



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME II TRIMESTRE 2025

IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

JULIO 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	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 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.

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 respuestas enviadas a la Guía de Trámites y Servicios; recopilación de datos sobre la operación de los trámites; inscripción de la estrategia de racionalización de Trámites en SUIT y PTEP.	<u>CERTIFICADOS DE CONFIABILIDAD</u>
		<u>DATOS OPERACION</u>
		<u>INSCRIPCION ESTRATEGIA TRAMITES</u>
		<u>SOLICITUDES GTyS</u>
		<u>SOLICITUD BOTON TRANSPARENCIA</u>
		<u>OFICIO RESPUESTA</u>

Fuente: Grupo de Racionalización de Trámites

5. Actividades realizadas

- Creación de botón de costos de los trámites, incluido en la página de transparencia de la SED.
- Respuesta a oficio de la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Guía de Trámites S-2025-152677 frente a la actualización y completitud de la oferta de trámites y servicios del Distrito - fase de validación.
- Actualización de 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 mensual de PQRSDF.

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.

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 mayo de 2025, así:

Tabla 3. Cantidad de solicitudes

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámite	95.233	91.360	95,9%	64
Servicio	43.266	28.405	65,7%	30
Otros procedimientos administrativos	4.753	4.753	100%	15

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

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

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
OPA	1.171	1.445	999	573	565
Servicio	5.615	10.934	9.232	9.220	8.265
Trámite	22.644	23.461	21.932	15.462	12.274
Total	29.430	35.840	31.623	25.255	21.104

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

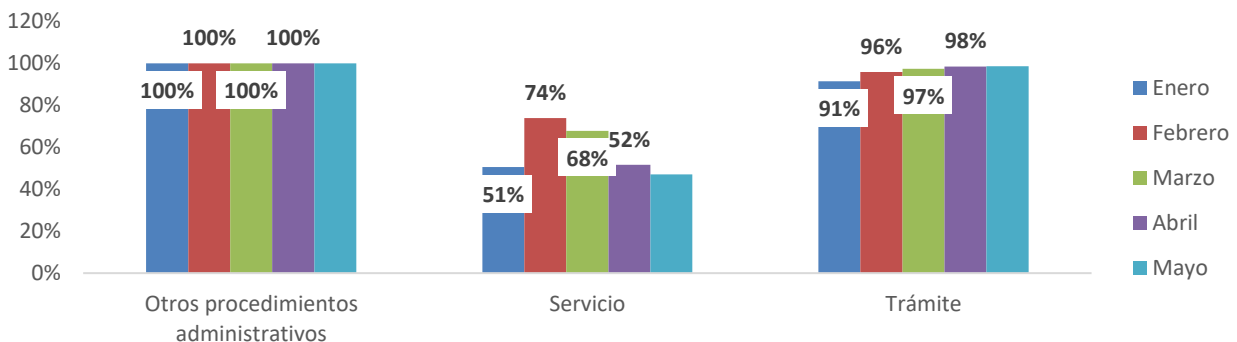
Detalle del cumplimiento de oportunidad de los trámites de enero a mayo 2025:

Tabla 5. Nivel oportunidad trámites por tipo de solicitud

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámite	95.233	91.360	95,9%	64
Servicio	38.180	23.319	61,1%	30
Otros procedimientos administrativos	4.753	4.753	100%	15

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 mayo 2025:

Tabla 6. Nivel oportunidad trámites dependencias

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	80%	90%	94%	100%	100%
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100%	-	100%	100%	100%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	67%	67%	100%	100%	100%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Talento Humano	100%	100%	100%	98%	99%
Oficina de Personal*	100%	100%	100%	99%	100%
Instituciones Educativas Oficiales*	89%	94%	96%	98%	98%
Oficina de Nómina*	94%	96%	99%	99%	94%
Dirección de Inspección y Vigilancia*	93%	100%	100%	94%	86%
Grupo de Certificados Laborales*	2%	3%	2%	80%	77%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	99%	100%	100%	99%	-
Dirección de Dotaciones Escolares	100%	99%	96%	100%	100%
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

*Datos correspondientes a SIGA

8. Acciones de mejora

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

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

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total
2024	36.492	48.162	32.248	30.396	25.767	173.065
2025	29.430	35.840	31.623	25.255	21.104	143.255
 Variación	-7.062	-12.322	-625	-5.141	-4.663	-29.810 (-17.22%)

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

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

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total
2024	29.512	41.721	27.290	26.167	22.705	147.395
2025	24.717	32.003	28.101	21.840	17.857	124.548
 Variación	-4.795	-9.718	811	-6.968	-4.848	-22.847 (-15.50%)

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Se evidencia una disminución general en 2025, tanto los recibidos como los respondidos disminuyeron significativamente en 2025 comparado con 2024, de igual manera, en febrero y abril 2025 se observan los valores más bajos, lo que indica una tendencia descendente en esos meses.

Marzo 2025 supera a marzo 2024 en respondidos y es el único mes en el que hay una mejora en los trámites respondidos respecto al año anterior (+811).

Es necesario establecer compromisos con la Dirección de Talento Humano - Prestaciones Sociales y 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 un flujo continuo de información, es recomendable implementar 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, favorece la transparencia y la satisfacción del ciudadano.

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