



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME I TRIMESTRE 2026

IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

ABRIL 2026

Av. El Dorado No. 66 – 63
PBX: 324 1000 - Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Info: Línea 195



Página 1 de 7
17-IF-023
V.3

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	3
5.	Actividades realizadas	4
6.	Recomendaciones o dificultades	4
7.	Seguimiento datos de operación de trámites	4

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 TRABAJO ESTRATEGIA RACIONALIZACION TRAMITES 2026.xlsx](#)

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
Dirección de Cobertura	40%	%

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; registro de la estrategia de racionalización de Trámites en SUIT y PTEP, diligenciamiento del FURAG.	<u>CERTIFICADOS DE CONFIABILIDAD</u> <u>DATOS OPERACION</u> <u>REGISTRO ESTRATEGIA SUIT PTEP</u> <u>RESPUESTAS OBSERVACIONES PTEP</u> <u>ACTUALIZACION INFORMACION</u> <u>ACTAS REUNION</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 apoyó a la Oficina Asesora de Planeación con el cargue de la Estrategia de Racionalización de Trámites 2026 - Componente 4 del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2026 versión 1 en la plataforma SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación.
- Se generaron los datos de operación de los trámites e inclusión en el informe mensual de PQRSDF.
- Se realizó el diligenciamiento del FURAG correspondiente al componente de Racionalización de Trámites.
- Ajuste a la información del trámite "Ascenso en el escalafón", en la base de datos maestra de la Guía de Trámites y Servicios.

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.

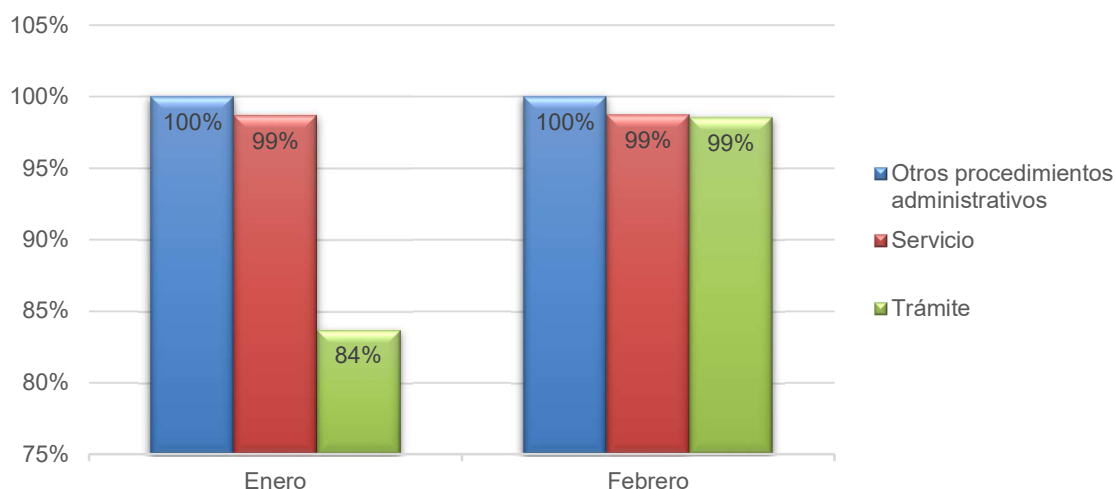
En el marco de la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y en cumplimiento de la Guía de Datos de Operación del SUIT, se presentan los datos de las solicitudes recibidas de trámites, servicios y otros procedimientos, de enero a octubre de 2025, dado que se genera mes vencido, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 1. Cantidad de solicitudes

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámites	47.391	43.451	91,7%	66
Servicios	3.555	3.509	98,7%	5
Otros procedimientos administrativos	3.000	3.000	100%	13
Total	53.946	49.960	94,1%	84

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Gráfica 1 Porcentaje de cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por dependencia de los trámites enero y febrero:

Tabla 2. Nivel oportunidad trámites por dependencia

Oficina	Enero	Febrero
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%
Dirección de Cobertura	-	-
Dirección de Dotaciones Escolares	-	-
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	-	-
Dirección de Inspección y Vigilancia*	85%	90%

Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%
Dirección de Talento Humano	76%	100%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	-	-
Grupo de Certificados Laborales*	78%	94%
Instituciones Educativas Oficiales*	79%	98%
Oficina de Contratos*	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	100%	-
Oficina de Escalafón Docente*	99%	100%
Oficina de Nómina*	95%	100%
Oficina de Personal*	100%	97%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	97%	100%
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	-	-



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

*Datos tomados del aplicativo de correspondencia SIGA

Se registraron los datos de operación de las oficinas que tienen trámites, OPAS y servicios. En conclusión, los datos reflejan un avance en la eficiencia y oportunidad en la gestión de solicitudes, lo que sugiere un impacto positivo de la implementación de la Política de Racionalización de Trámites. Sin embargo, es importante revisar y mejorar en los procesos con las áreas cuyo nivel de oportunidad en el trámite es inferior a 90%.

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



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

Av. El Dorado No. 66 – 63
PBX: 324 1000 - Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Info: Línea 195



Página 7 de 7
17-IF-023
V.3