



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

ABRIL 2025

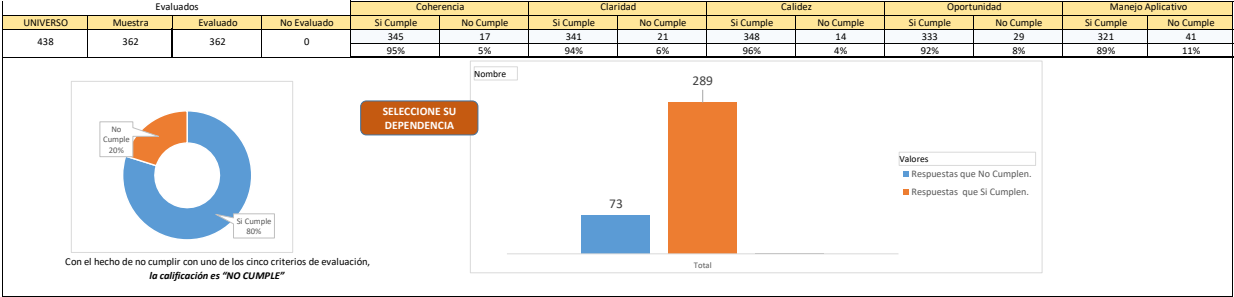
En este informe correspondiente al mes de abril, de acuerdo con los parámetros de calidad registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF-291119, podrá observar las peticiones valoradas que hacen parte de las oficinas seleccionadas en la muestra y el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento obtenido.

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

Fuente: Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

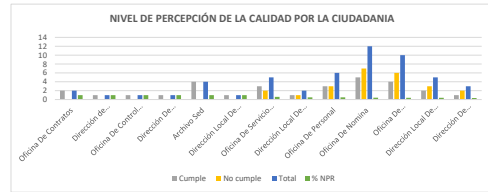
NOTA: Si tiene alguna inquietud sobre la información aquí presentada, puede escribir al correo electrónico oscpplanpadrino@educacionbogota.edu.co, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de este. Por favor escriba en el asunto del correo: Calidad en las respuestas.

Nivel	Nombre de la Dependencia SED	Total de salidas para evaluar	Muestra Seleccionada	Respuestas que No Cumplen	Respuestas que Si Cumplen	% de Cumplimiento en la respuesta
NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES LOCALES	1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4	4	3	1	25%
	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCIÓN	23	18	3	15	83%
	1700 - OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2	2	0	2	100%
	1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	16	13	4	9	69%
	2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	2	2	1	1	50%
	2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTAFE - CANDELARIA	5	5	1	4	80%
	2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTOBAL	4	4	1	3	75%
	2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO	1	1	0	1	100%
	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	6	6	0	6	100%
	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	14	12	9	3	25%
	2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBON	8	7	1	6	86%
	2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENIGATIVA	4	4	0	4	100%
	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	44	28	1	27	96%
	2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS	4	4	0	4	100%
	2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO	1	1	1	0	0%
	2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MARTÍRES	1	1	0	1	100%
	2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO	2	2	0	2	100%
	2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA	3	3	1	2	67%
	2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE	10	9	0	9	100%
	2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR	8	6	0	6	100%
	2400 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON EL SECTOR EDUCATIVO PRIVADO	2	2	0	2	100%
	2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	7	6	0	6	100%
	2600 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON LOS SECTORES DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y	5	5	1	4	80%
	3100 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BÁSICA	4	4	2	2	50%
	3200 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA	1	1	0	1	100%
	3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE POBLACIONES	11	10	3	7	70%
	3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGÓGICAS	2	2	1	1	50%
	4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	14	12	1	11	92%
	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	64	34	2	32	94%
	4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS E	3	3	1	2	67%
	4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES	1	1	1	0	0%
	5000 - SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	1	1	0	1	100%
	5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	8	7	2	5	71%
	5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	5	5	0	5	100%
	5110 - OFICINA DE PERSONAL	12	10	1	9	90%
	5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	3	3	0	3	100%
	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	1	1	1	0	0%
	5130 - OFICINA DE NÓMINA	6	6	1	5	83%
	5210 - OFICINA DE APOYO PRECONTRACTUAL	1	1	0	1	100%
	5220 - OFICINA DE CONTRATOS	1	1	0	1	100%
	5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	3	0	3	100%
	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	39	30	2	28	93%
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DISTRITALES	6001 - 02 COLEGIO AQUILEO PARRA (IED)	1	1	0	1	100%
	6001 - 08 COLEGIO SALUDOCOP NORTE (IED)	1	1	0	1	100%
	6001 - 10 COLEGIO UNION COLOMBIA (IED)	1	1	0	0	0%
	6001 - 11 COLEGIO USAQUÉN (IED)	1	1	0	1	100%
	6003 - 02 COLEGIO AULAS COLOMBIANAS SAN LUIS (IED)	1	1	1	0	0%
	6004 - 10 COLEGIO FRANCISCO JAVIER MATIZ (IED)	1	1	0	1	100%
	6004 - 13 COLEGIO JOSE FELIX RESTREPO (IED)	2	2	0	2	100%
	6004 - 21 COLEGIO LOS ALPES (IED)	4	4	0	4	100%
	6004 - 27 COLEGIO RAFAEL NUÑEZ (IED)	1	1	0	1	100%
	6004 - 29 COLEGIO SAN CRISTOBAL SUR (IED)	3	3	0	3	100%
	6005 - 07 COLEGIO DIEGO MONTANA CUELLAR (IED)	1	1	0	1	100%
	6005 - 12 COLEGIO EL VIRREY JOSE SOLIS (IED)	1	1	0	1	100%
	6005 - 20 COLEGIO LA AURORA (IED)	1	1	0	1	100%
	6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSE MARIA CORDOBA (IED)	1	1	1	0	0%
	6006 - 03 COLEGIO CIUDAD DE BOGOTA (IED)	2	2	0	2	100%
	6006 - 06 COLEGIO ISLA DEL SOL (IED)	1	1	0	1	100%
	6006 - 09 COLEGIO RUFINO JOSE CUERVÓ (IED)	1	1	0	1	100%
	6006 - 12 COLEGIO VENECIA (IED)	1	1	1	0	0%
	6007 - 04 COLEGIO BRASILA - BOSA (IED)	1	1	0	1	100%
	6007 - 18 COLEGIO LA CONCEPCION (IED)	1	1	0	1	100%
	6007 - 21 COLEGIO LUIS LOPEZ DE MESA (IED)	1	1	0	1	100%
	6007 - 25 COLEGIO PABLO DE TARSO (IED)	2	2	0	2	100%
	6008 - 05 COLEGIO CASTILLA (IED)	2	2	0	2	100%
	6008 - 11 COLEGIO FERNANDO SOTO APARICIO (IED)	1	1	1	0	0%
	6008 - 13 COLEGIO GABRIEL BETANCOURT MEJIA (IED)	2	2	2	0	0%
	6008 - 24 COLEGIO LA CHUCUA (IED)	1	1	1	0	0%
	6008 - 26 COLEGIO LAS AMERICAS (IED)	2	2	1	1	50%
	6008 - 30 COLEGIO MARSELLA (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 37 COLEGIO SAN JOSE (IED)	1	1	1	0	0%
	6008 - 38 COLEGIO SAN JOSE DE CASTILLA (IED)	1	1	1	0	0%
	6008 - 48 COLEGIO TERESA MARTINEZ DE VARELA (IED)	1	1	1	0	0%
	6009 - 02 COLEGIO ATAHUALPA (IED)	1	1	1	0	0%
	6009 - 11 COLEGIO LA FELICIDAD (IED)	1	1	0	1	100%
	6010 - 08 COLEGIO INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS (IED)	2	2	0	2	100%
	6010 - 09 COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL (IED)	1	1	0	1	100%
	6010 - 12 COLEGIO JORGE GAITAN CORTES (IED)	1	1	1	0	0%
	6010 - 14 COLEGIO LA PALESTINA (IED)	1	1	0	1	100%
	6010 - 18 COLEGIO MIGUEL ANTONIO CARO (IED)	2	2	0	2	100%
	6010 - 22 COLEGIO NIDIA QUINTERO DE TURBAY (IED)	1	1	1	0	0%
	6010 - 23 COLEGIO NUEVA CONSTITUCION (IED)	1	1	1	0	0%
	6010 - 27 COLEGIO ROBERT F. KENNEDY (IED)	1	1	0	1	100%
	6011 - 04 COLEGIO DELIA ZAPATA OLIVELLA (IED)	1	1	0	1	100%
	6011 - 20 COLEGIO RAMON DE ZUBIRIA (IED)	1	1	0	1	100%
	6011 - 22 COLEGIO TIBABUYES UNIVERSAL (IED)	2	2	1	1	50%
	6012 - 05 COLEGIO JUAN FRANCISCO BERBEO (IED)	1	1	0	1	100%
	6012 - 06 COLEGIO RAFAEL BERNAL JIMENEZ (IED)	1	1	1	0	0%
	6012 - 07 COLEGIO REPUBLICA DE PANAMA (IED)	1	1	1	0	0%
	6014 - 08 COLEGIO TECNICO MENORAH (IED)	1	1	0	0	0%
	6015 - 04 COLEGIO GUILLERMO LEON VALENCIA (IED)	1	1	0	1	100%
	6016 - 03 COLEGIO BENJAMIN HERRERA (IED)	1	1	0	1	100%
	6016 - 11 COLEGIO LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO (IED)	1	1	0	1	100%
	6017 - 02 COLEGIO INTEGRADA LA CANDELARIA (IED)	3	3	0	3	100%
	6018 - 05 COLEGIO BRAVO PAEZ (IED)	4	4	3	1	25%
	6018 - 09 COLEGIO DIANA TURBAY (IED)	1	1	0	1	100%
	6018 - 21 COLEGIO QUIROGA ALIANZA (IED)	1	1	0	1	100%
	6019 - 04 COLEGIO ARBORIZADORA BAJA (IED)	1	1	1	0	0%
	6019 - 17 COLEGIO GUILLERMO CARO SAZA (IED)	1	1	0	1	100%
	6019 - 19 COLEGIO JOSE JAIME ROJAS (IED)	1	1	1	0	0%
	6019 - 25 COLEGIO MARIA MERCEDES CARRANZA (IED)	1	1	0	1	100%
	6019 - 29 COLEGIO RAFAEL URIBE URIBE (IED)	1	1	1	0	0%
	6019 - 35 COLEGIO SAN FRANCISCO (IED)	1	1	0	1	100%
	6020 - 01 COLEGIO CAMPESTRE JAIME GARZON (IED)	2	2	0	2	100%
TOTAL		438	362	73	289	79.83%



NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD POR LA CIUDADANIA

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Oficina De Contratos	2		2	100%
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	1		1	100%
Oficina De Control Interno	1		1	100%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1		1	100%
Archivo Sed	4		4	100%
Dirección Local De Educación Fontibon	1		1	100%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	3	2	5	60%
Dirección Local De Educación Kennedy	1	1	2	50%
Oficina De Personal	3	3	6	50%
Oficina De Nominas	5	7	12	42%
Oficina De Escalafón Docente	4	6	10	40%
Dirección Local De Educación Suba	2	3	5	40%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	1	2	3	33%
Dirección De Cobertura	1	3	4	25%
Dirección De Bienestar Estudiantil	4	24	28	14%
Oficina Para La Convivencia Escolar		1	1	0%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos		1	1	0%
Dirección De Talento Humano		1	1	0%
Dirección Local De Educación Bosa		1	1	0%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar		2	2	0%
Total	34	57	91	37,36%



PRINCIPALES ASPECTOS A MEJORAR

COHERENCIA	Total
No evaluado por no tener anexo	8
La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al del requerimiento	8
Genera respuesta que no corresponde al requerimiento	1
CLARIDAD	Total
No evaluado por no tener anexo	8
Realizan cierre con respuesta que no es de fondo (faltan datos de contacto, solo se informa inicio de investigación, informa adelanto de visita etc)	2
Se realiza el cierre al requerimiento con el traslado, sin datos para que el ciudadano pueda hacer seguimiento a su petición.	6
Se requería solicitar ampliación y no realizar un cierre definitivo	4
No hicieron traslado a la entidad competente	1
CAUDEZ	Total
No evaluado por no tener anexo	8
No es una respuesta cordial	3
Respuesta simple, no demuestra interés por el ciudadano	3
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (EN TERMINOS)	Total
No evaluado por no tener anexo	8
Respuesta fuera de los términos legales	21
MANEJO DEL SISTEMA	Total
No evaluado por no tener anexo	8
Documento no contiene firma de jefe de área	9
Realizan cierre definitivo informando que se dió traslado, sin datos de contacto	5
Se cierra de fondo la petición y se traslada, sin usar la función del aplicativo	9
Se cierra de fondo la petición npor falta de datos sin solicitar ampliación de información	1
No se cargan los anexos señalados.	2
Se finaliza con respuesta que no es de fondo y se requería ampliación de términos.	1

Elaboró:
Jhon Edison Ruiz Zuluaga
Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano

Revisó:
Sandra Ximena Olaya Florez
Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano

Aprobó:
Carmen Julia Guerrero Gamba
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

Fecha de Elaboración 15-05-2025