

## PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Vigencia 2026**

**Secretaría de Educación del Distrito  
Subsecretaría de Integración Interinstitucional  
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales**

## Contenido

|                                                                                                                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Introducción .....                                                                                                                                                                                               | 4  |
| 2. Generalidades .....                                                                                                                                                                                              | 5  |
| 3. Objetivo del plan institucional de participación ciudadana .....                                                                                                                                                 | 6  |
| 3.1. Objetivo general. ....                                                                                                                                                                                         | 6  |
| 3.2. Objetivos específicos. ....                                                                                                                                                                                    | 6  |
| 4. Alcance .....                                                                                                                                                                                                    | 7  |
| 5. Normativa .....                                                                                                                                                                                                  | 7  |
| 6. PUNTOS Y CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD. ....                                                                                                                                                                 | 9  |
| 6.1. Atención presencial. ....                                                                                                                                                                                      | 10 |
| 6.2. SuperCADES y CADES. ....                                                                                                                                                                                       | 10 |
| 6.3. Direcciones Locales de Educación. ....                                                                                                                                                                         | 10 |
| 6.3.1 Balance de solicitudes recibidas en los canales presenciales: .....                                                                                                                                           | 10 |
| 6.4. Atención canales virtuales.....                                                                                                                                                                                | 13 |
| 6.4.1 Balance de solicitudes y PQRS recibidas a través de los canales virtuales.<br>14                                                                                                                              |    |
| 6.5. Atención telefónica. ....                                                                                                                                                                                      | 15 |
| 6.5.1 Balance canal telefónico atenciones recibidas: .....                                                                                                                                                          | 15 |
| 7. Cronograma del plan institucional de participación ciudadana .....                                                                                                                                               | 16 |
| 7.1. Meta 1. Realizar un cronograma de actividades de espacios formales y no<br>formales de participación en la SED, permanentes y no permanentes en los<br>niveles distrital, local e institucional. ....          | 16 |
| 7.2. Meta 2. Actualización del documento diagnóstico.....                                                                                                                                                           | 17 |
| 7.3. Meta 3. Identificación de grupos de valor y aplicación de la metodología de<br>caracterización. ....                                                                                                           | 17 |
| 7.4. Meta 4. Acciones comunicativas de difusión de espacios o herramientas de<br>participación y colaboración ciudadana a través de medios digitales y<br>tecnología para fomentar la participación ciudadana. .... | 18 |
| 7.5. Meta 5. Adelantar cinco (5) formaciones y/o capacitaciones para fortalecer la<br>participación ciudadana.....                                                                                                  | 18 |
| 7.6. Meta 6. Actualización “Menú Participa” .....                                                                                                                                                                   | 19 |
| 7.7. Meta 7. Realizar consultas ciudadanas para la formulación, seguimiento y/o<br>ajuste de los instrumentos de planificación de la entidad. ....                                                                  | 19 |

|                                                                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 7.8. Meta 8. Desarrollar las actividades participativas que se enmarcan en la estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad..... | 20 |
| 8. Seguimiento.....                                                                                                                 | 20 |
| 9. Referencias.....                                                                                                                 | 21 |

## 1. Introducción

El fortalecimiento del vínculo entre Estado y ciudadanía, así como el cumplimiento del mandato constitucional de participación, son objetivos centrales de la administración pública. Para lograrlos se desarrollan mecanismos que promueven una gestión abierta, transparente y participativa.

Dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la participación ciudadana hace parte de la dimensión “Gestión con Valores para Resultados”, y busca que la ciudadanía incida en todas las etapas de la gestión pública: planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas.

Esta política reconoce a la ciudadanía como corresponsable en la toma de decisiones, orientando a las entidades nacionales y territoriales a crear mecanismos permanentes de participación, con el fin de fortalecer la transparencia, la confianza pública y la legitimidad institucional.

En el marco del MIPG, la participación ciudadana se materializa mediante tres ejes principales:

- 1. Diseño institucional para la participación:** las entidades deben definir estructuras, roles, responsabilidades y canales formales que garanticen la inclusión de la ciudadanía en los procesos decisorios. Esto incluye la creación o el fortalecimiento de comités, mesas, observatorios y otros espacios de diálogo ciudadano.
- 2. Integración de la participación en el ciclo de gestión pública:** la participación debe incorporarse en cada fase del ciclo de política pública —diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento—, asegurando que las decisiones institucionales respondan a las necesidades y expectativas de la sociedad.
- 3. Mecanismos de información y rendición de cuentas:** se deben implementar estrategias de divulgación activa, acceso a la información y rendición de cuentas que permitan a los ciudadanos conocer, evaluar y retroalimentar la gestión institucional, y así consolidar la transparencia y el control social en la gestión pública<sup>1</sup>

Partiendo de lo anterior, esta política se articula con los demás elementos del MIPG, particularmente con las dimensiones de planeación institucional, gestión del conocimiento y la innovación, y gestión del talento humano; promoviendo una gestión pública basada en principios de integridad, apertura, participación y orientación a resultados.

Por ello, la participación ciudadana dentro del MIPG no es un componente aislado, sino un instrumento transversal de gobernanza democrática, que busca fortalecer la capacidad

---

<sup>1</sup> <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

estatal y la legitimidad de las decisiones públicas a través de la incidencia de la ciudadanía en la gestión pública. Para conocer los instrumentos de la Secretaría de Educación del Distrito (SED) ver la Tabla N°1. Con estos instrumentos la SED cuenta con los siguientes instrumentos para garantizar la participación de la ciudadanía en su gestión institucional:

**Tabla N° 1**  
**Instrumentos vigentes de gestión institucional para la participación ciudadana**

| CÓDIGO                        | TÍTULO DEL DOCUMENTO                                                                  |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 03-CP-001                     | Caracterización del Proceso de Participación Ciudadana                                |
| 03-PD-003                     | Formulación y seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana            |
| 03-MG-001                     | Metodología para la Caracterización de Grupos de Valor y Grupos de Interesados        |
| 03-NG-001                     | Normograma Proceso de Participación Ciudadana                                         |
| 03-PD-002                     | Seguimiento a la conformación del Gobierno Escolar y las Instancias de Participación. |
| E030-01<br>E030-02<br>E030-03 | Indicadores Proceso de Participación Ciudadana                                        |

Fuente: SED, 2025

## 2. Generalidades

El Plan Institucional de Participación Ciudadana (PIPC) es una herramienta estratégica de gestión mediante la cual la SED planifica, organiza, ejecuta y evalúa las acciones orientadas a promover, garantizar y fortalecer la participación efectiva de la ciudadanía en los procesos misionales y de apoyo institucional.<sup>2</sup>

Este instrumento se desarrolla en concordancia con los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), marco de referencia que orienta la gestión pública hacia el logro de resultados con integridad, calidad, transparencia y enfoque en el ciudadano<sup>3</sup>

2 Secretaría de Educación del Distrito. (2023). Formulación y seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana (Código 03-PD-003, Proceso: Participación Ciudadana). Alcaldía Mayor de Bogotá.

3 [https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18\\_Manual\\_operativo\\_mipg\\_6V-publicada.pdf](https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf)

Adicionalmente, toma la participación ciudadana como un componente esencial para el fortalecimiento del vínculo entre el Estado y la ciudadanía, al posibilitar la incidencia real de los grupos de valor en las decisiones públicas. En ese marco, la SED asume la responsabilidad institucional de planear, ejecutar, controlar, evaluar y mejorar su gestión, de manera que las percepciones, aportes, iniciativas y ejercicios de control social de la ciudadanía sean incorporados en los diferentes momentos del ciclo de gestión pública.

Adicionalmente, la Veeduría Distrital realiza la evaluación del grado en que las entidades del Distrito promueven, apoyan y fortalecen la participación ciudadana. Este análisis abarca la revisión de la estructura organizacional, los mecanismos de articulación interinstitucional y las acciones implementadas por la SED, valorando su capacidad para integrar los aportes ciudadanos en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos.

La Secretaría de Educación del Distrito implementa un proceso de participación ciudadana que busca fortalecer la incidencia de los grupos de valor mediante mecanismos formales e informales orientados a transformar la educación. Este proceso define lineamientos para garantizar la intervención de la ciudadanía en la planeación, implementación, verificación y divulgación de las acciones institucionales, promoviendo su reconocimiento como actor clave en la gestión pública.

En 2023 se formalizó el procedimiento 03-PD-003, centrado en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan Institucional de Participación Ciudadana (PIPC). Este procedimiento especifica actividades, responsabilidades, tiempos y mecanismos de verificación, lo cual asegura transparencia y la incorporación sistemática de la voz ciudadana.

El PIPC se actualiza cada año con base en los resultados y aprendizajes de la vigencia anterior, lo que permite fortalecer la capacidad institucional, impulsar la mejora continua y consolidar una participación efectiva, incidente y sostenible alineada con los fines del Estado y la generación de valor público.

### **3. Objetivo del plan institucional de participación ciudadana**

#### **3.1. Objetivo general.**

Promover procesos de participación de la ciudadanía en las fases de la gestión de los programas y proyectos desarrollados por la SED.

#### **3.2. Objetivos específicos.**

- Implementar el Plan Institucional de Participación Ciudadana - PIPC en los tiempos y

alcances establecidos.

- Realizar seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana a través de la Mesa de Trabajo PIPC.
- Fomentar la incorporación de espacios de participación ciudadana desde cada uno de los procesos de la Secretaría de Educación del Distrito.
- Divulgar los avances y resultados de los espacios y mecanismos de participación ciudadana con los que cuenta la SED.

#### 4. Alcance

El Plan Institucional de Participación Ciudadana, inicia con la conformación de la Mesa Técnica del PIPC de la que hacen parte las áreas que lideran los procesos misionales de la entidad, continúa con la identificación y priorización de temáticas y actores asociados con la gestión institucional de la SED, posteriormente se identifican las instancias, espacios y/o estrategias de consulta a la ciudadanía. Cabe señalar, que el desarrollo de las actividades es definido según cronograma y terminan con el seguimiento a las acciones adelantadas por cada dependencia, así como la publicación de los resultados en los medios con los que cuenta la SED<sup>4</sup>.

#### 5. Normativa

La República de Colombia, es un Estado social de derecho, que concibe la participación ciudadana como un fin y a su vez, como un medio a través del cual cumplir con los deberes que le han sido conferidos por mandato constitucional. Cada entidad, dentro del engranaje territorial y nacional, requiere de mecanismos, estrategias y acciones específicas. Una de estas herramientas es la Política de Participación Ciudadana, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión a través del PIPC.

Este plan se sustenta normativamente en lo siguiente:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 152 de 1994.
- Ley 489 de 1998.
- Ley 850 de 2003.
- Ley 1474 de 2011.
- Ley 1712 de 2014.

---

4 Secretaría de Educación del Distrito. (2023). Formulación y seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana (Código 03-PD-003, Proceso: Participación Ciudadana). Alcaldía Mayor de Bogotá.

- Ley 1757 de 2015.

El artículo 2 de la Constitución colombiana establece como fin esencial del Estado facilitar la participación de la ciudadanía en las decisiones públicas y en la vida económica, política, administrativa y cultural del país. Esto implica que las entidades públicas deben ofrecer medios para que las personas conozcan las iniciativas institucionales e incidan en la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de los servicios.

En desarrollo de este mandato, la Ley 152 de 1994 definió la participación como principio central para la construcción de los Planes de Desarrollo. Luego, la Ley 489 de 1998 incorporó la democratización y el control social en la administración pública, impulsando acciones que fortalezcan la intervención ciudadana.

Finalmente, la Ley 850 de 2003 reglamentó las veedurías ciudadanas como mecanismos para promover la participación comunitaria en la toma de decisiones, la supervisión de la gestión pública y el control de los proyectos de inversión.

La Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, busca garantizar que las acciones del Estado se enfoquen en el cumplimiento de sus fines y su vez, dando cumplimiento a los principios de la función administrativa, como lo son para este caso: La transparencia, eficacia, imparcialidad, la igualdad, la participación, entre otros. Por otro lado, el artículo 78 establece la democratización de la Administración Pública, para lo cual señala:

*“Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”<sup>5</sup>*

*Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:*

- a) Convocar a audiencias públicas;*
- b) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana; [...]*
- c) Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses*

---

<sup>5</sup> Ley 1474 de 2011

*para representar a los usuarios y ciudadanos;*

*d) Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan; [...]*

*En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES3654 de 2010”.*

La transparencia y eficiencia de la administración pública se garantiza cuando la ciudadanía tiene acceso, conoce y puede hacer parte de las decisiones en los programas, proyectos y acciones adelantados por las entidades.

Por su parte, la Ley 1712 de 2014 regula el derecho que tiene la ciudadanía a acceder a la información pública y obliga a todas las entidades del Estado, en todos los niveles, a disponer de información de su gestión a través de canales idóneos para consulta, salvo en las excepciones establecidas por la misma Ley (Colombia, Ley 1712, 2014) .

Finalmente, la Ley 1757 de 2015, cuyo objeto es promover, proteger y garantizar el derecho a la participación en el control del poder público, en su artículo 2 establece que:

*“[...]los planes de gestión de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia”* (Colombia, Ley 1757, 2015).

Así mismo, desarrolla los mecanismos de participación ciudadana formales, sin exceptuar los no formales, a los cuales se puede recurrir cualquier persona para participar activamente en los asuntos públicos.

Bajo este contexto normativo, el Plan Institucional de Participación Ciudadana busca promover la participación de la ciudadanía en la gestión adelantada por la Secretaría de Educación en cuanto a la formulación e implementación de sus planes, programas y proyectos.

## **6. PUNTOS Y CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD.**

La Secretaría de Educación del Distrito cuenta con los siguientes puntos y canales de atención a la ciudadanía:

### **6.1. Atención presencial.**

Oficina de Servicio al Ciudadano - Sede administrativa central ubicada en la Avenida El Dorado No. 66 - 63, horario de atención de 7:00 a.m., a 4:30 p.m., en jornada continua, previo agendamiento de citas, ingresando al siguiente enlace: <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/>

### **6.2. SuperCADES y CADES.**

Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m., a 1:00 p.m., y de 2:00 p.m., a 4:30 p.m.:

- SuperCADE Bosa ubicado en la Avenida calle 57 R Sur No. 72 D –12.
- SuperCADE Suba ubicado en la Avenida calle 145 No. 103B – 90.
- SuperCADE Américas ubicado en la carrera 86 #43-55 sur.
- SuperCADE Manitas ubicado en la carrera 18 L No. 70B - 50 Sur.
- CADE Yomasa ubicado en la calle 78 sur # 14-55 barrio Marichuela.

### **6.3. Direcciones Locales de Educación.**

La SED también ofrece atención presencial personalizada en las Direcciones Locales de Educación, que son puntos estratégicos ubicados en las localidades de Bogotá

#### **6.3.1 Balance de solicitudes recibidas en los canales presenciales:**

Durante el periodo 2025, y hasta el 31 de octubre, la SED, a través de los canales presenciales y otros espacios de participación como “Ferias a tu Servicio”, ha recibido 186.648 solicitudes relacionadas con los trámites y servicios de la entidad. Las solicitudes una vez recibidas son direccionadas a las dependencias competentes para brindar trámite oportuno teniendo en cuenta los tiempos legales.

En el siguiente cuadro se relacionan las atenciones realizadas mes a mes en los puntos de atención presenciales:

**Tabla N° 2. Atenciones presenciales SED**

| Mes                  | Nivel Central | DLES          | SuperCades    | Otros Puntos |
|----------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Enero                | 8.935         | 25.577        | 10.184        | 75           |
| Febrero              | 6.697         | 13.424        | 6.018         | 127          |
| Marzo                | 6.747         | 7.328         | 3.610         | 105          |
| Abril                | 6.686         | 4.248         | 2.301         | 129          |
| Mayo                 | 6.604         | 3.445         | 2.257         | 146          |
| Junio                | 6.731         | 3.474         | 2.180         | 115          |
| Julio                | 9.242         | 4.594         | 2.833         | 138          |
| Agosto               | 5.655         | 3.509         | 1.371         | 109          |
| Septiembre           | 6.297         | 5.670         | 2.636         | 122          |
| Octubre              | 5.954         | 8.012         | 3.250         | 113          |
| <b>Total general</b> | <b>69.548</b> | <b>79.281</b> | <b>36.640</b> | <b>1.179</b> |

Fuente: Base canales operaciones, SED 2025

**Tabla N° 3. Atención personalizada**

| N.º | Localidad | Teléfonos                                   | Dirección                 | Correo electrónico                                                               |
|-----|-----------|---------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Usaquén   | 2144113/<br>2138744/<br>2149550/<br>2142267 | Calle 127C No.<br>9a-03   | <a href="mailto:cadel1@educacionbogota.edu.co">cadel1@educacionbogota.edu.co</a> |
| 2   | Chapinero | 2690780                                     | Carrera 27A No.<br>40A 28 | <a href="mailto:cadel2@educacionbogota.edu.co">cadel2@educacionbogota.edu.co</a> |

|         |                          |                                                 |                                                      |                                                                                                                                                                          |
|---------|--------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3<br>17 | Santa Fe y<br>Candelaria | 301 2345258,<br>3638304/<br>3638394/<br>3635688 | Carrera 7A No.<br>22 - 44 Piso 2                     | <a href="mailto:cadel3@educacionbogota.edu.co">cadel3@educacionbogota.edu.co</a> ;<br><a href="mailto:cadel17@educacionbogota.edu.co">cadel17@educacionbogota.edu.co</a> |
| 4       | San<br>Cristóbal         | 7640654 EXT<br>201(JEFE)205(<br>secre)          | Carrera 5a No. 27<br>Sur -19 Edificio,<br>Piso 3,    | <a href="mailto:cadel4@educacionbogota.edu.co">cadel4@educacionbogota.edu.co</a>                                                                                         |
| 5       | Usme                     | 7133444 EXT<br>105                              | Calle 91 sur No 3<br>B 42 este                       | <a href="mailto:cadel5@educacionbogota.edu.co">cadel5@educacionbogota.edu.co</a>                                                                                         |
| 6       | Tunjuelito               | 7826028-<br>7761142                             | Calle 48 B sur #<br>27 - 80                          | <a href="mailto:cadel6@educacionbogota.edu.co">cadel6@educacionbogota.edu.co</a>                                                                                         |
| 7       | Bosa                     | 2736112                                         | Calle 61 sur No.<br>80H-28 sur                       | <a href="mailto:cadel7@educacionbogota.edu.co">cadel7@educacionbogota.edu.co</a>                                                                                         |
| 8       | Kennedy                  | 2633420-<br>2633281-<br>4105895-<br>2951344     | Cra.78J Calle 38<br>B Sur Esquina                    | <a href="mailto:cadel8@educacionbogota.edu.co">cadel8@educacionbogota.edu.co</a>                                                                                         |
| 9       | Fontibón                 | 4370605-<br>4370665-<br>4370669                 | Calle 25 B No.<br>81-55                              | <a href="mailto:cadel9@educacionbogota.edu.co">cadel9@educacionbogota.edu.co</a>                                                                                         |
| 10      | Engativá                 | PBX -6681519                                    | Carrera 78 A No.<br>76-10 (Colegio<br>Tabora Sede A) | <a href="mailto:cadel10@educacionbogota.edu.co">cadel10@educacionbogota.edu.co</a>                                                                                       |
| 11      | Suba                     | 6606292                                         | Cra 58 N° 167-20                                     | <a href="mailto:cadel11@educacionbogota.edu.co">cadel11@educacionbogota.edu.co</a>                                                                                       |
| 12      | Barrios<br>unidos        | PBX 3685502                                     | calle 67A Bis 65A<br>- 20 Barrio<br>JJVARGAS         | <a href="mailto:cadel12@educacionbogota.edu.co">cadel12@educacionbogota.edu.co</a>                                                                                       |
| 13      | Teusaquillo              |                                                 | Carrera 27 A N°<br>40 A 28                           | <a href="mailto:cadel13@educacionbogota.edu.co">cadel13@educacionbogota.edu.co</a>                                                                                       |

|    |                    |                                                                                                             |                                                                                  |                                                                                    |
|----|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 14 | Los Mártires       | 2391010/20 -<br>2095495 -<br>3617886<br>Supervisión<br>Loc. 14 -<br>2392234 Loc.<br>15- 2392234-<br>2390188 | Calle 1A # 28-41                                                                 | <a href="mailto:cadel14@educacionbogota.edu.co">cadel14@educacionbogota.edu.co</a> |
| 15 | Antonio nariño     | 3711014 -<br>3708516/17/18<br>- 3752321                                                                     | Diagonal 14 Sur<br>N°. 12C-26                                                    | <a href="mailto:cadel15@educacionbogota.edu.co">cadel15@educacionbogota.edu.co</a> |
| 16 | Puente aranda      | 3728140 -<br>3618058/57 -<br>3611336<br>Supervisión:<br>3611336/61-<br>3728159                              | Carrera 34 No 12-<br>17                                                          | <a href="mailto:cadel16@educacionbogota.edu.co">cadel16@educacionbogota.edu.co</a> |
| 18 | Rafael uribe uribe | 3007070248 -<br>3012345255                                                                                  | Av. Caracas N°. 29-13 sur                                                        | <a href="mailto:cadel18@educacionbogota.edu.co">cadel18@educacionbogota.edu.co</a> |
| 19 | Ciudad bolivar     |                                                                                                             | Calle 59B SUR<br>45D 27                                                          | <a href="mailto:cadel19@educacionbogota.edu.co">cadel19@educacionbogota.edu.co</a> |
| 20 | Sumapaz            | 313 2331360                                                                                                 | Escuela Santa Rosa de Bodegas<br>Km 45 Vía San Juan de Sumapaz Vereda Taquecitos | <a href="mailto:cadel20@educacionbogota.edu.co">cadel20@educacionbogota.edu.co</a> |

Fuente: SED, 2025

#### 6.4. Atención canales virtuales

- **Formulario Único de Trámites (FUT)**, proyecto estratégico de la Secretaría de Educación del Distrito que busca acercar los trámites y servicios a la ciudadanía a partir de la facilitación de las relaciones del ciudadano con la Entidad, la simplificación de los trámites asociados al proceso y la prestación de un servicio de excelencia. Para realizar trámites la

ciudadanía puede ingresar a través del enlace: <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/> y realizar sus trámites de forma segura, fácil y desde la tranquilidad del hogar o lugar de trabajo sin realizar desplazamientos innecesarios.

- **Ventanilla de Radicación Virtual:** canal virtual a través del cual la ciudadanía puede solicitar información de servicios o realizar trámites, ingresar a través del siguiente enlace: <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/fut/999/Contactenos>.
- **Chat institucional- SEDBOT:** canal virtual a través del cual la ciudadanía puede solicitar información relacionada con trámites o servicios por medio de intercambio de mensajes a través de internet que permite establecer una conversación electrónica entre dos o más personas. Para acceder al chat, la ciudadanía ingresa a la página web de la Secretaría de Educación del Distrito [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co), en la parte inferior derecha encuentra el icono de chat para comenzar con la atención. Este canal está disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m., a 5:00 p.m., jornada continua.
- **Correo electrónico institucional:** [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co)
- **Sistema Bogotá te Escucha:** canal virtual de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del cual se reciben PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias por actos de corrupción, felicitaciones, sugerencias y solicitud de información pública).

#### 6.4.1 Balance de solicitudes y PQRS recibidas a través de los canales virtuales.

Durante la vigencia 2025 y hasta el mes de octubre, la Secretaría de Educación del Distrito a través de los canales virtuales ha recibido 384.992 solicitudes, discriminadas por canal como se muestra en el siguiente cuadro:

**Tabla N° 4**

| Mes                  | Formulario<br>Único de<br>Tramites | Redes        | Chat          | SDQS<br>Bogotá te<br>escucha | Correo<br>contáctenos | Defensor<br>del<br>ciudadano | Buzón<br>Entidades | Tutelas      | Prensa       | Humano<br>en Línea | Notificacion<br>es<br>judiciales |
|----------------------|------------------------------------|--------------|---------------|------------------------------|-----------------------|------------------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------------|----------------------------------|
| Enero                | 28.099                             | 2            | 12.194        | 1.206                        | 7.758                 | 12                           | 254                | 591          | 304          | 1.783              | 405                              |
| Febrero              | 29.727                             | 1            | 6.346         | 1.356                        | 8.159                 | 26                           | 259                | 845          | 113          | 1.879              | 712                              |
| Marzo                | 26.269                             | 81           | 4.660         | 1.177                        | 7.643                 | 8                            | 271                | 735          | 81           | 2.580              | 652                              |
| Abril                | 18.280                             | 45           | 3.199         | 1.026                        | 6.918                 | 17                           | 208                | 659          | 45           | 3.045              | 494                              |
| Mayo                 | 15.419                             | 129          | 3.690         | 1.410                        | 7.723                 | 13                           | 297                | 810          | 129          | 3.043              | 619                              |
| Junio                | 13.464                             | 227          | 2.960         | 971                          | 7.011                 | 7                            | 264                | 651          | 227          | 2.127              | 512                              |
| Julio                | 16.661                             | 227          | 4.171         | 1.005                        | 8.278                 | 11                           | 289                | 787          | 227          | 3.216              | 605                              |
| Agosto               | 15.237                             | 443          | 3.606         | 1.002                        | 7.249                 | 19                           | 206                | 701          | 443          | 1.624              | 522                              |
| Septiembre           | 15.495                             | 986          | 6.699         | 1.260                        | 9.054                 | 30                           | 160                | 835          | 986          | 2.639              | 561                              |
| Octubre              | 14.106                             | 1.422        | 7.148         | 960                          | 9.486                 | 29                           | 141                | 794          | 1.422        | 1.905              | 518                              |
| <b>Total general</b> | <b>192.757</b>                     | <b>3.563</b> | <b>54.673</b> | <b>11.373</b>                | <b>79.279</b>         | <b>172</b>                   | <b>2.349</b>       | <b>7.408</b> | <b>3.977</b> | <b>23.841</b>      | <b>5.600</b>                     |

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano SED 2025

## 6.5. Atención telefónica.

- Línea 601-3241000 de lunes a viernes de 7:00 a. m a 4:30 p. m. jornada continua
- Línea gratuita 195 de la Alcaldía Mayor de Bogotá funciona las 24 horas del día todos los días de la semana.

### 6.5.1 Balance canal telefónico atenciones recibidas:

En el periodo 2025, la Secretaría de Educación del Distrito a través del canal telefónico ha realizado 42.186 atenciones, y 18.511 a través de la línea 195 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, relacionadas con los trámites y servicios que ofrece la entidad, como se puede observar en el siguiente cuadro discriminado mes a mes las atenciones.

**Tabla N° 5**

| Mes                  | Atención Telefónica | Línea 195     |
|----------------------|---------------------|---------------|
| Enero                | 7.852               | 6.023         |
| Febrero              | 4.891               | 2.308         |
| Marzo                | 5.041               | 1.846         |
| Abril                | 3.040               | 1.879         |
| Mayo                 | 3.516               | 1.177         |
| Junio                | 3.634               | 886           |
| Julio                | 4.040               | 928           |
| Agosto               | 2.737               | 794           |
| Septiembre           | 4.337               | 960           |
| Octubre              | 3.098               | 1.710         |
| <b>Total general</b> | <b>42.186</b>       | <b>18.511</b> |

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano SED 2025

## 7. Cronograma del plan institucional de participación ciudadana

En el marco de la gestión por resultados, para la vigencia 2026 se han definido actividades con base en los resultados del índice de participación ciudadana y el autodiagnóstico que en esta materia se ha formulado en el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión -FURAG- a través del cual se monitorean y evalúan los avances de los sectores de la implementación de las políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. En los cuadros que se presentan a continuación se establecen las metas, actividades, fechas de ejecución y responsables que se desarrollarán en el marco del Plan Institucional de Participación Ciudadana en clave del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) para el periodo en mención.

### 7.1. Meta 1. Realizar un cronograma de actividades de espacios formales y no formales de participación en la SED, permanentes y no permanentes en los niveles distrital, local e institucional.

**Tabla N° 6**

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Actividades</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidar la matriz con los espacios formales y no formales de participación en la SED en los niveles <b>distrital, local e institucional</b></li> <li>Hacer el seguimiento de las acciones adelantadas por cada uno de los <b>espacios formales y no formales de participación en la SED</b> en los niveles <b>distrital, local e</b></li> </ul> |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                           |                                                        |
|---------------------------|--------------------------------------------------------|
|                           | <b>institucional</b>                                   |
| <b>Fecha de Ejecución</b> | 1 de febrero – 31 de diciembre de 2026.                |
| <b>Responsables</b>       | Áreas responsables definidas por la Mesa Técnica PIPC. |
| <b>Evidencias</b>         | Matriz de identificación y seguimiento.                |

## 7.2. Meta 2. Actualización del documento diagnóstico.

**Tabla N° 7**

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Actividades</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la percepción o satisfacción de los grupos de interés frente a los espacios de participación y colaboración ciudadana.</li> <li>• Identificación de factores que afectan la participación ciudadana.</li> <li>• Elaboración del diagnóstico de participación.</li> </ul> |
| <b>Fecha de Ejecución</b> | 1 de febrero – 31 de diciembre de 2026.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Responsables</b>       | Oficina de Servicio al Ciudadano. Oficina Asesora de Planeación. Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales.                                                                                                                                                                                                |
| <b>Evidencias</b>         | Insumo: aplicación de encuestas de satisfacción.<br>Documento diagnóstico.                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 7.3. Meta 3. Identificación de grupos de valor y aplicación de la metodología de caracterización.

**Tabla N° 8**

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Actividades</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento de capacidades sobre el procedimiento de caracterización de grupos de valor.</li> <li>• Identificación de los grupos de valor.</li> <li>• Priorizar un grupo de valor para aplicar la metodología de caracterización.</li> <li>• Aplicar metodología de identificación de grupo de valor y partes interesadas de acuerdo con priorización de la Mesa PIPC.</li> </ul> |
| <b>Fecha de ejecución</b> | 1 febrero – 31 de diciembre de 2026.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                     |                                                                                                                |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Responsables</b> | Oficina Asesora de Planeación.<br>Mesa Técnica PIPC.<br>Área responsable definida por la Mesa Técnica PIPC.    |
| <b>Evidencias</b>   | Documento 03-IF-003 Formato oficial de caracterización de usuarios de la Secretaría de Educación del Distrito. |

**7.4. Meta 4. Acciones comunicativas de difusión de espacios o herramientas de participación y colaboración ciudadana a través de medios digitales y tecnología para fomentar la participación ciudadana.**

**Tabla N° 9**

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Actividades</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las acciones comunicativas y las dependencias responsables para la difusión de los espacios de participación ciudadana.</li> <li>• Elaborar la estructura de contenidos.</li> <li>• Elaborar las acciones comunicativas.</li> <li>• Publicar las acciones comunicativas en el menú participa.</li> </ul> |
| <b>Fecha de Ejecución</b> | 1 de febrero al 31 de diciembre de 2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Responsables</b>       | Mesa Técnica PIPC.<br>Área responsable definida por la Mesa Técnica PIPC.<br>OACP (con el apoyo de las áreas de la SED responsables).                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Evidencias</b>         | Acción comunicativa publicada en el menú participa.<br>Plan de comunicaciones 2026 actualizado permanentemente.                                                                                                                                                                                                                                               |

**7.5. Meta 5. Adelantar cinco (5) formaciones y/o capacitaciones para fortalecer la participación ciudadana.**

**Tabla N° 10**

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Actividades</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorizar los temas de formación <b>para fortalecer la participación ciudadana</b> con las dependencias a través de la Mesa técnica PIPC.</li> <li>• Convocar a los grupos de valor priorizados.</li> <li>• Documentar las jornadas de formación.</li> </ul> |
| <b>Fecha de Ejecución</b> | 1 de febrero al 31 de diciembre de 2026.                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                     |                                                                                     |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Responsables</b> | Mesa Técnica PIPC.<br>Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales. |
| <b>Evidencias</b>   | Convocatoria.<br>Actas de las jornadas.                                             |

#### 7.6. Meta 6. Actualización “Menú Participa”

**Tabla N° 11**

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Actividades</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar semestralmente los contenidos del “Menú Participa” con el fin de identificar necesidades de actualización.</li> <li>• Solicitar información faltante a las áreas responsables.</li> <li>• Validar los cambios de información con la OAP y la DPRI para luego hacer las solicitudes a la OACP.</li> <li>• Publicar y administrar los contenidos.</li> </ul> |
| <b>Fecha de Ejecución</b> | 1 de febrero al 31 de diciembre de 2026.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Responsables</b>       | Dependencias SED (de acuerdo con los contenidos a publicar).<br>Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales.<br>Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.<br>Oficina Asesora de Planeación.<br>Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa.                                                                                                                            |
| <b>Evidencias</b>         | Informe de seguimiento a la transparencia de la OCI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

#### 7.7. Meta 7. Realizar consultas ciudadanas para la formulación, seguimiento y/o ajuste de los instrumentos de planificación de la entidad.

**Tabla N° 12**

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Actividades</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las consultas ciudadanas que se realizarán.</li> <li>• Priorizar los grupos de valor que participarán en la consulta ciudadana.</li> <li>• Formulación de la metodología y herramientas de consulta a la ciudadanía.</li> <li>• Implementación de los instrumentos de Consulta Ciudadana.</li> <li>• Recolección y análisis de la información.</li> </ul> |
| <b>Fecha de Ejecución</b> | 1 de febrero al 31 de diciembre de 2026.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Responsables</b> | Mesa Técnica PIPC.<br>Área responsable definida por la Mesa Técnica PIPC.<br>Oficina Asesora de Planeación.<br>Dirección de Bienestar Estudiantil.<br>Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales.<br>Dirección de Cobertura Educativa. |
| <b>Evidencias</b>   | Documentos, instrumentos o informes de la consulta Nota: ¿Qué espacios dispuso la entidad para la presentación de propuestas y/o iniciativas ciudadanas para el diseño, implementación y/o seguimiento de programas, planes o proyectos?                 |

**7.8. Meta 8. Desarrollar las actividades participativas que se enmarcan en la estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad.**

**Tabla N° 13**

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Actividades</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de la Audiencia Pública de rendición de cuentas.</li> <li>• Desarrollo de los diálogos ciudadanos (4).</li> <li>• Consolidación de compromisos con la ciudadanía durante los espacios de participación o colaboración ciudadana</li> </ul> |
| <b>Fecha de Ejecución</b> | 1 de febrero al 31 de diciembre de 2026.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Responsables</b>       | Oficina Asesora de Planeación.<br>Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales.<br>Mesa Técnica PIPC (conformada por delegados de las dependencias líderes de procesos misionales, Oficinas Asesoras y demás procesos involucrados de la SED).                                 |
| <b>Evidencias</b>         | Actas, asistencias y evaluación de los diálogos ciudadanos y audiencia pública (informe de Rendición de cuentas)                                                                                                                                                                               |

**8. Seguimiento**

Para hacer el seguimiento al desarrollo del PIPC, la Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales elaborará dos (2) reportes de seguimiento, uno por cada semestre, en los que dará cuenta del desarrollo detallado de cada una de las acciones adelantadas, con los avances y aprendizajes obtenidos durante su implementación que serán aprobados para su publicación en el marco de la Mesa Técnica PIPC.

Adicionalmente, se encargará de ordenar las evidencias o productos de las metas en un repositorio que estará bajo su custodia.

Sumado a lo anterior, la Mesa Técnica del PIPC adelantará un seguimiento mensual que permita articular, coordinar y hacer seguimiento técnico al proceso de formulación, implementación, seguimiento y evaluación del PIPC, y estará constituida según el marco de organización de la Secretaría de Educación del Distrito, haciendo énfasis en los procesos misionales, estratégicos y de apoyo caracterizados por la entidad.

A partir del organigrama de la entidad, se solicitará a cada líder de proceso posterior a la aprobación del PIPC en el primer Comité de Gestión y Desempeño de la entidad, la delegación formal de una persona que asista realice el seguimiento y, cuando sea necesario, realice la articulación con las dependencias asociadas al proceso para la implementación del Plan.

Es preciso señalar que la Mesa Técnica PIPC podrá invitar a delegados de los procesos institucionales y dependencias que considere pertinentes para el desarrollo del plan institucional. Así mismo, podrá determinar con los delegados, realizar sesiones extraordinarias (de manera virtual o presencial o híbridas) o reuniones para temas de interés de los participantes y que incidan en el plan (socialización de documentos de la Veeduría, revisión del Índice de Transparencia, webinars de temas de participación convocados por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., entre otros).

## 9. Referencias

- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución Política de Colombia*.
- Colombia, C. d. (1994). *Ley 152*. Colombia (s.f). Norma publicada en Función Pública.
- Colombia, C. d. (1998). *Ley 489*. Colombia (s.f). Norma publicada en Función Pública.
- Colombia, C. d. (2003). *Ley 850*. Colombia (s.f). Norma publicada en Función Pública.
- Colombia, C. d. (2011). *Ley 1474*. Colombia (s.f). Norma publicada en Función Pública.

- Colombia, C. d. (2014). *Ley 1712*. Colombia (s.f). Norma publicada en Función Pública.
- Congreso de Colombia. (2015). *Ley 1757*. Colombia. (s.f.). Norma publicada en Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65335> Colombia.
- Función Pública. (2024). *Manual operativo MIPG 6V*.  
[https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18\\_Manual\\_operativo\\_mipg\\_6V-publicada.pdf](https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf)
- (s.f.). Norma publicada en Función Pública.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65335>
- Secretaría de Educación del Distrito. (2023). Formulación y seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana (Código 03-PD-003, Proceso: Participación Ciudadana). Alcaldía Mayor de Bogotá.