



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

OCTUBRE 2025

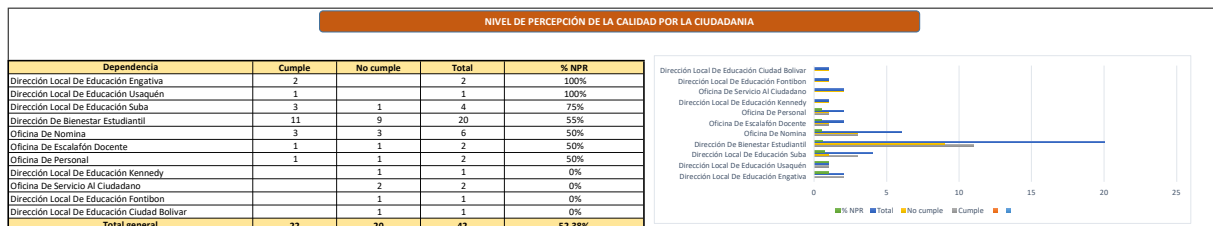
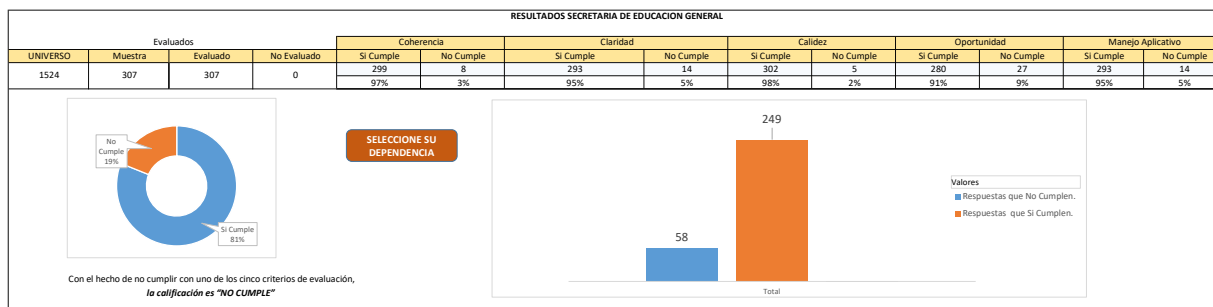
En este informe correspondiente al mes de octubre, de acuerdo con los parámetros de calidad registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MIG-001 VF 291119, puede observar las peticiones valoradas que hacen parte de las oficinas seleccionadas en la muestra y el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento obtenido. Vale la pena mencionar que la muestra evaluada contempla dependencias de los tres niveles (Central, Direcciones locales e Instituciones Educativas Distritales) pero no evalúa el 100% de las dependencias.

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 y Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo -SIGA.

NOTA: Si tiene alguna inquietud sobre la información aquí presentada, puede escribir al correo electrónico osplanpadrino@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	Total de salidas para evaluar	Muestra Seleccionada	Respuestas que No Cumplen	Respuestas que Si Cumplen	% de Cumplimiento en la respuesta
NIVEL CENTRAL	1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	1	100%
	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION	27	1	1	0	0%
	1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	38	10	2	8	80%
DIRECCIONES LOCALES	2100 - DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y COLEGIOS DISTRITALES	1	1	0	1	100%
	2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	7	1	0	1	100%
	2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	5	2	0	2	100%
	2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTAFE - CANDELARIA	14	2	0	2	100%
	2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTOBAL	5	1	0	1	100%
	2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	11	1	0	1	100%
	2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO	7	5	1	4	80%
	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	24	4	0	4	100%
	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	52	5	1	4	80%
	2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBON	24	1	0	1	100%
	2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	78	7	0	7	100%
	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	38	5	1	4	80%
	2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS	6	1	0	1	100%
	2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO	12	3	1	2	67%
	2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MARTINES	1	1	0	1	100%
	2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA	4	1	0	1	100%
	2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE	6	1	0	1	100%
	2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR	6	1	0	1	100%
NIVEL CENTRAL	2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	32	8	3	5	63%
	3100 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BÁSICA	1	1	0	1	100%
	3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGÓGICAS	26	3	0	3	100%
	4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	478	80	16	64	80%
	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	238	21	3	18	86%
	4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	8	2	0	2	100%
	4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES	3	3	2	1	33%
	5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	28	3	0	3	100%
	5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	11	3	0	3	100%
	5110 - OFICINA DE PERSONAL	164	10	1	9	90%
	5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	146	9	0	9	100%
	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	58	1	0	1	100%
	5130 - OFICINA DE NÓMINA	57	8	4	4	50%
	5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	1	1	0	0%
	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	98	16	1	15	94%
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DISTRITALES	6001 - 08 COLEGIO SALUDCOOP NORTE (IED)	8	3	3	0	0%
	6001 - 09 COLEGIO TOBERIN (IED)	10	3	0	3	100%
	6004 - 16 COLEGIO JUAN EVANGELISTA GOMEZ (IED)	9	2	0	2	100%
	6004 - 25 COLEGIO NUEVA DEHR (IED)	4	4	0	4	100%
	6005 - 05 COLEGIO CHUNIZA (IED)	7	2	0	2	100%
	6005 - 08 COLEGIO EDUARDO UMANA MENDOZA (IED)	12	6	0	6	100%
	6005 - 14 COLEGIO FABIO LOZANO SIMONELLI (IED)	4	1	1	0	0%
	6005 - 15 COLEGIO FEDERICO GARCIA LORCA (IED)	5	2	0	2	100%
	6005 - 21 COLEGIO LOS COMUNEROS - OSWALDO GUAYAZAMIN (IED)	3	1	0	1	100%
	6005 - 23 COLEGIO LUIS EDUARDO MORA OSEJO (IED)	2	1	0	1	100%
	6005 - 45 COLEGIO USMINIA (IED)	2	2	0	2	100%
	6006 - 01 COLEGIO BERNARDO JARAMILLO (IED)	8	1	0	1	100%
	6007 - 07 COLEGIO CEDID SAN PABLO (IED)	1	1	0	1	100%
	6007 - 10 COLEGIO EL PORVENIR (IED)	3	2	0	2	100%
	6007 - 15 COLEGIO JOSE ANTONIO GALAN (IED)	1	1	0	1	100%
	6007 - 23 COLEGIO NUEVO CHILE (IED)	11	1	0	1	100%
	6007 - 28 COLEGIO VILLAS DEL PROGRESO (IED)	11	2	0	2	100%
	6008 - 14 COLEGIO GENERAL GUSTAVO ROJAS PINILLA (IED)	20	8	6	2	25%
	6008 - 15 COLEGIO HERNANDO DURAN DUSSAN (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 16 COLEGIO INEM FRANCISCO DE PAULA SANTANDER (IED)	13	3	1	2	67%
	6008 - 19 COLEGIO JACKELINE (IED)	11	5	0	5	100%
	6008 - 25 COLEGIO LA FLORESTA SUR (IED)	1	1	1	0	0%
	6008 - 26 COLEGIO LAS AMERICAS (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 38 COLEGIO SAN JOSE DE CASTILLA (IED)	38	2	0	2	100%
	6009 - 10 COLEGIO VILLEMAR EL CARMEN (IED)	7	3	0	3	100%
	6010 - 01 COLEGIO ANTONIO NARINO (IED)	4	1	0	1	100%
	6010 - 12 COLEGIO JORGE GAITAN CORTES (IED)	1	1	0	1	100%
	6010 - 26 COLEGIO REPUBLICA DE COLOMBIA (IED)	1	1	0	1	100%
	6011 - 02 COLEGIO ALVARO GOMEZ HURTADO (IED)	2	1	0	1	100%
	6011 - 04 COLEGIO DELIA ZAPATA OLIVELLA (IED)	2	1	0	1	100%
	6011 - 14 COLEGIO LA GAITANA (IED)	5	3	2	1	33%
	6011 - 20 COLEGIO RAMON DE ZUBIRA (IED)	22	2	0	2	100%
	6011 - 21 COLEGIO REPUBLICA DOMINICANA (IED)	20	3	0	3	100%
	6011 - 23 COLEGIO VEINTIUN ANGELES (IED)	5	1	1	0	0%
	6014 - 07 COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS (IED)	1	1	1	0	0%
	6016 - 11 COLEGIO LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO (IED)	1	1	1	0	0%
	6016 - 14 COLEGIO SILVERIA ESPINOSA DE RENDON (IED)	2	1	0	1	100%
	6018 - 13 COLEGIO JOSE MARTI (IED)	1	1	0	1	100%
	6018 - 19 COLEGIO MIGUEL PASTRANA BORRERO (IED)	3	1	0	1	100%
	6019 - 10 COLEGIO CONFEDERACION BRISAS DEL DIAMANTE (IED)	7	1	1	0	0%
	6019 - 37 COLEGIO SIERRA MORENA (IED)	5	1	0	1	100%
	6019 - 39 COLEGIO UNION EUROPEA (IED)	11	2	1	1	50%
	6019 - 45 COLEGIO MARIA CURREA MANRIQUE (IED)	8	1	1	0	0%
TOTAL		1.239	307	58	249	81,11%
Salidas de otras dependencias que no se evalúan		285				
Universo total de salidas		1.524				



PRINCIPALES ASPECTOS A MEJORAR

COHERENCIA	Total
No Evaluado por no tener anexo	2
Genera respuesta que no corresponde al requerimiento	3
La respuesta esta dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento	3

CLARIDAD	Total
No Evaluado por no tener anexo	2
Realizan cierre con respuesta que no es de fondo (faltan datos de contacto, solo se informa inicio de investigación, informa adelanto de visita etc)	1
Se realiza el cierre al requerimiento con el traslado, sin datos donde el ciudadano pueda hacer seguimiento a su petición.	1
Señala anexos compartidos en el oficio remitido, pero estos no son cargados en el sistema	2
Cierran con respuesta parcial que no está relacionada con el motivo de la petición	2
Se requeria solicitar ampliación y no realizar un cierre definitivo	6

CALIDEZ	Total
No Evaluado por no tener anexo	2
Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano	3

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (EN TERMINOS)	Total
Responden fuera de los términos legales	25
No Evaluado por no tener anexo	2

MANEJO DEL SISTEMA	Total
No Evaluado por no tener anexo	2
Documento no contiene firma de jefe de área	10
Cierran rechazando por competencia de otra	2

Firmas de aprobación (Formato PDF)

Elaboró:

Jhon Edison Ruiz Zuluaga
Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano

Revisó:

Carmen Jela Guerrero Gamboa
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

Aprobó:

Carmen Jela Guerrero Gamboa
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

Fecha de Elaboración 14-11-2025