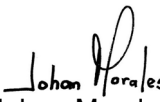




INFORME DE NECESIDADES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA EN TORNO A LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD 2024

Compilado por:


Johan Morales
Auxiliar Administrativo

Aprobado por:


Carmen Julia Guerrero Gamba
Jefe Oficina Servicio al Ciudadano
Defensor de la Ciudadanía

**Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C.**



1. Introducción	3
2. Objetivos	4
Objetivo General	4
Objetivos específicos	4
Desarrollo del informe	5
3. Canales de Atención	5
4. Solicitudes radicadas.....	6
5. Análisis de la gestión realizada para las solicitudes radicadas.....	6
6. Inventario de trámites	8
7. Discriminación por trámite, servicio y otros procedimientos de cara al ciudadano	8
9. Datos de operación	13
12. Análisis y diagnóstico de necesidades ciudadanas.....	22
13. Aplicación de Encuestas y Resultados	26
17. Resultados	40



SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

NECESIDADES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA EN TORNO A LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD

1. Introducción

El presente informe tiene como objetivo analizar el estado actual de los trámites, servicios y demás procedimientos administrativos inscritos en el inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito - SED. Su propósito es identificar necesidades y propuestas de mejora relacionadas con la racionalización de trámites y la atención al ciudadano, en atención a los requerimientos ingresados a través de los canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo, chat y teléfono) y los registrados en el Sistema Integrado de Gestión Documental - SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha - BTE.

Este análisis permitirá identificar fortalezas y las áreas de oportunidad en la gestión de trámites y considera aspectos como los canales de solicitud, la satisfacción ciudadana y la naturaleza de los trámites. De esta forma, se pretende desarrollar una herramienta que contribuya a comprender asertivamente las necesidades de los ciudadanos, mejorar la calidad de la experiencia del servicio, incrementar los estándares de atención y ampliar el portafolio de servicios mediante la racionalización e implementación de mejoras en el proceso.

Para llevar a cabo este análisis, se recopilieron las solicitudes recibidas durante los primeros ocho meses del año 2024, así como la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y los canales de atención más utilizados. Además, se incluyeron los resultados de la encuesta aplicada durante el segundo semestre de 2024, con el propósito de fomentar la participación ciudadana en materia de trámites. También se realizó una medición de los costos internos asociados a los trámites, con el fin de establecer una priorización de acciones de mejora para cada uno.

A su vez, este informe servirá como base para definir la estrategia de racionalización de trámites para el año 2025.



2. Objetivos

Objetivo General

Analizar el estado actual de los trámites, servicios y procedimientos administrativos de la Secretaría de Educación del Distrito - SED, con el fin de identificar necesidades, fortalezas y áreas de mejora que contribuyan a la racionalización de trámites y a la optimización de la atención al ciudadano, mediante la implementación de acciones que incrementen la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana.

Objetivos específicos

- Evaluar los requerimientos ciudadanos ingresados a través de los diferentes canales de contacto (correo, chat y teléfono) y los registrados en el Sistema Integrado de Gestión Documental - SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha - BTE, para identificar patrones de solicitudes y áreas de mejora.
- Analizar la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas, así como los resultados de la encuesta ciudadana aplicada en el segundo semestre, para determinar la percepción y satisfacción de los usuarios con respecto a los trámites de la SED.
- Identificar los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para gestionar trámites, con el fin de mejorar la accesibilidad y efectividad en la comunicación entre la entidad y los ciudadanos.
- Priorizar los trámites que requieren acciones de mejora, con base en la medición de costos internos y en las necesidades identificadas, para diseñar una estrategia de racionalización de trámites.
- Desarrollar propuestas de mejora y racionalización de trámites que permitan aumentar los estándares de calidad y avanzar en la ampliación del portafolio de servicios de la SED, para garantizar una experiencia más satisfactoria a la ciudadanía.

Desarrollo del informe

3. Canales de Atención

Para la operación del periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de agosto de 2024, se recibieron 651.751 atenciones¹;

Canal virtual: 52,25% es decir, las solicitudes del chat institucional, de los correos electrónicos contactenos@educacionbogota.gov.co, buzonentidades@educacionbogota.gov.co y notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co, así como los buzones de notificaciones tuteladas, defensor del ciudadano, Personería de Bogotá D.C., entre otros; las peticiones ingresadas por el Formulario Único de Trámites – FUT por la página web, los requerimientos del aplicativo de Bogotá te Escucha y los formularios de solicitud de cupo. En el canal telefónico, del cual hacen parte la Línea 195 y el Centro de Contacto y Transferencia, se recibieron 175.980 solicitudes que representan el 26,99%, con una participación del 20,76%.

En el registro de categorías en la atención, se evidencia que en los canales de atención se resaltan 10 temáticas de mayor relevancia, con una distribución de participación definida, como lo muestra la siguiente tabla, en la que se refleja que el 27,59% de los temas de consulta corresponden a asignación de cupo escolar.

Estos datos muestran una alta preferencia por el canal virtual, lo que subraya la importancia de fortalecer las capacidades de atención digital para mejorar la experiencia de los usuarios y satisfacer la demanda.

Tabla 1. Canales (Top 10)

Temática	Correo electrónico	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
Asignación de cupo escolar	0,00%	19,74%	5,58%	2,27%	27,59%
Al colegio en bici	0,00%	7,43%	9,00%	4,03%	20,47%
Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes	13,52%	2,28%	2,72%	0,41%	18,92%
Cesantías parciales para docentes	0,00%	8,26%	3,68%	1,71%	13,66%
Accidentes escolares (reembolso de gastos médicos, quirúrgicos, hospitalarios, pólizas escolares)	0,00%	0,87%	4,35%	2,31%	7,53%
Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	0,00%	1,39%	3,28%	1,00%	5,66%
Certificación de funciones para administrativos	0,00%	0,67%	1,13%	1,14%	2,94%
Licencias de funcionamiento (educación formal adultos, preescolar, básica, media, trabajo y desarrollo humano)	0,00%	0,14%	1,09%	0,61%	1,84%
Becas para acceso a educación superior	0,00%	0,36%	0,66%	0,30%	1,33%
Licencias no remuneradas de funcionarios administrativos	0,00%	0,05%	0,01%	0,00%	0,06%

Fuente: Datos CRM

¹ cantidad de transacciones que ingresan a los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito.

4. Solicitudes radicadas

En los sistemas de radicación con los que cuenta la Secretaría de Educación del Distrito al servicio de la ciudadanía, entiéndase Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha” y Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo “SIGA”, a partir de los datos consolidados de acuerdo con las tipologías de clasificación, con corte a agosto, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento

Tipo trámite	Total
Solicitudes y trámites	299.875
Requerimientos legales	5.816
PQRSDF	4.550
Solicitud de acceso a la información	378
Total	310.619

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano, BTE y SIGA TOTAL. Fecha de corte agosto 31 de 2024

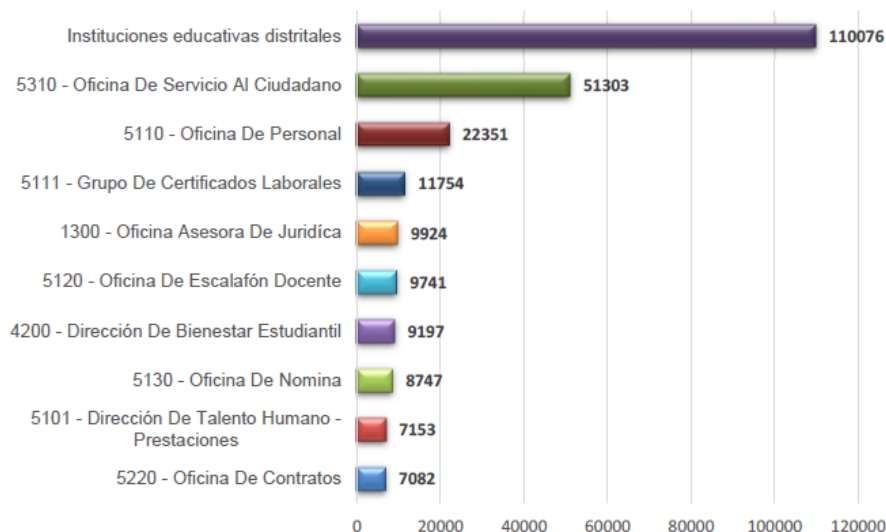
Para garantizar la unificación en la información facilitar su clasificación, se procedió a agrupar las solicitudes de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, en cuatro grandes grupos generales (solicitudes y trámites, requerimientos legales, PQRSDF y solicitudes de acceso a la Información, como se refleja en la tabla anterior.

5. Análisis de la gestión realizada para las solicitudes radicadas

El 96,5% de las solicitudes se clasifican en el grupo número 1. Solicitudes y Trámites: en el cual se encuentran los derechos de petición (consulta, general, particular, información) FUT, informativo, invitaciones, los cuales se asignan a las diferentes oficinas de la SED.

El 93% de las solicitudes recibidas, son atendidas por dependencias del nivel central y las Instituciones Educativas Distritales con un total de 288.132 requerimientos.

Gráfica 1. Principales Oficinas en Atención



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA Fecha de corte agosto 31 de 2024

El análisis realizado muestra que en nivel central se gestionan el 55% de las solicitudes y trámites y las Instituciones Educativas Distritales el 38%. Entre los trámites más destacados se encuentran los de carácter general, que representan el 35% del total, seguidos por las solicitudes de constancias y certificados de estudiantes, con un 26.1% y la legalización de documentos para el exterior, con el 12.9%.

Las Instituciones que registran el mayor volumen de atención de solicitudes y trámites son: el Colegio Ciudadela Educativa de Bosa (IED) con un 3.5%; el Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED) con un 1.9%; el Colegio Nuevo Chile (IED) con un 1.7% y los colegios General Gustavo Rojas Pinilla (IED) y Villas del Progreso (IED), ambos con un 1.6%.

La segunda dependencia con mayor participación solicitudes y trámites, es la Oficina de Servicio al Ciudadano con el 17,8%; se destaca el trámite de Legalización de Documentos al Exterior con un 72,5% de participación.

La Oficina de Personal, ocupa el tercer lugar en volumen de solicitudes, la mayoría corresponde a trámites generales, con un 81.8%, seguido de licencias no remuneradas para docentes y directivos docentes, que representan el 4.3%; renunciaciones con un 3.5%, y finalización de labores con un 3.4%.

6. Inventario de trámites

Esta Secretaría dispone de un inventario de trámites que facilita la identificación y proporciona información actualizada a la ciudadanía con respecto a estos. Este inventario incluye detalles de los requisitos, canales de atención, población objetivo, acciones de racionalización implementadas y tiempos de respuesta, entre otros aspectos.

En el marco de esta estrategia, esta Secretaría ha implementado 122 acciones de racionalización, las cuales han facilitado la simplificación de los procedimientos para solicitud y realización de trámites, con el propósito reducir pasos, tiempos y costos asociados para los ciudadanos. Entre las mejoras se destaca la disminución de desplazamientos, gestión de solicitudes y tiempos de espera, así como la automatización parcial de algunos trámites. En la siguiente tabla se presenta la clasificación de estas acciones de racionalización.

Tabla 3. Acciones de Racionalización

Año	Administrativa	Normativa	Tecnológica	Total
2012			1	1
2016	1	1	15	17
2017	1	6	32	39
2018	1		11	12
2019			17	17
2020	4		11	15
2021	1		4	5
2022			3	3
2023			12	12
2024	1			1
Total	9	7	106	122

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

Actualmente la Secretaría cuenta con 116 trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano – OPA'S, de los cuales 61 se realizan por medio del Formulario Único de Trámites, 25 en los puntos de atención presenciales, 16 por Humano en Línea, 8 en las Direcciones Locales de Educación, 3 en aplicativos webs y 3 en las instituciones educativas oficiales.

7. Discriminación por trámite, servicio y otros procedimientos de cara al ciudadano

El detalle de los 44 trámites, 70 servicios y 2 procedimientos administrativos – OPA'S, se refleja en la siguiente gráfica

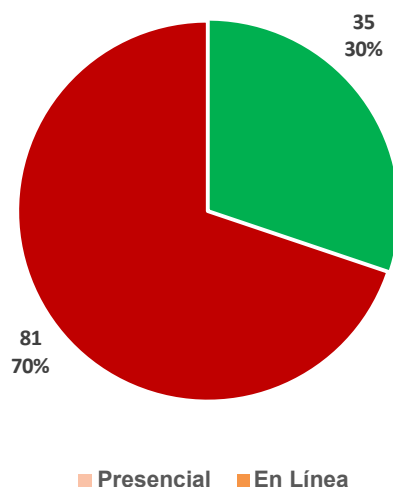
Gráfica 2. Trámites, Servicios y OPA'S



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito.

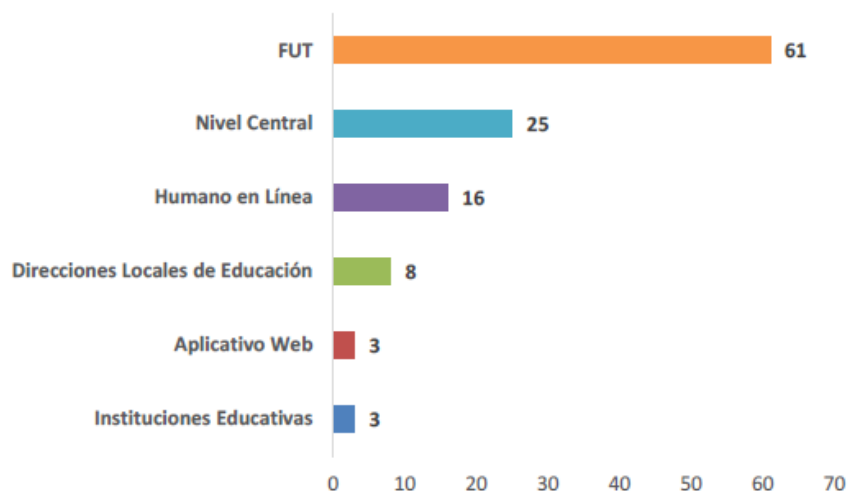
Como se observa en la siguiente gráfica, el 70% de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos se pueden realizar de manera ágil, fácil y rápido, a través del formulario único de trámites y a través de otros aplicativos en línea, con el propósito de permitirle a la ciudadanía realizar sus solicitudes ante la Secretaría de Educación del Distrito, en cualquier momento y lugar.

Grafica 3. Trámites en Línea



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito.

Gráfica 4. Trámites Realizados por Puntos de Atención



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito.

A la fecha, en 2024, la entidad ha logrado racionalizar dos trámites. El primero es el de Legalización de Documentos para Estudiar en el Exterior, gestionado por la Oficina de Servicio al Ciudadano, frente al cual se redujeron los tiempos promedio de respuesta a la ciudadanía, que actualmente se encuentran en 6 días hábiles. El segundo corresponde a la Revisión de las Solicitudes de Condonación Total o Parcial para Beneficiarios de Créditos-Beca, a cargo de la Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo, que redujo a 12 días hábiles el tiempo de respuesta.

Es importante destacar que la Estrategia de Racionalización de Trámites para la vigencia 2024 incluye un total de cuatro trámites, de los cuales dos ya han sido racionalizados. Los trámites restantes están a cargo de la Dirección de Cobertura y corresponden al proceso de matrículas 2025, relacionados con solicitudes de asignación de cupo escolar y traslado de estudiantes antiguos. Estos procesos ya se encuentran activos, de acuerdo con la Resolución 1432 del 31 de julio de 2024¹.

Para este año del total de 116 solicitudes categorizadas como “Trámite, Servicio, Otro Procedimiento de cara al ciudadano” el 70% (81) se realizan en línea, de la siguiente manera:

- Parcialmente en línea: 50%
- Totalmente en línea: 20%
- De manera presencial: 30%

¹ “Por la cual se establece el proceso de gestión de la cobertura 2024 - 2025 en el Sistema Educativo oficial de Bogotá D.C.”

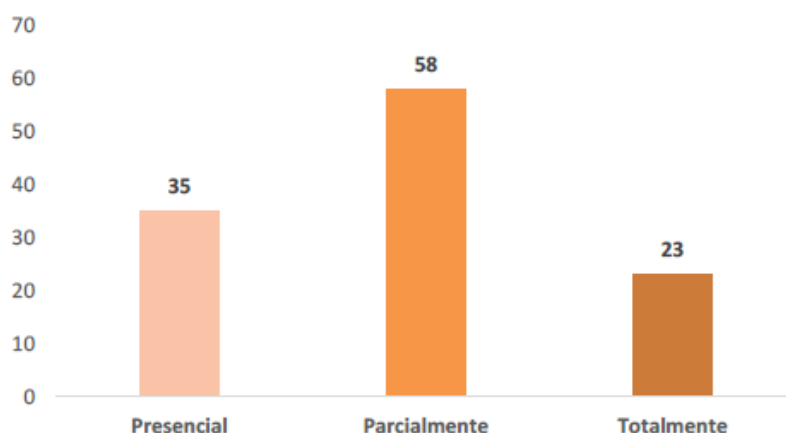
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48

Código postal: 111321

www.educacionbogota.edu.co

Información: Línea 195

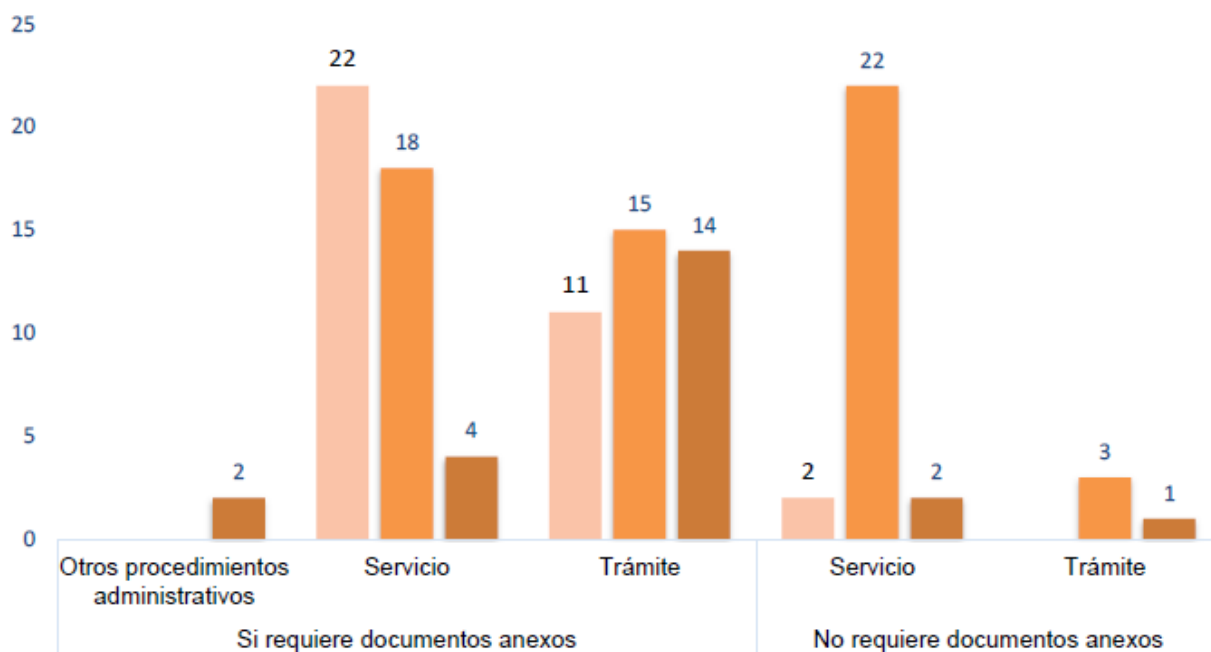
Gráfica 5. Trámites realizados por Puntos de Atención



Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito.

En relación con los requisitos, del total de 116 trámites, servicios y otros procedimientos administrativos, 86 requieren que el ciudadano presente documentos ante la Secretaría de Educación del Distrito; de estos, 33 se realizan parcialmente en línea, 20 son completamente en línea y 33 deben realizarse de manera presencial. De los 30 trámites que no requieren documentación adjunta, 3 se pueden gestionar totalmente en línea, 25 de forma parcial en línea y 2 de manera presencial. A continuación, se presenta un listado de lo mencionado anteriormente.

Gráfica 6. Trámites que requieren documentos adjuntos



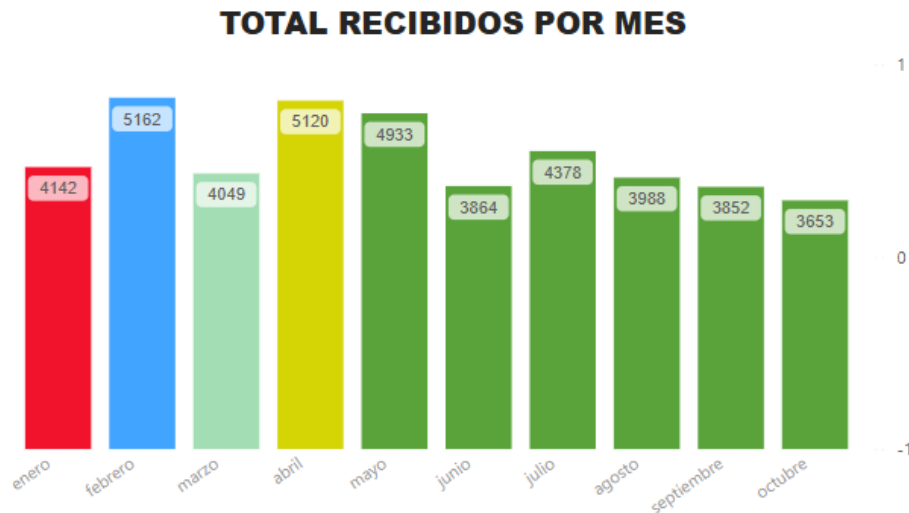
Fuente: Inventario de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito

8. INTEROPERABILIDAD

El trámite de Legalización de Documentos para Estudiar en el Exterior cuenta, hasta la fecha, con interoperabilidad con el Ministerio de Relaciones Exteriores – Cancillería. Esta conexión ha permitido a la ciudadanía gestionar su solicitud de manera más ágil y eficiente, facilitando el proceso de principio a fin desde cualquier lugar y dispositivo. Además, la interoperabilidad contribuye a la reducción de tiempos de espera y a la minimización de errores en la gestión de trámites, mejorando la experiencia del usuario.

A continuación, se presentan los datos sobre las solicitudes recibidas y gestionadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Gráfica 7. Tablero de Control del trámite de legalización de documentos para estudiar en el exterior



Fuente: Elaboración propia equipo de racionalización de trámites- OSC.

De acuerdo con el proceso de interoperabilidad entre Secretaría de Educación del Distrito y la Cancillería, las solicitudes aprobadas por la SED en las cuales los ciudadanos realizaron el proceso de apostilla ante dicha entidad corresponden al siguiente volumen:

Tabla 4. Documentos apostillados en Cancillería

Mes	Documentos expedidos de la SED Bogotá	Documentos Apostillados (SED Bogotá)	% de documentos apostillados de la SED Bogotá
Enero	4.142	424	10%
Febrero	5.162	1.989	39%
Marzo	4.049	2.557	63%
Abril	5.120	3.050	60%
Mayo	4.933	3.109	63%
Junio	3.864	3.227	84%
Julio	4.378	2.904	66%

Agosto	3.988	2.711	68%
Septiembre	3.863	2.429	63%
Octubre	3.653	2.206	60%
Total	43.152	24.606	57%

Fuente: Cancillería – enero a octubre 2024

9. Datos de operación

Los datos de operación reflejan la cantidad de solicitudes que la entidad recibe mensualmente para cada uno de sus trámites. Esta información permite identificar el volumen de ciudadanos que y priorizar aquellos de mayor demanda. Además, facilita el análisis del comportamiento de las solicitudes, evaluar si el volumen registrado coincide con lo esperado y si es posible reducirlo mediante la mejora en la eficiencia de los servicios, la calidad de las respuestas y la atención en ventanilla.

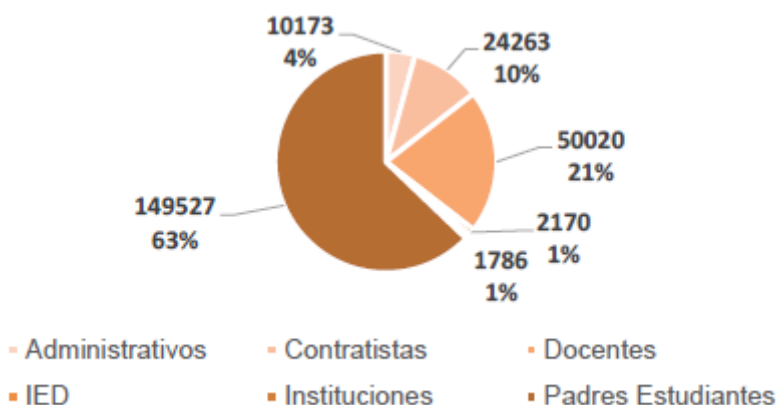
De enero a agosto del año en curso, se recibieron 237.939 solicitudes las cuales están clasificadas por grupo de interés de la siguiente manera:

Tabla 5. Solicitudes por Grupo de Interés

Grupo de Interés	Total
Administrativos	10.173
Contratistas	24.263
Docentes	50.020
IED	2.170
Instituciones	1.786
Padres Estudiantes	149.527
Total	237.939

Fuente: Elaboración propia equipo de racionalización de trámites-OSC.

Gráfica 8. Participación por grupo de interés



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites

El 63% de las solicitudes de trámites, servicios y OPA'S son realizadas por padres, estudiantes y con el 21% de requerimientos. De las 237.939 solicitudes reportadas, el 85,00% fueron realizados parcialmente en línea, es decir que el canal de solicitud es virtual y la gestión o respuesta se realiza de manera presencial o semi presencial, el 10% corresponde a trámites que se gestionan totalmente en línea, entre

ellos, la asignación de cupo escolar, traslado de estudiantes antiguos, constancia de registro de diploma, legalización de documentos para estudiar en el exterior; el 5% de restante, concierne a trámites que se gestionan de manera presencial con 11.600 solicitudes.

Entre las solicitudes realizadas por el grupo de padres y estudiantes, se destacan la solicitud de constancias o certificaciones de estudio ante las Instituciones Educativas Distritales, con 89.378 solicitudes, lo que representa el 60% del total. Le sigue el trámite de legalización de documentos para estudiar en el exterior, con 41.300 solicitudes, equivalente al 28% del total. En otros trámites se encuentran los de beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio) con 7.360 solicitudes y asignación de cupo escolar con 4.158 solicitudes, de este último no se tienen datos exactos debido a que el proceso no ha finalizado.

Tabla 6. Solicitudes por Grupo de Interés- Padres y estudiantes

Trámite	Total	%
Constancias o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	89378	60%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	41300	28%
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	7360	5%
Asignación de cupo escolar	4158	3%
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	1980	1%
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	1574	1%
Traslado de estudiantes antiguos	1475	1%
Constancia de registro de diploma	980	1%
Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares	558	0%
Documento de legalidad de instituciones cerradas	446	0%
Revisión de las solicitudes de condonación total o parcial de los beneficiarios de créditos-beca	255	0%
Retiro de Estudiantes del SIMAT	38	0%
Becas Universidad Libre y Universidad América	25	0%
Total	149527	100%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

Frente a las solicitudes realizadas por docentes, se observa que el trámite de certificado de salarios e historial laboral comprende un 42,2%, seguido de las cesantías definitivas con el 12,4%, ambos suman 54,5% de los requerimientos de este grupo poblacional.

Tabla 7. Solicitudes por Grupo de Interés - Docentes

Trámite	Total	%
Certificado de salarios e historia laboral	21.092	42,2%
Cesantía definitiva para docentes oficiales	6.182	12,4%
Inicio de Labores de Docentes Provisionales	4.114	8,2%
Finalización de Labores de Docentes Provisionales	3.765	7,5%
Cesantías parciales para docentes oficiales	3.237	6,5%
Inscripción en el escalafón nacional docente	2.612	5,2%

Ascenso en el escalafón nacional docente	1.333	2,7%
Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	1.008	2,0%
Licencia por Luto	697	1,4%
Reporte de accidente de trabajo de directivos docentes y docentes	674	1,3%
Certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas	588	1,2%
Certificado de tiempo de servicio para docentes	561	1,1%
Traslado de docentes por salud	536	1,1%
Comisión de servicios	485	1,0%
Reliquidación pensional para docentes oficiales	443	0,9%
Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	417	0,8%
Pensión de jubilación para docentes oficiales	346	0,7%
Traslado de docentes entre entes territoriales	339	0,7%
Legalización de incapacidades para docentes	262	0,5%
Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	141	0,3%
Encargo de un Directivo Docente Rector, Director Rural o Coordinador	139	0,3%
Vacancia temporal de un cargo o directivo docentes	128	0,3%
Edictos emplazatorios para prestaciones sociales docentes	121	0,2%
Traslado de docentes por motivo de amenaza	118	0,2%
Carta de respaldo institucional	91	0,2%
Sustitución pensional para docentes oficiales	80	0,2%
Indemnización Sustitutiva	65	0,1%
Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	62	0,1%
Monto de cesantías docentes	58	0,1%
Pensión de jubilación por aportes	44	0,1%
Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	36	0,1%
Tiempo de servicio para bono pensional de docentes y directivos docentes	35	0,1%
Revisión de pensión para docentes oficiales	32	0,1%
Certificado de FAVIDI	29	0,1%
Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	25	0,0%
Pensión de sobrevivientes para docentes oficiales	21	0,0%
Vacancia por fallecimiento	20	0,0%
Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	17	0,0%
Traslados masivos de docentes y directivos docentes	13	0,0%
Revisión de cesantías definitivas para docentes	10	0,0%
Licencia deportiva	8	0,0%
Comisión para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	7	0,0%
Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	5	0,0%
Asignación de funciones en el cargo de directivo docente rector, director rural o coordinador	4	0,0%
Inscripción en el escalafón docente para educadores que se rigen por el Decreto 1278 de 2002	4	0,0%
Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	4	0,0%

Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	4	0,0%
Vacancia definitiva de un cargo o directivo docentes	3	0,0%
Renuncia parcial o total a licencias no remuneradas para docentes	2	0,0%
Instauración y atención de quejas por presuntas conductas de acoso laboral ante el comité de convivencia laboral de la Secretaría de Educación D.C.	2	0,0%
Certificado de aportes al sistema de la protección social para VISA del personal docente	2	0,0%
Certificado de pago de seguridad social de docentes para trabajo en jornada contraria	1	0,0%
Reporte de Incidentes de Trabajo, condiciones y actos inseguros	1	0,0%
Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	0	0,0%
Total	50.023	100%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

En cuanto a los trámites realizados por el personal administrativo, se encontró que el más frecuente es la solicitud de copias de actos administrativos, documentos o expedientes, que representan el 34.6% del total de este grupo. Le siguen las renunciaciones con el 11.1% (1.133 solicitudes) y las certificaciones de funciones, con un 9.1%. Cabe destacar que todos estos trámites se gestionan de forma virtual a través del Formulario Único de Trámites.

Tabla 8. Solicitudes por Grupo de Interés- Administrativos

Trámite	Total	%
Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	3.516	34,6%
Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	1.133	11,1%
Certificación de funciones para administrativos	929	9,1%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	791	7,8%
Licencia ordinaria no remunerada para funcionarios administrativos y docentes	636	6,3%
Certificado de tiempo de servicio para administrativos	490	4,8%
Prórroga de vacaciones	449	4,4%
Actualización y/o cambio cuenta bancaria para el abono en nómina	382	3,8%
Vacaciones de funcionarios administrativos	380	3,7%
Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	343	3,4%
Certificado para caja de compensación familiar plan 25 años	198	1,9%
Monto de cesantías para administrativos afiliados a FONCEP	171	1,7%
Prima técnica - reconocimiento o reajuste	158	1,6%
Prórroga para tomar posesión en periodo de prueba	148	1,5%
Ausentismo laboral no justificado funcionarios administrativos y docentes	109	1,1%
Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	99	1,0%
Cesantías definitivas de funcionarios administrativos	91	0,9%
Reporte de accidente de trabajo de personal administrativo, contratistas y estudiantes de colegios distritales en práctica laboral	86	0,8%
Certificación de sueldos con destino al Fondo Nacional del Ahorro	21	0,2%
Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	16	0,2%

Certificado de pago de salud	12	0,1%
Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	7	0,1%
Comisión de personal administrativo para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	5	0,0%
Certificado de fines personales para docentes y administrativos	0	0,0%
Traslado de funcionarios administrativos por motivo de amenaza	0	0,0%
Total	10.170	100%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

Dentro del grupo poblacional de Instituciones, se destaca el trámite de reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas con un 45,1%, seguido del de certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano con un 23,6% y el trámite de registro o renovación de programas con un total de solicitudes de 208 solicitudes, de un gran total de 1.786.

Tabla 9. Solicitudes por Grupo de Interés – Instituciones

Trámite	Total	%
Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	805	45,1%
Certificado de Existencia y Representación Legal para Entidades sin Ánimo de Lucro con Fines Educativos	422	23,6%
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	208	11,6%
Cambio de propietario de un establecimiento educativo	101	5,7%
Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	97	5,4%
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	95	5,3%
Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	16	0,9%
Cancelación de personería jurídica de entidades sin ánimo de lucro con fines educativos	14	0,8%
Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	13	0,7%
Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	7	0,4%
Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	4	0,2%
Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	3	0,2%
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	1	0,1%
Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	0	0,0%
Clausura de un establecimiento educativo	0	0,0%
Cambio de sede de un establecimiento educativo	0	0,0%

Ampliación del servicio educativo	0	0,0%
Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	0	0,0%
Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	0	0,0%
Total	1.786	100%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

10. Nivel de Oportunidad en los trámites

De acuerdo con los datos de operación de los trámites, recopilados por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se cuenta con la oportunidad en la gestión a las solicitudes recibidas con el objetivo de que las áreas conozcan y puedan tomar decisiones frente a los trámites, servicios y OPA'S de su competencia. A continuación, se relacionan los trámites con el indicador de oportunidad del periodo enero a agosto 2024:

Tabla 10. Nivel de Oportunidad de los Trámites

Trámite	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	89.378	83.907	94%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	41.300	41.242	100%
Recepción de cuentas	18.270	18.270	100%
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	7.360	7.360	100%
Cesantía definitiva para docentes oficiales	6.182	3.654	59%
Certificación de Contrato y/o Convenio	5.993	5.993	100%
Asignación de cupo escolar	4.158	4.024	97%
Inicio de Labores de Docentes Provisionales	4.114	4.114	100%
Finalización de Labores de Docentes Provisionales	3.765	2.607	69%
Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	3.516	3.416	97%
Cesantías parciales para docentes oficiales	3.237	2.444	76%
Inscripción en el escalafón nacional docente	2.612	2.495	96%
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	1.980	1.980	100%
Reposición de bienes de propiedad de la Secretaría de Educación del Distrito	1.918	1.918	100%
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	1.574	1.485	94%
Traslado de estudiantes antiguos	1.475	1.435	97%
Ascenso en el escalafón nacional docente	1.333	1.333	100%
Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	1.133	1.133	100%
Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	1.008	1.008	100%
Constancia de registro de diploma	980	980	100%
Certificación de funciones para administrativos	929	731	79%
Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	805	805	100%

Cesantías parciales para funcionarios administrativos	791	730	92%
Licencia por Luto	697	697	100%
Reporte de accidente de trabajo de directivos docentes y docentes	674	674	100%
Licencia ordinaria no remunerada para funcionarios administrativos y docentes	636	636	100%
Certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas	588	579	98%
Certificado de tiempo de servicio para docentes	561	242	43%
Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares	558	515	92%
Traslado de docentes por salud	536	216	40%
Certificado de tiempo de servicio para administrativos	490	444	91%
Comisión de servicios	485	485	100%
Prórroga de vacaciones	449	449	100%
Documento de legalidad de instituciones cerradas	446	446	100%
Reliquidación pensional para docentes oficiales	443	443	100%
Certificado de Existencia y Representación Legal para Entidades sin Ánimo de Lucro con Fines Educativos	422	415	98%
Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	417	417	100%
Actualización y/o cambio cuenta bancaria para el abono en nómina	382	372	97%
Vacaciones de funcionarios administrativos	380	374	98%
Pensión de jubilación para docentes oficiales	346	346	100%
Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	343	306	89%
Traslado de docentes entre entes territoriales	339	268	79%
Legalización de incapacidades para docentes	262	262	100%
Revisión de las solicitudes de condonación total o parcial de los beneficiarios de créditos-beca	255	255	100%
Adquisición de elementos de dotación para colegios distritales	252	252	100%
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	208	119	57%
Certificado para caja de compensación familiar plan 25 años	198	194	98%
Monto de cesantías para administrativos afiliados a FONCEP	171	161	94%
Prima técnica – reconocimiento o reajuste	158	139	88%
Prórroga para tomar posesión en periodo de prueba	148	148	100%
Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	141	141	100%
Encargo de un Directivo Docente Rector, Director Rural o Coordinador	139	139	100%
Vacancia temporal de un cargo o directivo docentes	128	128	100%
Edictos emplazatorios para prestaciones sociales docentes	121	118	98%
Traslado de docentes por motivo de amenaza	118	115	97%
Ausentismo laboral no justificado funcionarios administrativos y docentes	109	109	100%

Cambio de propietario de un establecimiento educativo	101	79	78%
Certificado de periodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales	99	58	59%
Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	97	81	84%
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	95	71	75%
Carta de respaldo institucional	91	89	98%
Reporte de accidente de trabajo de personal administrativo, contratistas y estudiantes de colegios distritales en práctica laboral	86	86	100%
Sustitución pensional para docentes oficiales	80	80	100%
Indemnización Sustitutiva	65	65	100%
Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	62	62	100%
Monto de cesantías docentes	58	37	64%
Pensión de jubilación por aportes	44	44	100%
Retiro de Estudiantes del SIMAT	38	38	100%
Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	36	12	33%
Tiempo de servicio para bono pensional de docentes y directivos docentes	35	9	26%
Revisión de pensión para docentes oficiales	32	32	100%
Certificado de FAVIDI	29	16	55%
Becas Universidad Libre y Universidad América	25	25	100%
Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	25	25	100%
Certificación de sueldos con destino al Fondo Nacional del Ahorro	21	10	48%
Pensión de sobrevivientes para docentes oficiales	21	21	100%
Vacancia por fallecimiento	20	20	100%
Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	17	17	100%
Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	16	14	88%
Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	16	5	31%
Cancelación de personería jurídica de entidades sin ánimo de lucro con fines educativos	14	10	71%
Traslados masivos de docentes y directivos docentes	13	12	92%
Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	13	12	92%
Certificado de pago de salud	12	12	100%
Revisión de cesantías definitivas para docentes	10	8	80%
Licencia deportiva	8	8	100%
Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	7	5	71%

Calificación de origen de presunta enfermedad profesional de funcionarios administrativos	7	7	100%
Comisión para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	7	7	100%
Comisión de personal administrativo para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción	5	5	100%
Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	5	5	100%
Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	4	3	75%
Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	4	4	100%
Inscripción en el escalafón docente para educadores que se rigen por el Decreto 1278 de 2002	4	4	100%
Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	4	4	100%
Asignación de funciones en el cargo de directivo docente rector, director rural o coordinador	4	4	100%
Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	3	2	67%
Vacancia definitiva de un cargo o directivo docentes	3	3	100%
Certificado de aportes al sistema de la protección social para VISA del personal docente	2	2	100%
Renuncia parcial o total a licencias no remuneradas para docentes	2	2	100%
Instauración y atención de quejas por presuntas conductas de acoso laboral ante el comité de convivencia laboral de la Secretaría de Educación D.C.	2	2	100%
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	1	1	100%
Certificado de pago de seguridad social de docentes para trabajo en jornada contraria	1	1	100%
Reporte de Incidentes de Trabajo, condiciones y actos inseguros	1	1	100%
Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	0	0	-
Clausura de un establecimiento educativo	0	0	-
Ampliación del servicio educativo	0	0	-
Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	0	0	-
Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	0	0	-
Certificado de fines personales para docentes y administrativos	0	0	-
Cambio de sede de un establecimiento educativo	0	0	-
Traslado de funcionarios administrativos por motivo de amenaza	0	0	-
Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	0	0	-
Certificado de salarios e historia laboral*	21.092	-	-
Total	237.848	204.788	86%

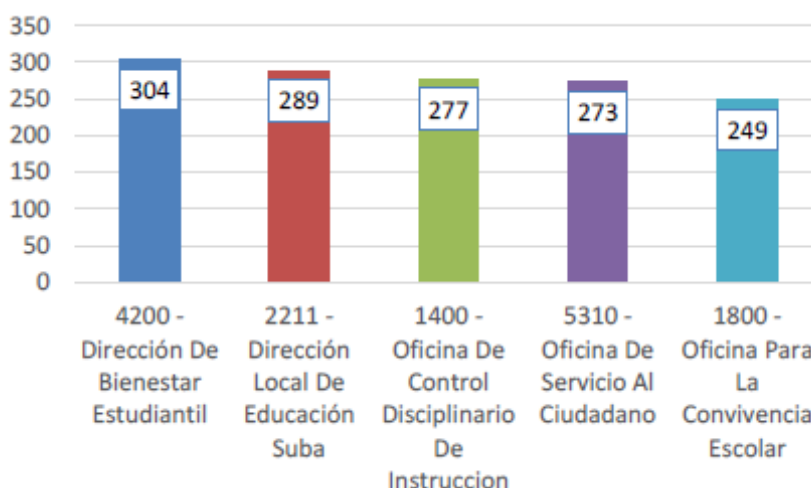
*Frente al trámite de Certificado de salarios e historia laboral, no se genera nivel de oportunidad, dado que la herramienta utilizada para la Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195

recepción de dichas solicitudes (Humano en línea), no tiene la opción de obtener los datos de gestión.

11. Grupo PQRSDF

Dentro de este grupo se clasifican aquellos requerimientos que corresponden a Quejas, Reclamos, Felicitaciones, Sugerencias y Denuncias que con corte a agosto el 1,5% de los requerimientos correspondió a este grupo.

Gráfica 9. (5 dependencias con mayor participación)



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE agosto 31 de 2024

Del total de solicitudes recibidas, 4.550 corresponden a requerimientos catalogados como PQRSDF. De las cuales se destacan cinco oficinas con temas relacionados a falta de información o consultas generales, quejas contra funcionarios, acompañamiento escolar, denuncias de acoso escolar (matoneo), entre otros.

12. Análisis y diagnóstico de necesidades ciudadanas

3. Información de costos:

Para la identificación de los recursos asociados a cada trámite se diseñó un formato de medición de costos internos que pretende recopilar toda la información necesaria para la medición de los costos internos de los trámites en términos de personal, cálculo de otros recursos y tiempo invertido en cada trámite con el fin de facilitar el cálculo de los costos de manos de obra y otros recursos.

Para medir los costos internos de la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos de la SED, se tuvo cuenta las siguientes condiciones que se presentaron:

- La información fue suministrada por las oficinas que cuentan actualmente con trámites, servicios y OPA'S vigentes al 30 de agosto de 2024 en la SED.
- El volumen total de solicitudes se identificó con los datos de operación de 01 enero a 30 agosto de 2024.
- El salario de los contratistas se obtuvo del Plan Anual de Adquisiciones 2024 publicado en la sección de Transparencia de la página web de la SED y del directorio de funcionarios de SIDEAP. Cuando dos o más funcionarios o contratistas con diferentes cargos realizaban la misma actividad, se obtuvo un promedio del salario de todos los participantes y se tomó este resultado como referencia para la medición.
- Los tiempos de gestión de cada actividad corresponden a un promedio estimado que puede variar de acuerdo con la complejidad de la solicitud o la actividad.

		Formato de seguimiento de medición de costos internos SED HOJA DE CALCULO EJEMPLO PARA DETERMINAR EL COSTO DE UN TRÁMITE O ACTIVIDAD POR MES Fecha de corte 24 / 08 / 2023									
SUBSECRETARÍA		Subsecretaría de Gestión Institucional									
OFICINA		Oficina de Servicio al Ciudadano									
SELECCIONE TRÁMITE...		Legalización de documentos para estudiar en el exterior									
NOMBRE (Nombre completo)	CARGO (De acuerdo al manual de funciones y/o contrato)	ROL (Actividad que ejecuta)	TRÁMITE (Seleccione el trámite)	Salario Base	Cantidad de minutos dedicados al trámite (mensual)	Tiempo laboral en minutos mensual	Carga Laboral (52%)	Prima técnica	Valor Nómina + carga laboral + Prima técnica	Costo minuto mensual	Costo mano de obra por trámite
Olga Marina Gutierrez	Auxiliar administrativo	Gestión y verificación	Legalización de documentos para	\$ 2.987.633,00	14.400	14.400	1.564.623	-	4.552.256	316	4.552.256
Liliana Amaya	Auxiliar administrativo	Gestión y verificación	Legalización de documentos para	\$ 2.449.382,00	14.400	14.400	1.282.741	-	3.732.123	259	3.732.123
Dora Acero	Auxiliar administrativo	Gestión y verificación	Legalización de documentos para	\$ 2.702.033,00	14.400	14.400	1.415.055	-	4.117.088	286	4.117.088
TOTAL COSTO TRÁMITE O ACTIVIDAD										12.401.467	
TOTAL OTROS RECURSOS										0	
TOTAL COSTO DEL TRÁMITE										12.401.467	

Fuente: Equipo de racionalización de trámites – OSO

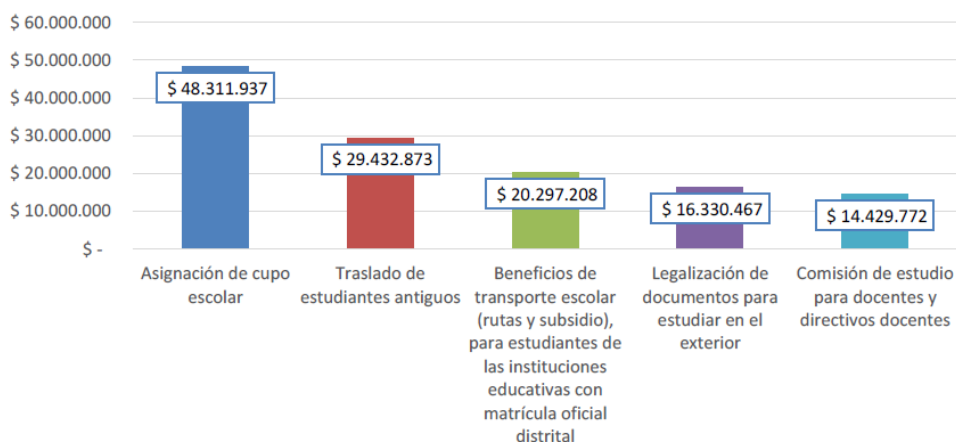
RESULTADOS:

Los trámites que tuvieron mayores gastos de papelería, servicios de correspondencia y mensajería pertenecientes a la categoría "Otros recursos" fueron:

- Asignación de cupo escolar
- Beneficios de transporte escolar

Se destaca el uso del servicio de correspondencia para el proceso de envío, el cual abarca el 62% de los gastos totales. Los costos de personal de los trámites por solicitud, evidenció que los 5 trámites más costosos (ver gráfica N° 10) corresponden a:

Gráfica 10. Costos internos SED



Fuente: Resultados medición de costos internos de trámites de la SED.

Los costos de los trámites de la Dirección de Inspección y Vigilancia se mantuvieron debido al memorando I-2024-99120 en el cual se indicó que no es posible estimar costos, dado que la normatividad aplicable a los trámites debe actualizarse y dicha actualización corresponde al Ministerio de Educación.

Tabla 17. Resultado general de los trámites

Dependencia	Trámite	Costo promedio mensual
Dirección de Cobertura	Asignación de cupo escolar	\$ 48.311.937
Dirección de Cobertura	Traslado de estudiantes antiguos	\$ 29.432.873
Bienestar Estudiantil	Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	\$ 20.297.208
Oficina de Servicio al Ciudadano	Legalización de documentos para estudiar en el exterior	\$ 16.330.467
Oficina de Personal	Comisión de estudio para docentes y directivos docentes	\$ 14.429.772
Oficina de Escalafón Docente	Inscripción en el escalafón nacional docente	\$ 8.240.358
Oficina de Escalafón Docente	Ascenso en el escalafón nacional docente	\$ 7.515.228
Dirección de Inspección y Vigilancia	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	\$ 7.203.553
Dirección de Inspección y Vigilancia	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	\$ 7.203.553
Dirección de Inspección y Vigilancia	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	\$ 6.436.184
Dirección de Inspección y Vigilancia	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	\$ 6.436.184
Dirección de Inspección y Vigilancia	Ampliación del servicio	\$ 6.349.868

Dirección de Inspección y Vigilancia	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	\$ 6.349.868
Dirección de Inspección y Vigilancia	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	\$ 5.539.861
Dirección de Inspección y Vigilancia	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	\$ 3.947.332
Dirección de Inspección y Vigilancia	Clausura de un establecimiento educativo	\$ 3.947.332
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	Condonación total o parcial para los beneficiarios de los créditos-beca	\$ 3.933.270
Dirección de Inspección y Vigilancia	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo	\$ 3.734.882
Dirección de Inspección y Vigilancia	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	\$ 3.734.882
Dirección de Inspección y Vigilancia	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	\$ 2.975.027
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones	Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	\$ 2.281.073
Oficina de Escalafón Docente	Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	\$ 1.909.200
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	\$ 1.698.920
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión de jubilación para docentes oficiales	\$ 1.698.920
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión de jubilación por aportes	\$ 1.698.920
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	\$ 1.698.920
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Reliquidación pensional para docentes oficiales	\$ 1.698.920
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Sustitución pensional para docentes oficiales	\$ 1.698.920
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	\$ 1.698.919
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	\$ 1.690.391
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	\$ 1.690.391
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	\$ 1.659.974
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Cesantías parciales para docentes oficiales	\$ 1.659.974
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	Cesantía definitiva para docentes oficiales	\$ 1.659.974
Dirección de Inspección y Vigilancia	Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	\$ 542.985
Dirección de Inspección y Vigilancia	Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	\$ 358.990

Dirección de Inspección y Vigilancia	Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	\$ 358.230
Oficina de Escalafón Docente	Traslado de expedientes de los docentes oficiales y privados	\$ 143.190
Dirección de Inspección y Vigilancia	Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	\$ 34.971

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

De acuerdo con los resultados de la medición de costos, se identificaron dos aspectos clave para su reducción en la gestión de trámites de la entidad; el primero es el volumen de solicitudes que pueden ocasionar que un trámite con un bajo costo de gestión individual resulte en un costo mensual considerable; el segundo son los costos de personal en algunos trámites que, a pesar de tener un bajo volumen de solicitudes, presentan un costo elevado de gestión.

Para abordar estos desafíos, es fundamental avanzar en la automatización de procesos, reducir las actividades requeridas para la gestión de trámites y promover la autogestión ciudadana. Estas acciones permitirán disminuir tanto la cantidad de solicitudes que requiere atención en la entidad como el tiempo que el personal dedica a cada una.

13. Aplicación de Encuestas y Resultados

Para identificar las necesidades de la ciudadanía respecto a los trámites, servicios y OPA'S que ofrece esta Secretaría, se realizaron dos encuestas. La primera estuvo enfocada en identificar los trámites que deben ser racionalizados en 2024 y la segunda abarcó la evaluación general de todos los trámites.

14. Aplicación de encuesta a los trámites registrados en el Programa de Transparencia y Ética Pública

En la encuesta dirigida a los ciudadanos usuarios relacionada con los trámites y servicios de esta Secretaría, enfocada a identificar los trámites previstos para acciones de racionalización administrativa, normativa y tecnológica en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública. Se basó en los registros de solicitudes ciudadanas recibidas a través del sistema de gestión documental de la entidad. Los resultados se distribuyeron de la siguiente manera:

Encuesta previa a los trámites definidos en la Estrategia de Racionalización de Trámites 2024.

- Legalización de documentos para estudiar en el exterior.
- Asignación de cupo escolar
- Traslado de estudiantes antiguos

En cuanto a la participación, se recibieron 560 respuestas para el trámite de legalización de documentos para estudiar en el exterior, de las cuales 179 correspondieron a padres de familia y 381 a estudiantes. Para asignación de cupo escolar, se obtuvieron 130 respuestas y el traslado de estudiantes antiguos recibió 96.

Respecto a las preguntas planteadas en la encuesta previa, se realizaron las siguientes:

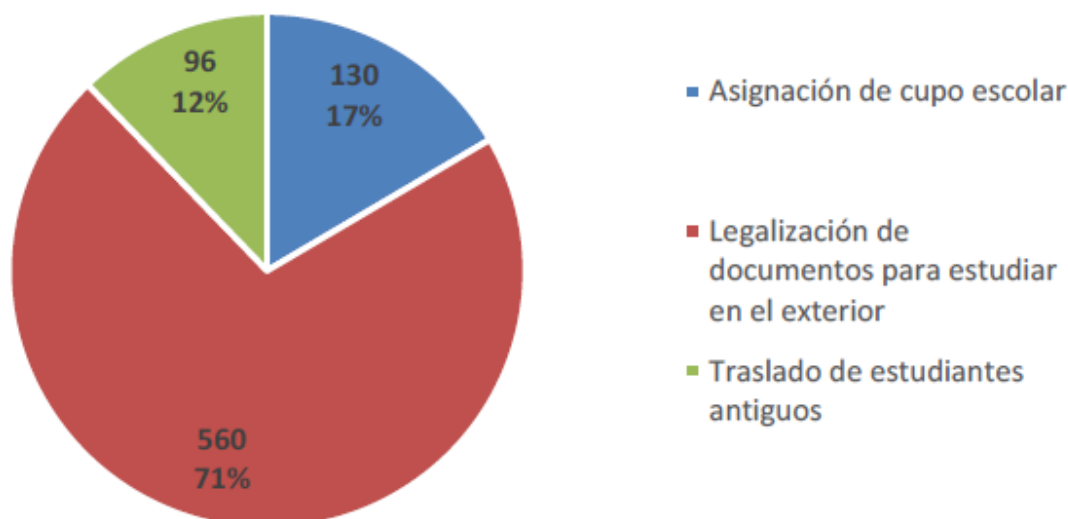
1. Seleccione el trámite que realizó en la Secretaría de Educación del Distrito.
2. Seleccione la opción que indica la cantidad de dinero que invirtió para realizar este trámite, teniendo en cuenta los gastos de transporte, papelería, servicio de internet, descuentos salariales, etc.
3. Seleccione la opción que indica aproximadamente la cantidad de tiempo que le tomo la

- recopilación de documentos, diligenciamiento de formularios y solicitud del trámite
4. Seleccione la opción que indica la cantidad de requisitos que le solicitaron para la realización del trámite
 5. Califique de 1 a 10 el esfuerzo que usted realiza para la gestión del trámite, dónde 1 es el menor esfuerzo y diez es el mayor esfuerzo
 6. Indique la cantidad de pasos (Ejem: imprimir, llenar formularios, trasladarse a radicar, regresar por respuesta, etc.) que realiza para la gestión de su trámite
 7. Califique de 1 a 10 que tan satisfecho se encuentra usted con la gestión del trámite (1 poco satisfecho y 10 muy satisfecho)
 8. ¿Qué sugerencias nos puede dar para este trámite?

Resultados:

Pregunta 1. En cuanto a la participación en las encuestas por trámite, se observa que el 71% de los encuestados respondió la encuesta respecto al trámite de legalización de documentos con destino al exterior, seguido del trámite de asignación de cupo escolar con un 17% de participación y por último el trámite de traslado de estudiantes antiguos con un 12%.

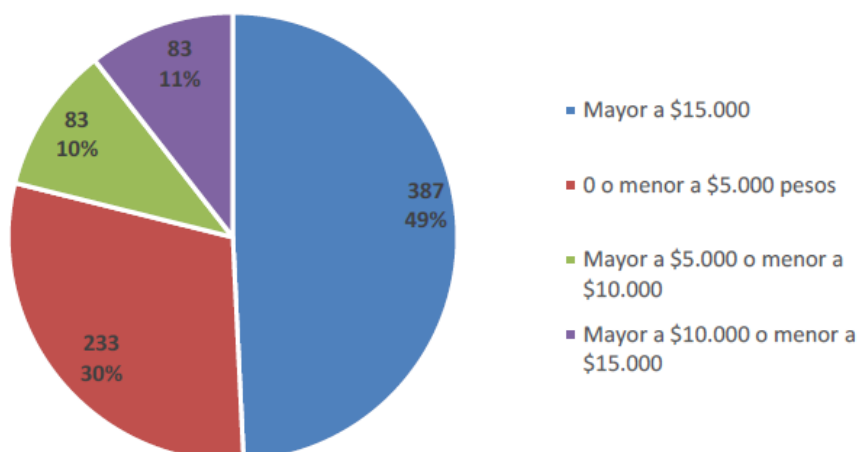
Gráfica 11. Encuestados por trámite



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

Pregunta 2. En esta consulta a la ciudadanía con respecto a los gastos que le ocasionó el trámite, el 49% indicó que fue mayor a \$15.000 y el 30% indicó que fue 0 o menor a \$5.000 pesos; como resultado de estos dos ítems, el de mayor y menor valor se obtuvo la sumatoria del 79% de las encuestas respondidas a esta pregunta.

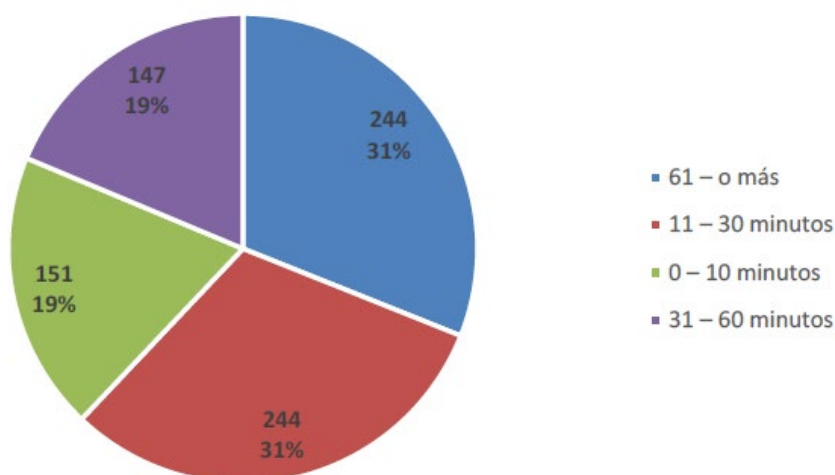
Gráfica 12. Costos que invirtió el ciudadano



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

Pregunta 3. En cuanto a la medición a los tiempos de recopilación de documentos para la solicitud del trámite, se puede observar que el 31% de los encuestados seleccionó la opción de 61 minutos más para la solicitud del trámite, lo que indica que es necesario optimizar la gestión de documentos y formularios de solicitud para agilizar los procesos de solicitud de los trámites, servicios y OPA's de la entidad.

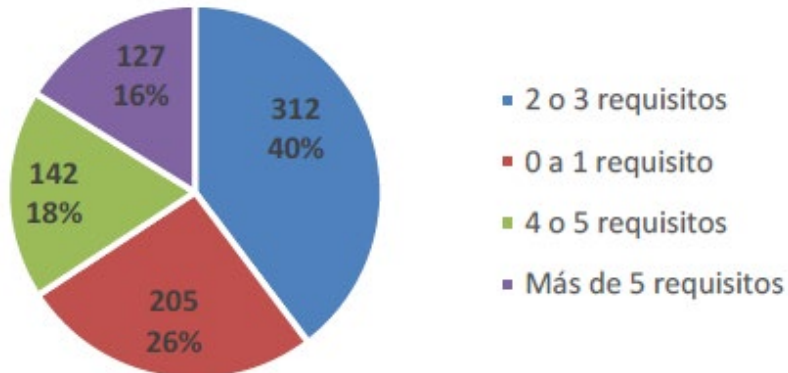
Gráfica 13. Tiempo que invirtió el ciudadano



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

Pregunta 5. Los requisitos de los trámites para la población padres y estudiantes indicó que se le solicitó de 2 a 3 y con un requisito o más de 5 se obtuvo el mismo porcentaje de respuesta. Lo que indica que los procesos de racionalización tienen un resultado directo en la obtención del trámite, por lo cual, se deben exigir únicamente los documentos necesarios para mejorar la gestión.

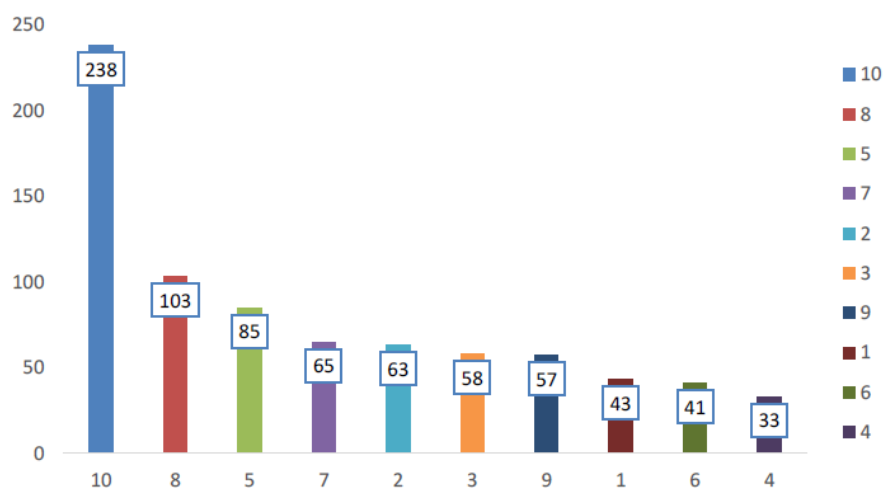
Gráfica 14. Cantidad de requisitos requeridos



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

Pregunta 6. Al calificar esfuerzo para la gestión del trámite, se obtuvo que el 43% tuvo una valoración entre 8-10, por lo cual se considera necesario evaluar los procesos al interior de cada dependencia para la obtención del trámite por parte de la ciudadanía

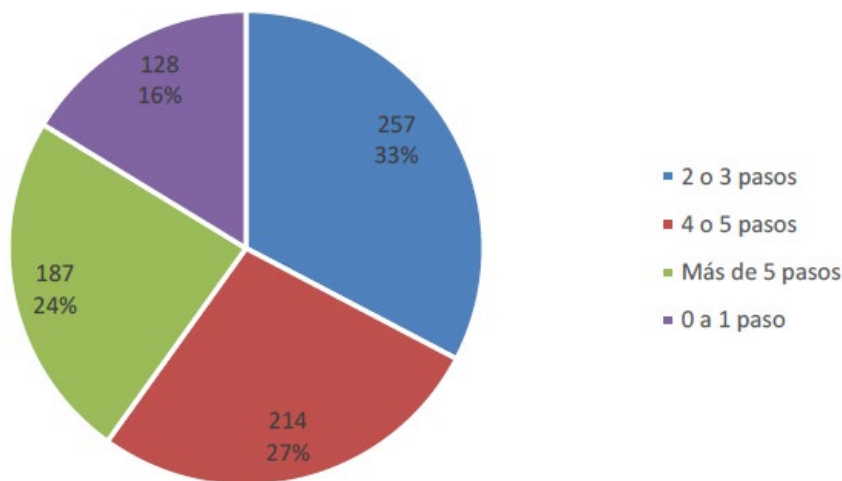
Gráfica 15. Valoración de la gestión del trámite



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites.

Pregunta 7. En cuanto a la cantidad de pasos requeridos para la obtención del trámite, la calificación arrojó que el 32% de los encuestados seleccionó entre 2 o 3 pasos y más de 5 con un promedio el 63% de respuestas y el restante 37% a las demás opciones planteadas.

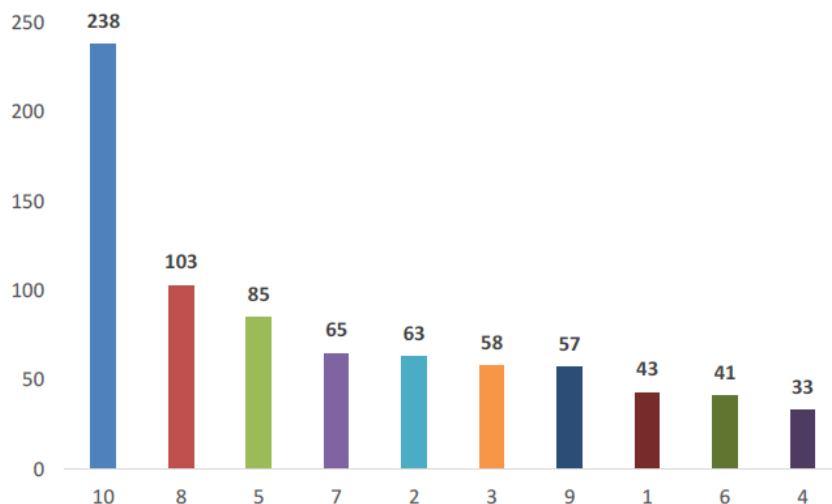
Gráfica 16. Cantidad de pasos requeridos



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites

Pregunta 8. Frente a la satisfacción con la gestión del trámite, se encuentra que el 43% valoró entre 8-10, donde 1 es poco satisfecho y 10 es muy satisfecho.

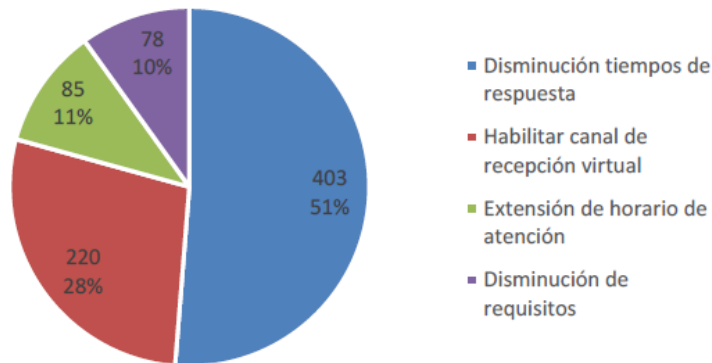
Gráfica 17. Satisfacción de los trámites



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites

Pregunta 9. En cuanto a las sugerencias, se clasificaron de acuerdo con los lineamientos descritos por la Función Pública para las acciones de racionalización que se le pueden realizar a los trámites. Para lo cual se obtuvo que el 51,3% considera que se deben disminuir los tiempos de respuesta para la obtención del trámite, el 28% habilitar canales virtuales, el 10,8% para la extensión de horarios de atención y el restante 9,9% para la disminución de requisitos.

Gráfica 18 Sugerencias de los trámites

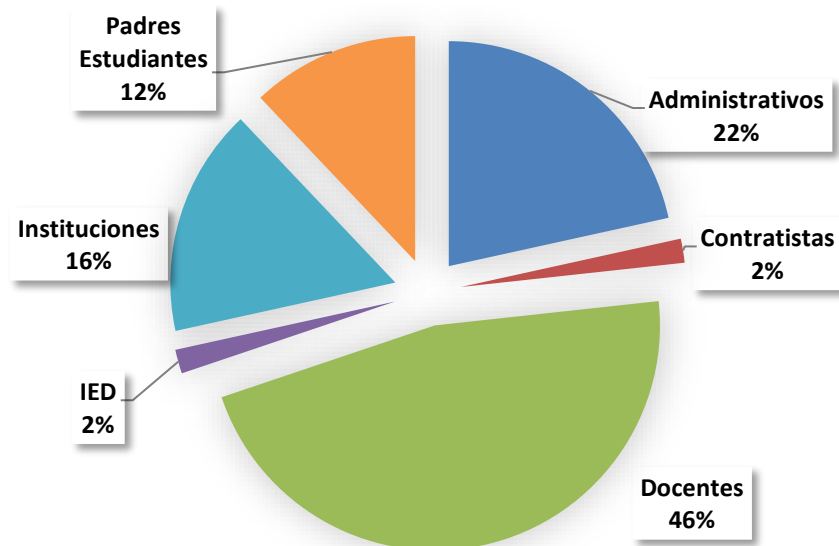


Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites

15. Aplicación de encuesta a todos los trámites de la entidad

Se recibieron 625 respuestas de ciudadanos usuarios de los trámites y servicios de esta Secretaría con respecto a las acciones de racionalización administrativas, normativas y tecnológicas que deban implementarse. La base de datos de los ciudadanos a aplicar la encuesta se generó de los reportes de solicitudes ciudadanas recibidas por el aplicativo de gestión documental de la entidad, los cuales se distribuyeron de la siguiente manera:

Gráfica 19. Población de los trámites



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites

Se realizaron las siguientes preguntas a los ciudadanos con el fin de recopilar información completa:

1. Seleccione el grupo poblacional al que pertenece de acuerdo con su relación con la Secretaría de Educación del Distrito.
2. De acuerdo con su experiencia y necesidades seleccione el/los trámites que más realiza en la Secretaría de Educación del Distrito.
3. De los siguientes trámites cuál(es) considera que requieren reducción de tiempos de duración del trámite, extensión de horarios de atención o ampliación de puntos de atención.
4. De los siguientes trámites cuáles considera que requieren uso de elementos tecnológicos como formularios en línea, envío de documentos electrónicos, respuestas electrónicas, etc.
5. De los siguientes trámites cuáles considera que requieren ampliaciones de vigencia o reducción de requisitos.
6. Mencione el(los) trámite(s) que ha incurrido en gastos, tales como impresión de formatos, servicio de internet, elementos de papelería, descuentos salariales o gastos extras de transporte.
7. Conoce el formulario único de trámites de la Secretaría de Educación del Distrito.
8. De las siguientes opciones, cuál considera que trae más beneficios para la realización de los trámites.
9. Considera positiva la implementación de trámites en línea.
10. Tiene alguna sugerencia frente a un trámite en particular de la Secretaría de Educación del Distrito.
11. Sugerencias de la ciudadanía.

De las encuestas respondidas, se tienen los siguientes datos por tipo de población:

Se seleccionaron los trámites que más usan los docentes, de acuerdo con los resultados de la encuesta.

Tabla 12. Trámites más solicitados por los docentes

Trámite	Total	%
Cesantías parciales para docentes oficiales	17	24,3%
Vacancia temporal de un cargo o directivo docentes	12	17,1%
Cesantía definitiva para docentes oficiales	11	15,7%
Inicio de Labores de Docentes Provisionales	9	12,9%
Reliquidación pensional para docentes oficiales	7	10,0%
Certificado de tiempo de servicio para docentes	7	10,0%
Certificado de factores salariales para docentes	7	10,0%
Total	70	100,0%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2024 – Grupo de racionalización de trámites

Se seleccionaron los trámites a los que mayoritariamente acuden los funcionarios administrativos, de acuerdo con los resultados de la encuesta, se obtuvo:

Tabla 13. Trámites más solicitados por los administrativos

Trámite	Total	%
Certificación de funciones para administrativos	10	50%
Seguimientos por salud de administrativos y contratistas	2	10%
Prima técnica - reconocimiento o reajuste	2	10%
Certificado de tiempo de servicio para administrativos	2	10%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	2	10%
Reporte de accidente de trabajo de personal administrativo, contratistas y estudiantes de colegios distritales en práctica laboral	1	5%
Monto de cesantías para administrativos afiliados a FONCEP	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2024 – Grupo de racionalización de trámites

Se seleccionaron los trámites a los que mayoritariamente acuden las instituciones, de acuerdo con los resultados de la encuesta y se obtuvo:

Tabla 14. Trámites más solicitados por las instituciones

Trámite	Total	%
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	8	50%
Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	3	19%
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	2	13%
Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	1	6%
Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	1	6%
Adquisición de elementos de dotación para colegios distritales	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2024 – Grupo de racionalización de trámites

Se seleccionaron los trámites a los que mayoritariamente acuden los padres y estudiantes, de acuerdo con los resultados de la encuesta, se obtuvo:

Tabla 15. Trámites más solicitados por los padres – estudiantes

Trámite	Total	%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	146	33%
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	133	30%
Asignación de cupo escolar	121	27%
Traslado de estudiantes antiguos	35	8%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	9	2%
Total	444	100%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2024 – Grupo de racionalización de trámites

Se seleccionaron los 10 trámites que más sugerencias tuvieron frente a reducción de tiempos de duración, extensión de horarios de atención o ampliación de puntos de atención:

Tabla 16. Trámites con más sugerencias de racionalización administrativa

Trámite	Total	%
Asignación de cupo escolar	141	28,5%
Movilidad escolar para el acceso y permanencia	130	26,3%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	112	22,6%
Traslado de estudiantes antiguos	37	7,5%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	15	3,0%
Cesantías parciales para docentes oficiales	14	2,8%
Cesantías definitivas para docentes oficiales	13	2,6%
Inicio de Labores de Docentes Provisionales	12	2,4%
Vacancia temporal de un cargo o directivo docentes	12	2,4%
Becas Universidad Libre y Universidad América	9	1,8%
Total	495	100%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2024 – Grupo de racionalización de trámites

Se seleccionaron los 10 trámites que más sugerencias tuvieron frente a uso de elementos tecnológicos como formularios en línea, envío de documentos electrónicos, respuestas electrónicas, así:

Tabla 17. Trámites con más sugerencias de racionalización tecnológica

Trámite	Total	%
Asignación de cupo escolar	129	27,4%
Movilidad escolar para el acceso y permanencia	114	24,2%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	110	23,4%
Traslado de estudiantes antiguos	42	8,9%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	17	3,6%
Vacancia temporal de un cargo o directivo docentes	14	3,0%
Solicitud de validación de básica primaria, básica secundaria y grado décimo en las Instituciones Educativas Distritales	13	2,8%
Becas Universidad Libre y Universidad América	12	2,5%
Cesantías parciales para docentes oficiales	10	2,1%
Inicio de Labores de Docentes Provisionales	10	2,1%
Total	471	100,0%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2024 – Grupo de racionalización de trámites

Se seleccionaron los 10 trámites que más sugerencias tuvieron frente a ampliaciones de vigencia o reducción de requisitos

Tabla 18. Trámites con más sugerencias de racionalización normativa

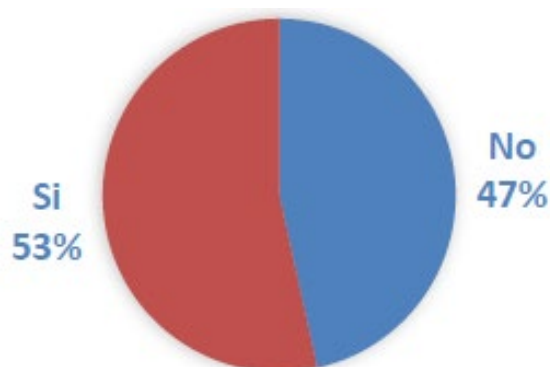
Trámite	Total	%
Cesantías parciales para docentes oficiales	19	21,1%
Inicio de Labores de Docentes Provisionales	14	15,6%
Vacancia temporal de un cargo o directivo docentes	13	14,4%
Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	7	7,8%
Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	5	5,6%

Reliquidación pensional para docentes oficiales	5	5,6%
Traslado de docentes por salud	5	5,6%
Vacancia definitiva de un cargo o directivo docentes	5	5,6%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	5	5,6%
Instauración y atención de quejas por presuntas conductas de acoso laboral ante el comité de convivencia laboral de la Secretaría de Educación D.C.	4	4,4%
Certificación de funciones para administrativos	4	4,4%
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	4	4,4%
Total	90	100%

Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2024 – Grupo de racionalización de trámites

Se realizó indagó con respecto a si se conocía el Formulario Único de Trámites de la entidad y se obtuvo los siguientes resultados:

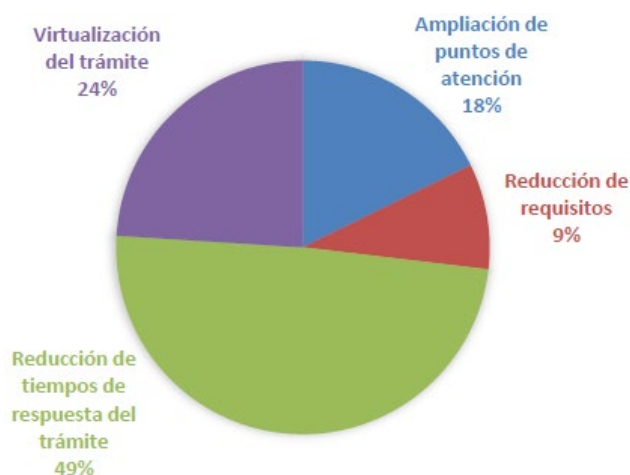
Gráfica 20. Formulario Único de Trámites



Fuente: Resultados encuesta de necesidades 2024 – Grupo de racionalización de trámites

Se evidencia que la ciudadanía considera que la reducción de requisitos y tiempos de respuesta corresponde al mayor puntuado, dada la necesidad de agilizar los trámites en la entidad.

Gráfica 21. Beneficios de la racionalización de trámites



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano – Elaboración Grupo de Racionalización de Trámites

16. CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN

En atención a los criterios de priorización planteados en la Guía Metodológica de Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública y la información de trámites recopilada y presentada en el presente documento, se establecieron los siguientes criterios de priorización:

- Tipo de proceso. Todas las entidades públicas tienen cuatro tipos de procesos (misionales, de apoyo, de evaluación y estratégicos), se realizó una clasificación de los trámites por tipo de proceso y se le asignó una puntuación más alta a los trámites que respondieran directamente al cumplimiento de la misión de la entidad, seguidos por los procesos de apoyo que permiten el cumplimiento de los procesos que permiten cumplir con la misión, y posteriormente los procesos de evaluación y seguimiento y los procesos estratégicos que se consideran valiosos para la planeación y control de las estrategias pero no implican una relación directa con la ciudadanía.
- Público objetivo. De acuerdo con los datos de operación de enero a julio 2023, se identificó que el grupo de interés que más realiza solicitudes en la entidad son los padres y estudiantes, seguidos por los docentes, administrativos y las instituciones; por esta razón, se asignará una puntuación más alta a los trámites que cubran a una mayor cantidad de usuarios y por lo tanto tengan mayor impacto.
- Volumen de solicitudes. Se asignó una puntuación más alta a los trámites más solicitados por la Secretaría, de tal manera que las acciones de racionalización estén orientadas a tener una amplia cobertura y beneficien a la mayor cantidad de ciudadanos posible, para ello se tuvo en cuenta la cantidad de solicitudes recopiladas en los datos de operación.
- Trámite racionalizado. La Secretaría de Educación lleva 5 años implementando y registrando acciones de racionalización a sus trámites, estos trámites racionalizados ya tienen mejoras que buscan facilitar el acceso de los ciudadanos a éstos, sin embargo, algunos trámites no han sido sometidos análisis y modificaciones, por esta razón se les asignará mayor puntuación a los trámites a los que no se les haya implementado mejoras.
- Canal de atención. El decreto 088 del 2022, obligan a todas las entidades públicas a virtualizar la totalidad de sus trámites, es por esta razón que se asignará una puntuación más alta a los trámites que se realizan de manera presencial o parcialmente en línea en cumplimiento de la norma.
- Encuesta a los ciudadanos. Uno de los principales pilares de la política de racionalización de trámites y la política de atención al ciudadano, es garantizar que todas las decisiones que se tomen tengan en cuenta la opinión de la ciudadanía. Por esta razón se aplicó una encuesta que le permita a la ciudadanía ser parte de la priorización de trámites y también aporte sugerencias frente a las acciones de racionalización que se deberían implementar.
- PQRSDF. Se asignó una puntuación más alta a los trámites que hayan recibido quejas, reclamos o sugerencias a través de la plataforma Bogotá Te Escucha y a través del gestor documental de la entidad como garantía de la participación ciudadana y también porque estos datos le permiten a la SED identificar las falencias que se presentan frente a los procesos y procedimientos de la entidad, y es a través de medidas como la racionalización de trámites que se toman acciones frente a las fallas identificadas.
- Costos internos. De acuerdo con los resultados obtenidos en la medición de costos internos de los trámites de la SED, se asignó una puntuación más alta a los trámites que generan mayores

costos internos en términos de costos de personal y otros costos teniendo en cuenta el volumen de solicitudes de enero a agosto 31 del año 2024.

- Sugerencias. En la encuesta de participación ciudadana se identificaron sugerencias que realizan los ciudadanos frente a los trámites de la entidad que dan cuenta de la necesidad de implementar mejoras frente a algunos trámites.

En cuanto al puntaje asignado, se establecieron clasificaciones por cuartiles para las categorías numéricas, de tal manera que se asignaba una puntuación distinta a los resultados obtenidos por el 25%, 50%, 75% y 100% de la muestra.

Tabla 19. Criterios de Priorización

Criterio	Escala de Medición	Variables	Puntuación Asignada
Tipo de proceso	1 a 10	Proceso misional	10 puntos
		Proceso de apoyo	7 puntos
		Proceso de evaluación	4 puntos
		Proceso estratégico	1 punto
Público objetivo	1 a 10	Padres y estudiantes	10 puntos
		Docentes	7 puntos
		Contratistas	5 puntos
		Administrativos	3 puntos
		Instituciones Educativas	1 punto
Volumen de Solicitudes	1 a 20	0 – 37	5 puntos
		38 – 134	10 puntos
		135 – 876	15 puntos
		877 – adelante	20 puntos
Trámite racionalizado	1 a 10	Si	1 punto
		No	10 puntos
Canal de atención	1 a 15	Totalmente en línea	5 puntos
		Parcialmente en línea	10 puntos
		Presencial	15 puntos
Encuesta a los ciudadanos	1 a 10	0 – 14	1 punto
		15 – 41,5	5 puntos
		41,6 – 133,75	7 puntos

		133,76 – adelante	10 puntos
PQRSDF	1 a 10	Volumen de quejas 0	1 punto
		1 – 2	4 puntos
		3 – 7	7 puntos
		8 – adelante	10 puntos
Costos internos (Costo promedio de solicitudes)	1 a 10	0 – 829156,1	1 punto
		829156,2 – 2846163,3	4 puntos
		2846163,4 – 8062616,3	7 puntos
		8062616,3 – adelante	10 puntos
Sugerencias	1 a 5	0 – 8	1 punto
		8 – 75	3 puntos
		76 – o más	5 puntos

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano – Elaboración Grupo de Racionalización de Trámites

Con base en la información anterior, se asignó un puntaje por categoría a cada uno de los 116 trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de la entidad, de tal manera que el puntaje más alto posible sea de 100 puntos y por lo tanto requiera un mayor nivel de priorización y el puntaje más bajo posible sea de 0 y requiera un menor nivel de priorización. A continuación, se presentan los resultados finales de esta priorización:

Tabla 20. Trámites Priorizados

Perfil	Trámite	Dependencia	Total
Trámite	Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	Instituciones Educativas Distritales	71
Servicio	Retiro de Estudiantes del SIMAT	Dirección de Cobertura	67
Trámite	Asignación de cupo escolar	Dirección de Cobertura	66
Otros procedimientos administrativos	Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	Dirección de Bienestar Estudiantil	66
Trámite	Traslado de estudiantes antiguos	Dirección de Cobertura	64

Servicio	Inicio de Labores de Docentes Provisionales	Oficina de Personal	59
Servicio	Solicitud de validación de básica primaria, básica secundaria y grado décimo en las Instituciones Educativas Distritales	Dirección General de Educación y Colegios Distritales	59
Trámite	Cesantías parciales para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	58
Servicio	Certificado de salarios e historia laboral	Grupo de Certificados Laborales	57
Trámite	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	Dirección General de Educación y Colegios Distritales	57
Trámite	Revisión de las solicitudes de condonación	Dirección de Relaciones con los Sectores de	55
	total, o parcial de los beneficiarios de créditos- beca	Educación Superior y Educación para el Trabajo	
Trámite	Ascenso en el escalafón nacional docente	Oficina de Escalafón Docente	54
Servicio	Ausentismo laboral no justificado funcionarios administrativos y docentes	Oficina de Personal	54
Servicio	Comisión de servicios	Oficina de Personal	54
Servicio	Encargo de un Directivo Docente Rector, Director Rural o Coordinador	Oficina de Personal	54
Servicio	Finalización de Labores de Docentes Provisionales	Oficina de Personal	54
Trámite	Legalización de documentos para estudiar en el exterior	Oficina de Servicio al Ciudadano	54
Trámite	Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	Oficina de Escalafón Docente	54
Servicio	Traslado de docentes por salud	Dirección de Talento Humano	54
Servicio	Reposición de bienes de propiedad de la Secretaría de Educación del Distrito	Dirección de Dotaciones Escolares	53
Servicio	Recepción de cuentas	Oficina de Tesorería y Contabilidad	52

Servicio	Certificación de funciones para administrativos	Grupo de Certificados Laborales	50
Servicio	Certificación de Contrato y/o Convenio	Oficina de Contratos	49
Trámite	Cesantía definitiva para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	49
Trámite	Constancia de registro de diploma	Oficina de Servicio al Ciudadano	49
Servicio	Documento de legalidad de instituciones cerradas	Archivo SED	49
Servicio	Monto de cesantías docentes	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	49
Servicio	Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	Oficina de Personal	49
Servicio	Traslado de docentes por motivo de amenaza	Dirección de Talento Humano	49
Servicio	Adquisición de elementos de dotación para colegios distritales	Dirección de Dotaciones Escolares	48

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano – Elaboración Grupo de Racionalización de Trámites

17. Resultados

Una vez analizadas todas las variables que intervienen con las solicitudes ciudadanas, y teniendo en cuenta los criterios de priorización presentados, se puede evidenciar que el volumen de solicitudes, sugerencias por parte de los ciudadanos y la información identificada. A continuación, se relacionan los 10 trámites que, de acuerdo con el análisis de variables realizado, la Oficina de Servicio al Ciudadano sugiere priorizar:

Tabla 21. 10 primeros trámites con priorización

Perfil	Trámite	Dependencia	Total
Trámite	Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	Instituciones educativas distritales	71
Servicio	Retiro de Estudiantes del SIMAT	Dirección de Cobertura	67
Trámite	Asignación de cupo escolar	Dirección de Cobertura	66
Otros procedimientos administrativos	Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	Dirección de Bienestar Estudiantil	66

Trámite	Traslado de estudiantes antiguos	Dirección de Cobertura	64
Servicio	Inicio de Labores de Docentes Provisionales	Oficina de Personal	59
Servicio	Solicitud de validación de básica primaria, básica secundaria y grado décimo en las Instituciones Educativas Distritales	Instituciones educativas distritales	59
Trámite	Cesantías parciales para docentes oficiales	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	58
Servicio	Certificado de salarios e historia laboral	Grupo de Certificados Laborales	57
Trámite	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	Instituciones educativas distritales	57

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano – Elaboración Grupo de Racionalización de Trámites

Alta demanda de trámites específicos: Los trámites de asignación de cupo escolar, beneficios de transporte, y legalización de documentos para estudios en el exterior tienen una demanda significativamente alta, reflejando las necesidades prioritarias de la comunidad educativa.

Preferencia por canales virtuales: La mayoría de los usuarios prefiere realizar sus solicitudes en línea, lo que subraya la importancia de fortalecer estos canales y mejorar la experiencia digital.

Necesidad de racionalización y optimización: El análisis de costos y tiempos de atención de los trámites sugiere que una mayor racionalización, especialmente a través de la automatización, podría reducir tanto los costos de operación como los tiempos de respuesta.

Satisfacción y percepción ciudadana: Aunque la satisfacción general es positiva, los ciudadanos indican que ciertos trámites requieren menos requisitos y pasos, además de una reducción en tiempos de respuesta.

Datos de operación: Se registraron 237,939 solicitudes entre enero y agosto de 2024, con el 63% de estas realizadas por padres y estudiantes, reflejando la importancia de trámites escolares.

Análisis de costos: Los trámites de asignación de cupo escolar y beneficios de transporte escolar generaron altos costos en papelería y correspondencia. Los trámites de personal docente y administrativo también implican importantes costos debido al alto volumen de solicitudes.

Encuestas de satisfacción: Las encuestas muestran que el 51.3% de los usuarios sugieren una reducción en los tiempos de respuesta. Además, la adopción de elementos tecnológicos como formularios en línea es solicitada para optimizar los trámites.

Racionalización de trámites: En 2024, se racionalizaron los trámites de legalización de documentos para el exterior y la revisión de solicitudes de condonación de créditos-beca, reduciendo significativamente los tiempos de respuesta.

La alta demanda de ciertos trámites y el uso predominante de canales virtuales sugieren que la digitalización y simplificación de trámites debe ser una prioridad para mejorar la atención.



Los costos asociados a algunos trámites indican la necesidad de optimizar la asignación de recursos y reducir el tiempo y la cantidad de documentos requeridos.

La satisfacción ciudadana, aunque positiva, puede incrementarse mediante la reducción de pasos y requisitos en los trámites más solicitados.

Aumentar la digitalización: Implementar formularios en línea, respuesta electrónica y firma digital en trámites de alta demanda, como la asignación de cupo escolar y certificaciones de estudio.

Simplificar requisitos: Revisar y reducir la cantidad de documentos requeridos para trámites de alto volumen, como la legalización de documentos y beneficios de transporte.

Optimización de costos: Automatizar ciertos procesos para disminuir los costos operativos, especialmente en trámites que requieren mayor cantidad de papelería y personal.

Ampliación de canales de atención: Explorar nuevas opciones de atención virtual y mejorar la infraestructura de los canales existentes, dado el aumento de solicitudes en línea.

Una vez que se han priorizado los trámites, el siguiente paso consiste en remitir la información a las áreas, esto permitirá que cada área determine si la información socializada en este informe se registra en la estrategia de racionalización para el año 2025.