



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME III TRIMESTRE 2025

IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

OCTUBRE 2025

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195



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	5
8.	Acciones de mejora.....	7

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 2025, 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 2025, 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 2025.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:

Tabla 1. Avance de Ejecución Plan de Trabajo

Área	% Pactado I Cuatrimestre	% Ejecutado I Cuatrimestre
Dirección de Cobertura	29%	29%

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; seguimiento a la estrategia de racionalización de Trámites en SUIT y PTEP, encuesta trámites previos a racionalizarse y respuesta a solicitud dirigida a Función Pública – SUIT.	<u>CERTIFICADOS DE CONFIABILIDAD</u>
		<u>DATOS OPERACIÓN</u>
		<u>ENCUESTA TRÁMITES</u>
		<u>SEGUIMIENTO ESTRATEGIA SUIT PTEP</u>
		<u>SOLICITUDES SUIT</u>
		<u>ACTAS</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 al avance del II Cuatrimestre de los trámites que hacen parte de la Estrategia Racionalización de Trámites - Componente 4 del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2025 versión 1 en la plataforma SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación.
- Se realizó seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites propuesto por la Dirección de Cobertura.
- Se solicitó a la Función Pública frente a inconveniente presentado en la plataforma del SUIT, que impedía la actualización de los trámites que hacen parte de la Estrategia de Racionalización de Trámites 2025 registrada bajo el número de radicado 20255010423541.
- Se recibió respuesta a la solicitud presentada ante la Función Pública.
- Se generaron los datos de operación de los trámites e inclusión en el informe mensual de PQRSDF.
- Se realizó aplicación de la encuesta a la ciudadanía que solicitó trámites ante la SED corresponde a una muestra del agendamiento de matrículas en las Direcciones Locales de Educación, durante el periodo de enero a junio 2025, de las cuales se recibieron 256 respuestas a las 10 preguntas remitidas.

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 cuatrimestre.

De otra parte, en este trimestre se presentó la novedad con el aplicativo SUIT de la Función Pública, situación que impedía la correcta actualización del trámite de asignación de cupo escolar, el cual era requerido para el seguimiento y monitoreo de avance a la Estrategia de Racionalización de Trámites.

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 2025, dado que se genera mes vencido, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 3. Cantidad de solicitudes

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámite	133.487	128.993	96,6%	77
Servicio	67.592	43.492	64,3%	43
Otros procedimientos administrativos	7.641	7.641	100%	22
Total	208.720	156.586	87% Promedio	142

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Tabla 4. Detalle de cantidad de solicitudes recibidas de trámites, OPA'S y servicios recibidos de enero a agosto 2025

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
OPA	1.171	1.445	999	573	565	1.291	952	645
Servicio	5.615	10.934	9.232	9.222	8.318	7.861	9.631	6.779
Trámite	22.644	23.461	21.932	15.618	13.641	10.886	13.284	12.561
Total	29.430	35.840	31.623	25.413	22.524	20.038	23.867	19.985

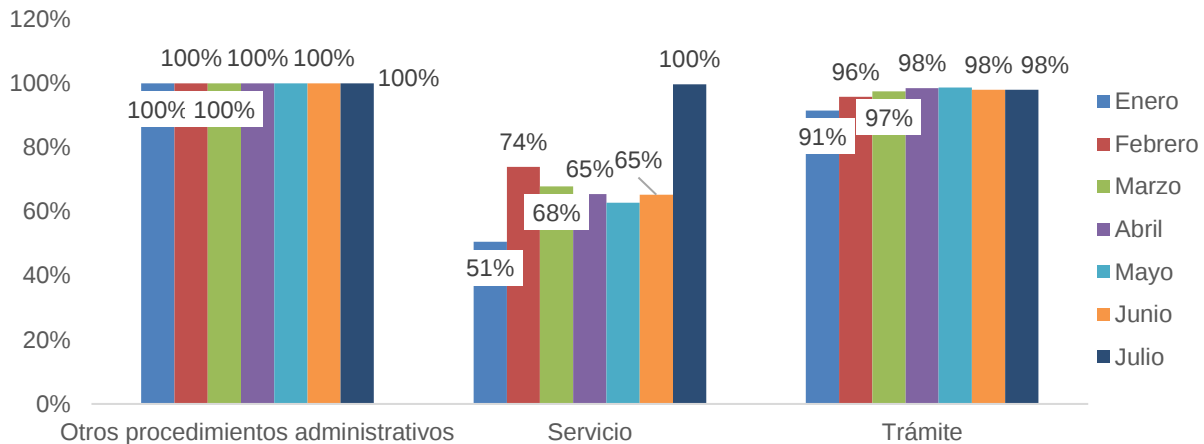
Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Tabla 5. Detalle de cantidad de solicitudes respondidas de trámites, OPA'S y servicios de enero a agosto 2025

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
OPA	1.171	1.445	999	573	565	1.291	952	645
Servicio	2.840	8.083	6.262	6.038	5.236	5.148	5.703	4.182
Trámite	20.706	22.475	20.840	15.378	13.461	10.680	13.037	12.416
Total	24.717	32.003	28.101	21.989	19.262	17.119	19.692	17.243

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Gráfica 1. % de Cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por oficina de los trámites, en el período comprendido entre enero y agosto 2025:

Tabla 6. Nivel oportunidad trámites dependencias

Oficina	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	99%	100%	100%	99%	99%	100%	100%	100%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	67%	67%	100%	100%	100%	-	100%	100%
Oficina de Personal*	100%	100%	100%	99%	100%	98%	99%	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Instituciones Educativas Oficiales*	89%	94%	96%	98%	98%	97%	98%	99%
Dirección de Inspección y Vigilancia*	93%	100%	100%	94%	86%	95%	100%	99%
Dirección de Cobertura	80%	90%	94%	94%	95%	91%	100%	98%
Oficina de Nómina*	94%	96%	99%	99%	94%	100%	100%	96%
Dirección de Talento Humano	100%	100%	100%	98%	99%	98%	97%	93%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	82%	90%
Dirección de Dotaciones Escolares	100%	99%	96%	100%	100%	100%	-	-
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100%	-	100%	100%	100%	-	-	-
Grupo de Certificados Laborales*	2%	3%	2%	2%	1%	2%	1%	2%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

*Datos correspondientes a SIGA

El comportamiento evidencia un descenso controlado respecto a 2024, coherente con la tendencia de racionalización y la migración progresiva hacia canales digitales

8. Acciones de mejora

Aumentar y reportar mensualmente los datos de operación de los trámites, en atención a los valores reportados de enero a julio 2024 comparado con enero a julio 2025; esta información impacta los indicadores de datos de operación de la siguiente manera:

Tabla 7. Trámites recibidos de enero a agosto 2024 y 2025:

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
2024	36.492	48.162	32.248	30.396	25.767	21.185	21.640	20.554	236.444
2025	29.430	35.840	31.623	25.413	22.524	20.038	23.867	19.985	208.720
Variación	-7.062	-12.322	-625	4.983	-3.243	-1.147	2.227	-569	-27.724 (-11.73%)

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Diferencia total: $208.720 - 236.444 = -27.724$

Porcentaje de variación: $(-27.724 / 236.444) \times 100 = -11,73 \%$

Durante el periodo comprendido entre enero y agosto de 2025, se evidencia una disminución del 11,73 % en los trámites recibidos frente al mismo periodo del año 2024, al pasar de 236.444 a 208.720 registros, lo que representa 27.724 trámites menos.

Aunque la tendencia general sigue siendo descendente respecto al año anterior, julio de 2025 muestra un repunte significativo (+2.227 trámites).

Tabla 8. Trámites respondidos de enero a agosto 2024 y 2025

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
2024	29.512	41.721	27.290	26.167	22.705	18.132	19.885	17.986	203.398
2025	24.717	32.003	28.101	21.840	17.857	16.168	15.610	17.243	173.539
Variación	-4.795	-9.718	811	-4.327	-4.848	-1.964	-4.275	-743	-29.859 (-14.68%)

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Diferencia total: $173.539 - 203.398 = -29.859$

Porcentaje de variación: $(-29.859 / 203.398) \times 100 = -14,68 \%$

Durante el periodo comprendido entre enero y agosto de 2025, se evidencia una disminución del 14,68 % en los trámites respondidos frente al mismo periodo del año 2024, al pasar de 203.398 a 173.539 registros, lo que representa 29.859 trámites menos.

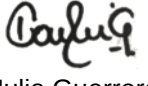
Aunque en marzo de 2025 se presentó un incremento leve (+811 trámites) frente al mismo mes del año anterior, los demás meses mantienen una tendencia descendente, especialmente febrero (-9.718) y julio (-4.275). Sin embargo, agosto muestra una leve recuperación, con un comportamiento similar al de 2024.



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:

- Fortalecer el reporte mensual de datos de operación en coordinación con las dependencias.
- Consolidar un tablero de control en Power BI que visualice en tiempo real el comportamiento de trámites recibidos y respondidos por dependencia.
- Realizar sesiones de retroalimentación trimestral con las áreas responsables para revisar avances, alertas y cumplimiento de tiempos de respuesta.
- Priorizar la digitalización de los trámites con mayor volumen, especialmente los relacionados con constancias, certificaciones y legalizaciones, para reducir carga operativa.
- Diseñar campañas de orientación al ciudadano sobre uso de trámites virtuales y canales no presenciales, reduciendo picos de demanda física.
- 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.

En términos generales, la Secretaría de Educación del Distrito mantiene un desempeño operativo estable en la gestión de trámites, con niveles de cumplimiento superiores al 87 % y un comportamiento coherente entre trámites recibidos y respondidos. No obstante, la disminución global frente a 2024 sugiere reforzar la estrategia de digitalización, la automatización de procesos y la articulación con las dependencias para garantizar una atención más ágil, eficiente y centrada en el ciudadano.

Compiló	Aprobó
 Johan Andrés Morales Auxiliar Administrativo	 Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía