orientar acciones de mejora continua en la atención ciudadana

2. Alcance:

Inicia con el cumplimiento al plan de trabajo desarrollado con las áreas que hacen parte de la estrategia de racionalización de trámites 2026, de acuerdo con las actividades propuestas y los tiempos establecidos para cada periodo y termina con cada mesa de trabajo para establecer si aplican las alertas necesarias de incumplimiento o retraso de las actividades propuestas que hacen parte del plan de trabajo, para las acciones pertinentes por parte de las áreas.

3. Plan de trabajo - Indicador

El plan de trabajo acordado con las áreas que gestionan trámites y servicios dentro de la Estrategia de Racionalización de Trámites 2026, se registró en el SharePoint de la Oficina de Servicio al Ciudadano, a la cual se puede acceder a través del enlace [PLAN DE TRABAJO](#)

A continuación, se relaciona el cronograma de actividades aprobado por la Dirección de Cobertura, dividido en cuatrimestres, según los plazos de entrega establecidos por el Programa de Transparencia y Ética Pública para la vigencia correspondiente, con los porcentajes de avance, que funciona como un indicador clave del plan, del cual para el primer cuatrimestre se espera entregar el porcentaje del avance en el mes de mayo:

Tabla 1. Avance de Ejecución Plan de Trabajo

Área	% Pactado I cuatrimestre	% Ejecutado I Cuatrimestre	% Pactado II Cuatrimestre	% Ejecutado I I Cuatrimestre
Dirección de Cobertura	40%	40%	60%	En proceso
Oficina de Servicio al Ciudadano	30%	30%	40%	En proceso

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites

4. Descripción de la gestión realizada de acuerdo con el cumplimiento del plan de trabajo

La gestión realizada conforme con el cumplimiento del plan de trabajo se refleja en los aplicativos Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Sistema Único de Información de Trámites - SUIT y en la carpeta de seguimiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano, así:

Tabla 2. Soporte Gestión

Gestión	Descripción	Evidencias
Soporte Gestión	Generación de los certificados de confiabilidad, recopilación de datos sobre la operación de los trámites; mesa de trabajo, actualización de información base de datos maestra, monitoreo estrategia de racionalización de trámites y respuesta a solicitudes de la Guía de Trámites y Servicios.	<u>CERTIFICADOS DE CONFIABILIDAD</u> <u>DATOS OPERACION</u> <u>SOLICITUD DAFP</u> <u>PORTAL TRANSACCIONAL</u> <u>ACTUALIZACION INFORMACION</u> <u>VEEDURIA</u> <u>MESA DE TRABAJO</u> <u>MONITOREO CUATRIMESTRE</u> <u>RESPUESTAS GTYS</u>

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites

5. Actividades realizadas

- Se actualizaron los portales web internos y externos los 116 trámites y servicios de la entidad.
- Se remitió correo a las oficinas que tienen trámites, servicios y Opa, con el objetivo de identificar los trámites que deben ser actualizados y/o retirados del inventario oficial de trámites de la entidad.
- Mesa de trabajo en conjunto con la Dirección de Cobertura, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá con el objetivo de revisar las estrategias de racionalización planteadas en la página de Transparencia y en SUIT.
- Requerimiento al Departamento Administrativo de la Función Pública solicitando información sobre la formulación de estrategias de Racionalización de Trámites 2025 en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT
- Respuesta del Departamento Administrativo de la Función pública radicada con el número 20262060200722, en donde citan a la Secretaría de Educación del Distrito a una sesión informativa con el objetivo de brindar respuesta al requerimiento planteado.

- Monitoreo a la Estrategia de Racionalización de Trámites y cargue de evidencias de las actividades ejecutadas, las cuales reposan en las carpetas indicadas por la Oficina Asesora de Planeación.
- Se generaron los datos de operación de los trámites e inclusión en el informe mensual de PQRSDF.
- Actualización a la información de los trámites, en la base de datos maestra de la Guía de Trámites y Servicios.
- Respuesta a la Oficina Asesora de Planeación frente a la solicitud de la Veeduría Distrital en la medición del INCIDE.
- Participación en las sesiones con las Alcaldía para registrar el trámite de Legalización de Documentos con destino al exterior, en el portal transaccional de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

6. Recomendaciones o dificultades

Las áreas que tienen trámites registrados en el Programa de Transparencia y Ética Pública deben llevar un estricto control de las actividades previamente registradas y aprobadas en el plan de trabajo, con el propósito de garantizar el cumplimiento oportuno y con la calidad requerida, las respectivas evidencias y los logros generados en cada trimestre.

7. Seguimiento datos de operación de trámites

Consiste en el registro de información relacionada con la ejecución de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario, como apoyo al proceso de priorización e identificación de estrategias de racionalización.

En el marco de la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y en cumplimiento de la Guía de Datos de Operación del SUIT, se presentan los datos de las solicitudes recibidas de trámites, servicios y otros procedimientos, de enero a mayo de 2026, dado que se genera mes vencido, los cuales se relacionan a continuación:

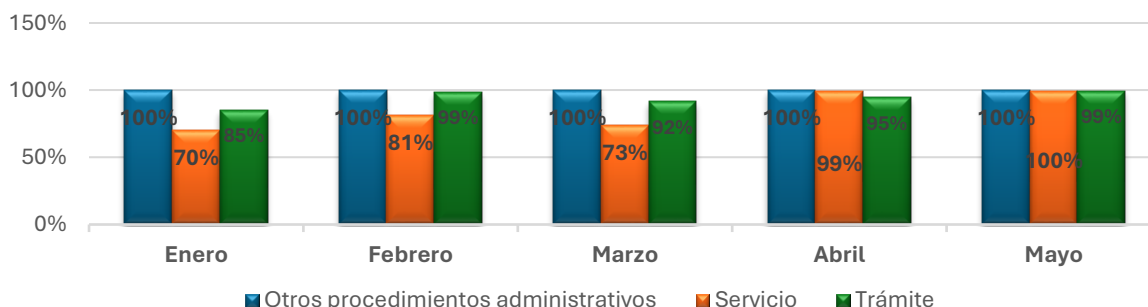
Tabla 1. Cantidad de solicitudes
Tabla 1. Nivel oportunidad trámites consolidado enero a mayo de 2026

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámites	101.965	95.106	93,3%	86
Servicios	17.543	13.943	79,5%	17
Otros procedimientos administrativos	5.575	5.575	100%	19
Total	110.795	100.405	90,6%	122

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

*Respondidas en términos sobre total de recibidas

Gráfica 1. Porcentaje de cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por dependencia de los trámites:

Tabla 2. Nivel oportunidad trámites por dependencia

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	94%	98%	98%	100%	100%
Dirección de Dotaciones Escolares	-	-	-	-	100%
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100%	100%	100%	100%	-
Dirección de Inspección y Vigilancia*	85%	90%	91%	96%	100%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Talento Humano	104%	110%	92%	96%	94%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	100%	100%	100%	-	-
Grupo de Certificados Laborales*	4%	7%	6%	93%	100%
Instituciones Educativas Oficiales*	79%	98%	89%	91%	99%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	100%	-	100%	67%	100%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Nomina*	95%	98%	88%	99%	100%
Oficina de Personal*	103%	98%	97%	100%	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	97%	100%	98%	100%	100%
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	100%	100%	100%	-	-

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

*Datos tomados del aplicativo de correspondencia SIGA

Conclusiones y recomendaciones:

La entidad presenta un nivel de cumplimiento global del 91,6 %, cifra que logra superar el umbral esperado del 90 %. En este periodo, el componente de "Servicios" es el que más impacta negativamente el promedio, al registrar un cumplimiento del 79,5 %. No obstante,

el tema de "Trámites" sigue siendo el foco principal de atención preventiva, ya que, a pesar de tener un nivel de oportunidad del 93,3 %, concentra el 70,5 % de las PQRSDF (86 de las 122 recibidas), lo que exige priorizar la optimización de sus procesos.

Se registraron los datos de operación de las oficinas que tienen trámites, OPAS y servicios. En conclusión, los datos reflejan un avance sostenido en la eficiencia y oportunidad en la gestión de solicitudes, lo que evidencia un impacto positivo derivado de la implementación de la Política de Racionalización de Trámites.

Por lo anterior, se sugieren las siguientes acciones de mejora con el objetivo de fortalecer la estrategia de racionalización de trámites en la Secretaría de Educación del Distrito, consistentes en:

- Fortalecer el reporte mensual de datos de operación en coordinación con las dependencias.
- Priorizar la digitalización de los trámites con mayor volumen, especialmente los relacionados con constancias, certificaciones y legalizaciones, para reducir carga operativa.
- Monitorear la atención de PQRSDF relacionadas con trámites, a fin de identificar oportunidades de simplificación o automatización.
- Fortalecer el seguimiento de calidad mediante la aplicación de encuestas de satisfacción digital que retroalimenten la gestión de trámites.

Compiló	Aprobó
 Johan Andrés Morales Auxiliar Administrativo	Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía