



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

MARZO 2025

A continuación, encontrará las peticiones valoradas en marzo de las oficinas seleccionadas en la muestra y el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento obtenido, teniendo en cuenta los parámetros de calidad registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001.

Igualmente, conocer la percepción de la ciudadanía frente a las respuestas recibidas a su solicitud, quienes evalúan los criterios de amabilidad, claridad, transparencia y efectividad, (encuesta de percepción mensual enviada a la ciudadanía)

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

Si tiene alguna inquietud, puede escribirnos al correo electrónico oscpianpadrino@educacionbogota.edu.co relacionando en el Asunto: CALIDAD EN LAS RESPUESTAS, en lo siguientes 5 días hábiles de recibido.

Nivel	Nombre de la dependencia de la 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	1000 - DESPACHO	3	3	0	3	100%
	1300 - OFICINA ASESORA DE JURIDICA	2	2	1	1	50%
	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION	9	8	0	8	100%
	1700 - OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	1	0	1	100%
	1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	15	13	3	10	77%
	2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUEÑ	2	2	0	2	100%
	2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTAFE - CANDELARIA	3	3	0	3	100%
	2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTOBAL	6	6	0	6	100%
	2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	7	6	0	6	100%
	2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO	2	2	0	2	100%
	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	6	6	1	5	83%
	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	12	10	5	5	50%
	2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBON	5	5	0	5	100%
	2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	12	10	1	9	90%
	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	18	15	0	15	100%
	2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS	7	6	0	6	100%
	2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO	2	2	0	2	100%
	2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA	5	5	0	5	100%
	2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE	7	6	0	6	100%
	2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR	7	6	0	6	100%
	2300 - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	3	3	0	3	100%
	2400 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON EL SECTOR EDUCATIVO PRIVADO	1	1	0	1	100%
	2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	7	6	3	3	50%
	2600 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON LOS SECTORES DE EDUCACION SUPERIOR	5	5	0	5	100%
	3200 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA	1	1	0	1	100%
	3300 - DIRECCIÓN DE CIENCIAS TECNOLÓGICAS Y MEDIOS EDUCATIVOS	3	3	0	3	100%
	3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE POBLACIONES	8	7	1	6	88%
	3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGÓGICAS	1	1	0	1	100%
	3600 - DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN	2	2	0	2	100%
	4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	7	6	0	6	100%
	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTEL	85	40	0	40	100%
	4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS E	5	5	1	4	80%
	4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES	2	2	1	1	50%
	5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	7	6	4	2	33%
	5110 - OFICINA DE PERSONAL	27	20	3	17	85%
	5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	8	7	3	4	57%
	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	2	2	0	2	100%
	5130 - OFICINA DE NÓMINA	13	11	1	10	91%
	5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - ARCHIVO SED	1	1	0	1	100%
	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	14	15	0	15	100%
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE TRITIALES	6001 - 02 COLEGIO AQUILEO PARRA (IED)	1	1	0	1	100%
	6001 - 05 COLEGIO FRIEDRICH NAUMANN (IED)	1	1	1	0	0%
	6001 - 08 COLEGIO SALUDCOOP NORTE (IED)	1	1	0	1	100%
	6001 - 10 COLEGIO UNION COLOMBIA (IED)	1	1	1	0	0%
	6002 - 03 COLEGIO SIMON RODRIGUEZ (IED)	2	1	2	0	0%
	6003 - 04 COLEGIO EXTERNADO NACIONAL CAMILO TORRES (IED)	1	1	0	1	100%
	6004 - 08 COLEGIO ENTRE NUBES SUROCCIDENTAL (IED)	1	1	0	1	100%
	6005 - 18 COLEGIO GABRIEL GARCIA MARQUEZ (IED)	1	1	1	0	0%
	6005 - 29 COLEGIO PAULO FREIRE (IED)	1	1	0	1	100%
	6005 - 41 COLEGIO SAN CAYETANO (IED)	1	1	1	0	0%
	6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSE MARIA CORDOBA (IED)	1	1	0	1	100%
	6006 - 07 COLEGIO MARCO FIDEL SUAREZ (IED)	2	2	0	2	100%
	6006 - 09 COLEGIO RUFINO JOSE CUERVO (IED)	1	1	1	0	0%
	6006 - 12 COLEGIO VENECIA (IED)	1	1	0	1	100%
	6007 - 37 COLEGIO LAURA HERRERA DE VARELA (IED)	1	1	1	0	0%
	6008 - 04 COLEGIO CARLOS ARTURO TORRES (IED)	1	1	1	0	0%
	6008 - 07 COLEGIO CODEMA (IED)	2	2	0	2	100%
	6008 - 13 COLEGIO GABRIEL BETANCOURT MEJIA (IED)	1	1	1	0	0%
	6008 - 29 COLEGIO MANUEL ZAPATA OLIVELLA (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 34 COLEGIO PAULO VI (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 36 COLEGIO SALUDCOOP SUR (IED)	1	1	1	0	0%
	6009 - 03 COLEGIO CARLO FEDERICI (IED)	1	1	1	0	0%
	6009 - 04 COLEGIO COSTA RICA (IED)	1	1	1	0	0%
	6009 - 05 COLEGIO INSTITUTO TECNICO INTERNACIONAL (IED)	3	3	1	2	67%
	6009 - 06 COLEGIO INTEGRADO DE FONTIBON IREP (IED)	1	1	0	1	100%
	6009 - 10 COLEGIO VILLEMAR EL CARMEN (IED)	1	1	0	1	100%
	6010 - 04 COLEGIO FLORIDABLANCA (IED)	1	1	1	0	0%
	6010 - 10 COLEGIO INSTITUTO TECNICO LAUREANO GOMEZ (IED)	5	5	0	5	100%
	6010 - 11 COLEGIO INSTITUTO TECNICO REPUBLICA DE GUATEMALA (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 - 22 COLEGIO NIDIA QUINTERO DE TURBAY (IED)	1	1	0	1	100%
	6010 - 23 COLEGIO NUEVA CONSTITUCION (IED)	1	1	0	1	100%
	6010 - 29 COLEGIO SAN JOSE NORTE (IED)	1	1	0	1	100%
	6011 - 20 COLEGIO RAMON DE ZUBIRIA (IED)	3	3	0	3	100%
	6011 - 23 COLEGIO VEINTIUN ANGELES (IED)	1	1	1	0	0%
	6011 - 25 COLEGIO VIRGINIA GUTIERREZ DE PINEDA (IED)	1	1	0	1	100%
	6012 - 09 COLEGIO TOMAS CARRASQUILLA (IED)	1	1	0	1	100%
	6014 - 08 COLEGIO TECNICO MENORAH (IED)	1	1	0	1	100%
	6015 - 02 COLEGIO ESCUELA NORMAL SUPERIOR DISTRITAL MARIA MONTESSORI	1	1	0	1	100%
	6015 - 04 COLEGIO GUILLERMO LEON VALENCIA (IED)	1	1	0	1	100%
	6016 - 01 COLEGIO ANDRES BELLO (IED)	1	1	0	1	100%
	6016 - 11 COLEGIO LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO (IED)	1	1	0	1	100%
	6018 - 01 COLEGIO ALEJANDRO OBREGON (IED)	1	1	1	0	0%
	6018 - 08 COLEGIO COLOMBIA VIVA (IED)	1	1	0	1	100%
	6018 - 15 COLEGIO LICEO FEMENINO MERCEDES NARIÑO (IED)	1	1	0	1	100%
	6018 - 18 COLEGIO MARRUECOS Y MOLINOS (IED)	1	1	0	1	100%
	6018 - 20 COLEGIO PALERMO SUR (IED)	2	2	0	2	100%
	6018 - 27 COLEGIO SAN AGUSTIN (IED)	1	1	0	1	100%
	6019 - 03 COLEGIO ARBORIZADORA ALTA (IED)	1	1	0	1	100%
	6019 - 17 COLEGIO GUILLERMO CANO ISAZA (IED)	1	1	0	1	100%
	6019 - 38 COLEGIO SOTAVENTO (IED)	1	1	1	0	0%

6020 - 01 COLEGIO CAMPESTRE JAIME GARZON (IED)	2	2	0	2	100%
TOTAL	399	327	47	280	85.63%

RESULTADOS SECRETARIA DE EDUCACION GENERAL													
Evaluados				Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo	
UNIVERSO	Muestra	Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
399	327	327	0	307	20	301	26	310	17	307	20	302	25
				94%	6%	92%	8%	95%	5%	94%	6%	92%	8%

Con el hecho de no cumplir con uno de los cinco criterios de evaluación, la calificación es **"NO CUMPLE"**

Nombre

SELECCIONE SU DEPENDENCIA

Valores

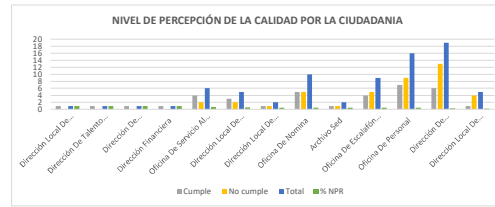
■ Respuestas que No Cumplen.

■ Respuestas que Si Cumplen.

■ % de Cumplimiento en la respuesta.

NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD POR LA CIUDADANIA

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	1		1	100%
Dirección De Talento Humano	1		1	100%
Dirección De Servicios Administrativos	1		1	100%
Dirección Financiera	1		1	100%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	4	2	6	67%
Dirección Local De Educación Kennedy	3	2	5	60%
Dirección Local De Educación Bosa	1	1	2	50%
Oficina De Nomina	5	5	10	50%
Archivo Sed	1	1	2	50%
Oficina De Escalafón Docente	4	5	9	44%
Oficina De Personal	7	9	16	44%
Dirección De Bienestar Estudiantil	6	13	19	32%
Dirección Local De Educación Usme	1	4	5	20%
Dirección Local De Educación Suba	1	5	6	17%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones		2	2	0%
Dirección Local De Educación Engativá		3	3	0%
Dirección Local De Educación Fontibón		2	2	0%
Total	37	54	91	40,66%



PRINCIPALES ASPECTOS A MEJORAR

COHERENCIA	Total
No Evaluado por no tener anexo	14
La respuesta esta dirigida a un ciudadano que no corresponde al requerimiento	5
Genera respuesta que no corresponde al requerimiento	1
CLARIDAD	Total
No Evaluado por no tener anexo	14
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 donde el ciudadano pueda hacer seguimiento a su petición.	7
Se requeria solicitar ampliación y no realizar un cierre definitivo	2
Dan cierre definitivo por falta de datos	1
CALIDEZ	Total
No Evaluado por no tener anexo	14
No es una respuesta cordial	3
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (EN TERMINOS)	Total
No Evaluado por no tener anexo	14
Responden fuera de los términos legales	5
El ciudadano no puede visualizar la respuesta ya que la calidad del PDF no lo permite	1
MANEJO DEL SISTEMA	Total
No Evaluado por no tener anexo	14
Documento no contiene firma de jefe de área	11

Firmas de aprobación (Formato PDF)

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

Revisó: 
Jairo Alexis Suárez Parada
Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Fecha de Elaboración 09-04-2025