

INFORME III TRIMESTRE 2026

IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

OCTUBRE DE 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 mayo de 2026:

Tabla 1. Avance de Ejecución Plan de Trabajo

Área	% Pactado Cuatrimestre	% Ejecutado Cuatrimestre	% Pactado Cuatrimestre	% Ejecutado Cuatrimestre
Dirección de Cobertura	40%	40%	20%	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 de conformidad 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>MESA DE TRABAJO</u> <u>MONITOREO CUATRIMESTRE</u> <u>RESPUESTAS GTYS</u> <u>INFORME ENCUESTA</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 realizó 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 efectuó mesa de trabajo con Secretaría General de la Alcaldía Mayor D.C., para proceso de integración con el Portal Transaccional con el trámite de legalización de documentos con destino al exterior.
- Se generaron los datos de operación de los trámites e inclusión en el informe mensual de PQRSDF.
- Se actualizó la información de los trámites, en la base de datos maestra de la Guía de Trámites y Servicios.
- Se diseñó y elaboró la encuesta de los trámites de la Dirección de Cobertura para revisión y comentarios por parte de esa dependencia.
- Se aprobó y envió la encuesta a los ciudadanos que realizan trámites de Asignación de Cupo Escolar y Traslado de Estudiantes Antiguos.
- Se realizó la evaluación a los componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública.
- Se elevó solicitud al Departamento Administrativo de la Función Pública frente a la eliminación del trámite "Revisión de las solicitudes de condonación total o parcial de los beneficiarios de créditos-beca" registrada con el número de radicado 2026-055659.

- Se diligenció el formulario INCIDE frente al inventario de trámites y OPA (Otros Procedimientos Administrativos) y los digitalizados y virtualizados que tiene la entidad a la fecha.
- Se actualizó el formato de delegación de la información que se encuentra en la base de datos maestra.
- Se realizó acompañamiento al monitoreo a la Oficina Asesora de Planeación frente a los trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT que tienen acciones de racionalización para el presente año.
- Se elevó solicitud al Departamento Administrativo de la Función Pública, frente al inconveniente de ingreso a la plataforma SUIT del usuario de la Oficina de Control Interno para realizar el seguimiento.
- Se elaboró y aprobó el informe de los resultados de la encuesta a los trámites de la Dirección de Cobertura.

6. Recomendaciones o dificultades

Las áreas que tienen trámites registrados en el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 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 agosto de 2026, dado que se genera mes vencido, los cuales se relacionan a continuación:

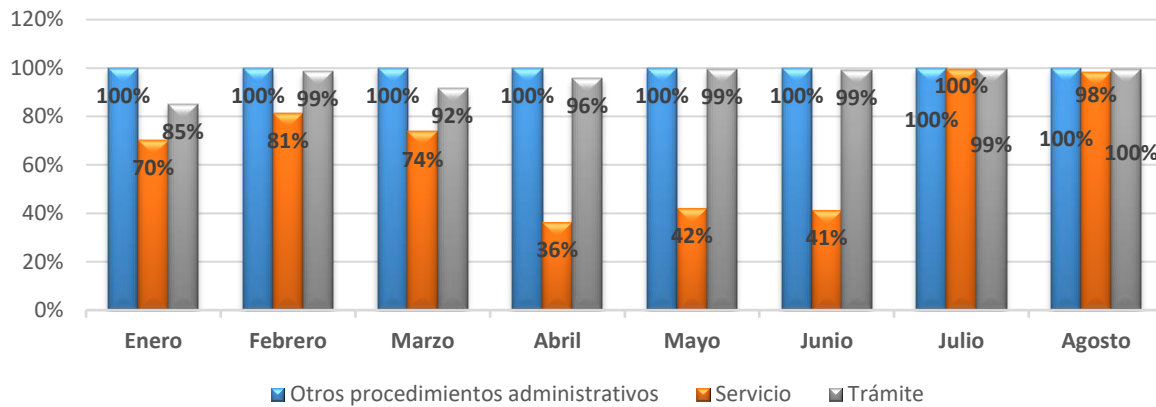
Tabla 1. Nivel oportunidad trámites consolidado enero a agosto de 2026

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámites	143.870	136.793	95,1%	117
Servicios	30.756	19.585	63,7%	33
Otros procedimientos administrativos	8.625	8.625	100%	34
Total	164.711	146.544	90,0%	184

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	Junio	Julio	Agosto
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	94%	98%	98%	99%	97%	99%	-	100%
Dirección de Dotaciones Escolares	-	-	-	-	100%	100%	100%	-
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-
Dirección de Inspección y Vigilancia*	85%	90%	91%	96%	100%	100%	100%	97%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Dirección de Talento Humano	104%	110%	92%	100%	94%	100%	100%	100%
Dirección de Talento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-

Humano - Prestaciones								
Grupo de Certificados Laborales*	6%	11%	8%	5%	5%	5%	95%	79%
Instituciones Educativas Oficiales*	79%	98%	89%	91%	99%	98%	99%	99%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	100%	-	100%	67%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Nómina*	95%	98%	88%	99%	99%	98%	100%	100%
Oficina de Personal*	103%	98%	97%	100%	98%	98%	100%	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	97%	100%	98%	100%	100%	100%	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 registra un nivel de cumplimiento global del 90,0% en la atención oportuna de las solicitudes consolidadas entre enero y agosto de 2026. Este resultado evidencia un desempeño favorable en la gestión de las respuestas, con una meta institucional del 90%, que refleja el compromiso por consolidar la oportunidad en la atención de las solicitudes.
- El componente de servicios persiste como el principal factor que afecta el resultado global, al registrar un nivel de cumplimiento del 63,7%, significativamente inferior al alcanzado por los demás tipos de atención. Este comportamiento evidencia la necesidad de revisar los tiempos de gestión, identificar los cuellos de botella del proceso e implementar acciones de mejora que permitan incrementar la oportunidad en la respuesta.
- Por su parte, lo categorizado como “Trámites” alcanzó un nivel de cumplimiento del 95,1%, que supera la meta institucional establecida. No obstante, este componente concentra el 63,59% de las PQRSDF recibidas (117 de 184 casos), lo que evidencia que es el proceso con mayor interacción con la ciudadanía y, por tanto, requiere

mantener un seguimiento permanente para fortalecer la calidad de la información suministrada, simplificar los procedimientos y prevenir la materialización de inconformidades.

- En contraste, la OPA (beneficios de transporte escolar) registró un cumplimiento del 100%, al responder oportunamente la totalidad de las 8.625 solicitudes recibidas.
- En términos generales, los resultados muestran que se ha alcanzado la meta institucional del 90,0%. Se recomienda priorizar la categoría de servicios y fortalecer el monitoreo periódico de los indicadores de oportunidad. Asimismo, resulta conveniente mantener las acciones derivadas de la Política de Racionalización de Trámites, promover la simplificación de procesos, el fortalecimiento de los canales de atención y la mejora continua de la experiencia de la ciudadanía en su relacionamiento con la Secretaría de Educación del Distrito.

Compiló	Aprobó
 Johan Andres Morales Auxiliar Administrativo	 Firmado digitalmente por Carmen Julia Guerrero Gamba Fecha: 2026.10.06 16:20:39 -05'00' Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía