



## INFORME I TRIMESTRE 2025

### IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Elaboró

Johan Andrés Morales  
Auxiliar Administrativo  
Defensor de la Ciudadanía

Aprobado por:

Julia Guerrero Gamba  
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

**OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Av. Eldorado No. 66 – 63  
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48  
Código postal: 111321  
[www.educacionbogota.edu.co](http://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 .....                                             | 4 |
| 8. | Acciones de mejora.....                                                                      | 6 |



## 1. Objetivo:

Facilitar a la comunidad educativa un acceso amigable, seguro y en un lenguaje claro a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, 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.

## 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, al 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 respuestas enviadas a la Guía de Trámites y Servicios; recopilación de datos | <u>CERTIFICADOS DE CONFIABILIDAD</u><br><u>DATOS OPERACION</u> |

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





| Gestión | Descripción                                                                                                     | Evidencias                                          |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|         | sobre la operación de los trámites; inscripción de la estrategia de racionalización de Trámites en SUIT y PTEP. | INSCRIPCION_ESTRATEGIA_TRAMITES<br>SOLICITUDES GTyS |

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites

## 5. Actividades realizadas

- Se actualizó en los portales web internos y externos los 116 trámites y servicios de la entidad.
- Monitoreo al avance del I 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.
- Seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites propuesto por la Dirección de Cobertura.
- Inscripción de la Estrategia de Racionalización de Trámites en la página de Transparencia y Ética Pública de la SED y en el SUIT
- Recepción de los datos de operación de los trámites e inclusión en el informe de PQRSDF mensualmente.

## 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 en el plan de trabajo y ser aprobadas por ellas mismas, con el propósito de garantizar el cumplimiento oportuno y con la calidad requerida, con las respectivas evidencias y los logros generados en cada cuatrimestre.

## 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, entre enero y febrero de 2025.

Tabla 3. Cantidad de solicitudes

| Tipo     | Recibidas | Respondidas en términos | PQR recibidas | % de cumplimiento |
|----------|-----------|-------------------------|---------------|-------------------|
| Trámite  | 43.495    | 40.721                  | 53            | 93,6%             |
| Servicio | 16.328    | 10.685                  | 24            | 73,6%             |
| OPA      | 2.616     | 2.616                   | 15            | 100%              |

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

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





Tabla 4. Top 10 – Detalle de cantidad de solicitudes recibidas de trámites, OPA'S y servicios recibidos de enero y febrero 2025

| Tipo     | Enero  | Febrero |
|----------|--------|---------|
| OPA      | 1.171  | 1.445   |
| Servicio | 5.490  | 10.838  |
| Trámite  | 21.366 | 22.129  |
| Total    | 28.035 | 34.412  |

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

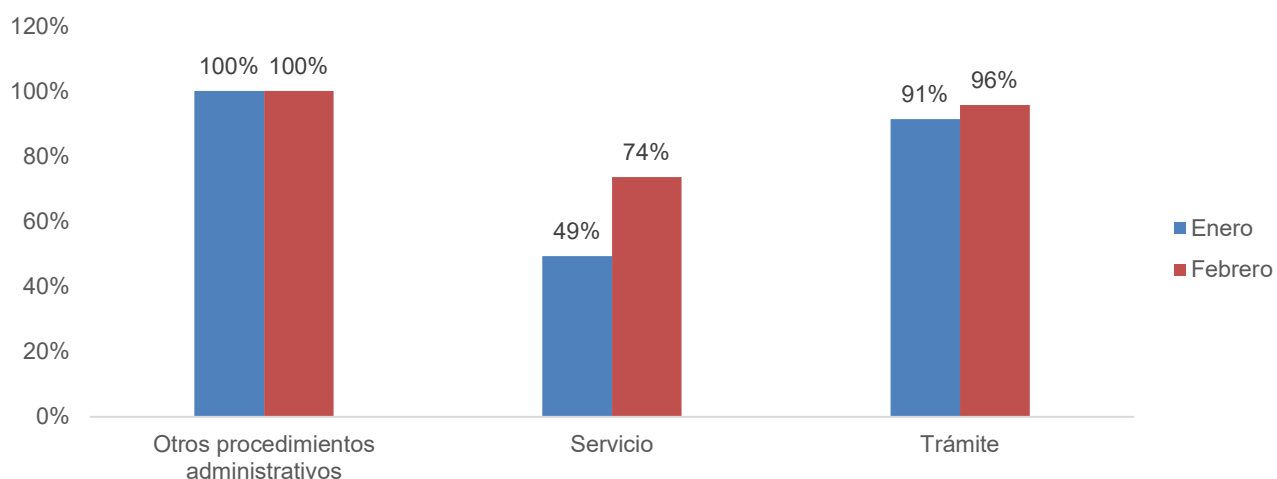
Detalle del cumplimiento de oportunidad de los trámites de enero y febrero 2025:

Tabla 5. Nivel oportunidad trámites por tipo de solicitud

| Tipo solicitud | Enero | Febrero |
|----------------|-------|---------|
| OPA            | 100%  | 100%    |
| Servicio       | 49%   | 74%     |
| Trámite        | 91%   | 96%     |

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 febrero 2025:

Tabla 6. Nivel oportunidad trámites dependencias

| Oficina                                                                                    | Enero | Febrero |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|
| Dirección de Bienestar Estudiantil                                                         | 100%  | 100%    |
| Dirección de Inspección y Vigilancia*                                                      | 93%   | 100%    |
| Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo | 100%  | 100%    |

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





| Oficina                                                       | Enero | Febrero |
|---------------------------------------------------------------|-------|---------|
| Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo        | 100%  | 100%    |
| Oficina de Contratos*                                         | 100%  | 100%    |
| Oficina de Escalafón Docente*                                 | 91%   | 100%    |
| Oficina de Personal*                                          | 100%  | 100%    |
| Oficina de Servicio al Ciudadano*                             | 100%  | 100%    |
| Oficina de Tesorería y Contabilidad*                          | 100%  | 100%    |
| Dirección de Dotaciones Escolares                             | 100%  | 99%     |
| Oficina de Nómina*                                            | 97%   | 97%     |
| Instituciones Educativas Oficiales*                           | 89%   | 94%     |
| Dirección de Talento Humano                                   | 93%   | 86%     |
| Dirección de Cobertura                                        | 78%   | 82%     |
| Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*              | 67%   | 67%     |
| Grupo de Certificados Laborales*                              | 2%    | 3%      |
| Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas | 100%  | -       |
| Dirección de Talento Humano - Prestaciones                    | -     | -       |

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

## 8. Acciones de mejora

Es necesario establecer compromisos con la Dirección de Talento Humano - Prestaciones Sociales para enfatizar la importancia de reportar los volúmenes requeridos de manera puntual, dado que este es el insumo primordial para la correcta actualización y gestión en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

Estos reportes permiten no solo mantener un seguimiento adecuado de los trámites, sino también realizar un análisis efectivo de los tiempos de respuesta y detectar posibles brechas en el proceso. Para asegurar el flujo continuo de información, se recomienda la implementación un mecanismo de monitoreo regular y retroalimentación con la Dirección de Talento Humano – Prestaciones Sociales, que permita ajustar y optimizar el reporte de volúmenes cuando sea necesario. Este enfoque contribuirá a la eficiencia en la prestación de servicios y favorece la transparencia y la satisfacción del ciudadano.

La información anteriormente mencionada, impacta los indicadores de datos de operación de la siguiente manera, comparado con 2024:

En cuanto a la cantidad de solicitudes recibidas:

- Disminución total de 22.357 trámites de 2024 a 2025 (reducción del 26,4%).
- Las tres categorías (otros procedimientos, servicio, trámite) presentan disminución.

En cuanto a la cantidad de solicitudes respondidas:

- Disminución de 17.340 respuestas totales en el mismo periodo (24,3% menos).
- A pesar de la reducción, el porcentaje de respuesta frente a lo recibido se mantiene estable:
- 2024: 71.233 de 84.654 → 84,1% respondido
- 2025: 53.893 de 62.297 → 86,5% respondido

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





## Análisis por mes

### Enero

Solicitudes recibidas en enero

- 2024: 36.492 vs 2025: 28.035 → ↓ **8.457 (-23,2%)**

Solicitudes respondidas en febrero

- 2024: 29.512 vs 2025: 23.427 → ↓ **6.085 (-20,6%)**

### Febrero

Solicitudes recibidas en febrero

- 2024: 48.162 vs 2025: 34.262 → ↓ **13.900 (-28,9%)**

Solicitudes respondidas en febrero

- 2024: 41.721 vs 2025: 30.466 → ↓ **11.255 (-27%)**