



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME IV TRIMESTRE 2025

IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

DICIEMBRE 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 IV Cuatrimestre	% Ejecutado IV Cuatrimestre
Dirección de Cobertura	100%	100%

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 OPERACION</u> <u>INFORME NECESIDADES</u> <u>SEGUIMIENTO ESTRATEGIA SUIT PTEP</u> <u>ELIMINACION TRAMITES</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 III 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 generaron los datos de operación de los trámites e inclusión en el informe mensual de PQRSDF.
- Se realizó informe de necesidades de la comunidad educativa, para identificar los trámites a priorizar durante el 2026.
- Se recibió solicitud de eliminación de trámites de la Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el trabajo - DRESET a través del memorando I-2025-149657, solicitando la eliminación de Becas Universidad Libre y Becas Universidad América y Revisión de las solicitudes de condonación total o parcial de los beneficiarios de créditos-beca.
- Se solicitó a la Oficina Asesora Jurídica a través del memorando I-2025-162404, la eliminación de los trámites de la DRESET, para validación jurídica y firma de los formatos de creación, modificación y eliminación de trámites.
- Se recibió respuesta de la Oficina Asesora Jurídica a través del memorando I-2025-165529, aprobando y firmando los formatos con el objetivo de proceder con la solicitud de eliminación de los trámites.
- Se remitió solicitud a la Oficina Asesora de Planeación para eliminar los trámites de Becas Universidad Libre y Becas Universidad América y Revisión de las solicitudes de condonación total o parcial de los beneficiarios de créditos-beca en el aplicativo SUIT y posterior eliminación en el inventario de trámites de la entidad.

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 3. Cantidad de solicitudes

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámite	159.104	154.352	97,0%	93
Servicio	77.741	51.112	65,7%	50
Otros procedimientos administrativos	9.275	9.275	100%	24
Total	246.120	214.739	87% Promedio	146

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 octubre 2025

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
OPA	1.171	1.445	999	573	565	1.291	952	645	746	886
Servicio	5.615	10.934	9.232	9.222	8.318	7.861	9.631	6.779	7.626	1.823
Trámite	22.644	23.461	21.932	15.618	13.641	10.886	13.284	12.561	14.183	10.802
Total	29.430	35.840	32.163	25.413	22.524	20.038	23.867	19.985	22.555	13.511

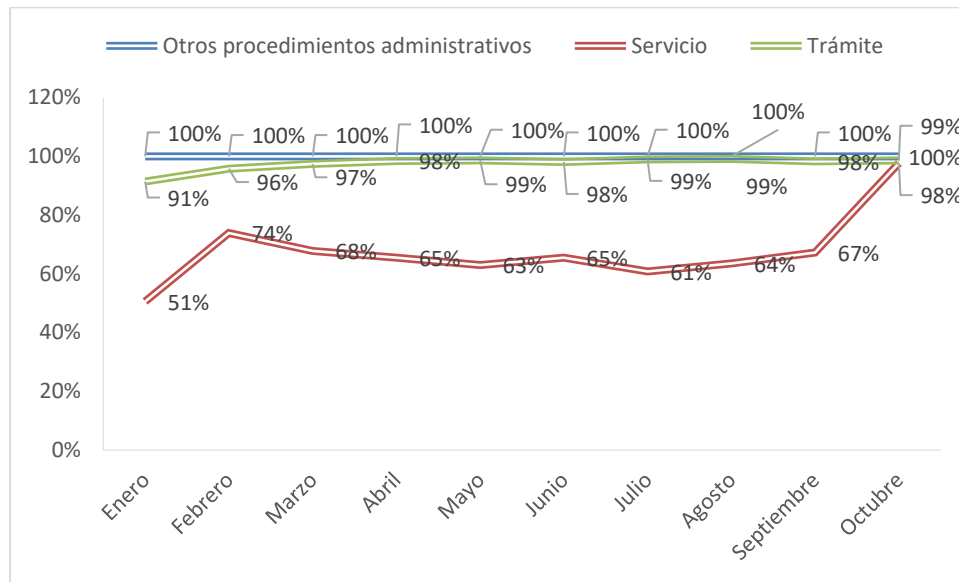
Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

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

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
OPA	1.171	1.445	999	573	565	1.291	952	645	746	886
Servicio	2.840	8.083	6.262	6.038	5.236	5.148	5.703	4.182	5.130	1.781
Trámite	20.706	22.475	20.840	15.378	13.461	10.680	13.037	12.416	13.938	10.655
Total	24.717	32.003	28.101	21.989	19.262	17.119	19.692	17.243	19.814	13.322

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 octubre 2025:

Tabla 6. Nivel oportunidad trámites dependencias

Oficina	Ene %	Feb %	Mar %	Abr %	May %	Jun %	Jul %	Ago %	Sep %	Oct %
Dirección de Bienestar Estudiantil	100	100	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	100	-
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100	100	100	100	100	100	100	100	97	99
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	99	100	100	99	99	100	100	100	100	-
Oficina de Contratos*	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	67	67	100	100	100	-	100	100	60	100
Oficina de Personal*	100	100	100	99	100	98	99	100	100	99
Oficina de Servicio al Ciudadano*	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-
Instituciones Educativas Oficiales*	89	94	96	98	98	97	98	99	98	98
Dirección de Inspección y Vigilancia*	93	100	100	94	86	95	100	99	87	99
Dirección de Cobertura	80	90	94	94	95	91	100	98	92	40
Oficina de Nomina*	94	96	99	99	94	100	100	96	97	90
Dirección de Talento Humano	100	100	100	98	99	98	97	93	95	96
Oficina de Escalafón Docente*	100	100	100	100	100	100	82	90	100	99
Dirección de Dotaciones Escolares	100	99	96	100	100	100	-	-	-	-
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100	-	100	100	100	-	-	-	100	-
Grupo de Certificados Laborales*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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 octubre 2024 comparado con enero a octubre 2025; esta información impacta los indicadores de datos de operación de la siguiente manera:

Tabla 7. Trámites recibidos de enero a octubre 2024 y 2025

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
2024	36.492	48.162	32.248	30.396	25.767	21.185	21.640	20.554	20.146	28.948	285.538
2025	29.430	35.840	31.623	25.413	22.524	20.038	23.867	19.985	22.555	13.511	244.786
 Variación	-7.062	-12.322	-625	4.983	-3.243	-1.147	2.227	-569	2.409	-15437	-40.752 (-14.3%)

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Diferencia total: $285.538 - 244.786 = -40752.724$

Porcentaje de variación: $(-40.752 / 285.538) \times 100 = -14,3 \%$

Durante el periodo comprendido entre enero y octubre de 2025, se evidencia una disminución del 14,3% en los trámites recibidos frente al mismo periodo del año 2024, al pasar de 285.538 a 244.786 registros, lo que representa 40.752 trámites menos.

Aunque la tendencia general es descendente respecto al año anterior, abril con (+4.983) y septiembre de 2025 muestran un repunte significativo (+2.409) trámites.

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

Año	Enero	Febrer o	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost o	Septiembr e	Octubr e	Total
2024	29.51 2	41.721	27.29 0	26.16 7	22.70 5	18.13 2	19.88 5	17.98 6	17.826	27.151	248.37 5
2025	24.71 7	32.003	28.10 1	21.84 0	17.85 7	16.16 8	15.61 0	17.24 3	19.814	13.322	206.67 5
 Variación	-4.795	-9.718	811	-4.327	-4.848	-1.964	-4.275	-743	1.988	-13.829	-41.700 (-16.8%)

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Diferencia total: $248.375 - 206.675 = -41.700$

Porcentaje de variación: $(-41.700 / 248.375) \times 100 = -16,8 \%$

Durante el periodo comprendido entre enero y octubre de 2025, se evidencia una disminución del 16,8 % en los trámites respondidos frente al mismo periodo del año 2024, al pasar de 248.375 a 206.675 registros, lo que representa 41.700 trámites menos.

Aunque en marzo de 2025 se presentó un incremento leve (+811 trámites) y septiembre (+1.988) frente al mismo mes del año anterior, los demás meses mantienen una tendencia descendente, especialmente febrero (-9.718) y julio (-4.275). Sin embargo, septiembre 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, consistentes en:

- 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 acerca del uso de trámites virtuales y canales no presenciales, para reducir los 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 invita a 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