



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

INFORME DE OPERACIONES ENERO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

FEBRERO DE 2026

Av. El Dorado No. 66 - 63
PBX: 324 1000 - Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Info: Línea 195



Página 1 de 35
14-01-2026
V.2

Contenido

Introducción.....	5
1. Canales de atención	6
1.1. Comparativo de volumen de atenciones mensual.....	7
1.2. Tipología de trámites por canal.....	8
1.3. Comportamiento canales de atención.....	8
1.3.1. Canal presencial.....	8
1.4.1.1 Nivel central	10
1.4.1.2 Nivel local	11
1.4.1.3 Super Cades y Centros Intégrate	12
1.3.2. Telefónico.....	13
1.4.2.1 IVR.....	15
1.4.3 Virtual	15
1.4.3.1 Chat institucional.....	16
1.4.3.2 Buzones de correo electrónico.....	16
1.4.3.3 Ventanilla de radicación virtual.....	16
1.4.3.4 Bogotá te Escucha.....	17
1.4.3.5. Humano en Línea	17
1.4.3.6 Redes sociales.....	17
2. Otros procesos	17
2.1. Soluciones estratégicas Plan Padrino	18
2.2. Legalización de documentos y registro de diplomas	19
2.3. Notificación de actos administrativos	20
2.4. Gestión de correspondencia	20
3. Indicadores de gestión	20
3.1. Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales	21
3.1.1. Nivel de satisfacción de canal presencial	21
3.1.2. Nivel de satisfacción de canal telefónico	22
3.1.3. Nivel de satisfacción canal virtual	22
3.1.3. Nivel de satisfacción legalización de documentos para el exterior y registro de diplomas.....	24
3.2. Nivel de servicio en los canales de atención	25
3.3. Nivel de cumplimiento al plan de trabajo establecido para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano.....	26

3.4. Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento de salida establecido	27
3.5. Otros indicadores del Sistema de Gestión de Calidad	28
4. Caracterización de usuarios	29
4.1. Datos de caracterización	29
4.2. Gestión atención accesible	32
4.2.1 Atención presencial.....	32
5. Quejas y felicitaciones:	33
6. Conclusiones y recomendaciones	34

Contenido tablas

Tabla 1. Volúmenes de atención canales histórico enero	7
Tabla 2. Comparativos volúmenes de atención canales diciembre vs enero	7
Tabla 3. Comportamiento voz del ciudadano enero	8
Tabla 4. Participación acumulada por puntos de atención a enero.....	8
Tabla 5. Volúmenes de atención presencial acumulados 2026	9
Tabla 6. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel central por mes 2026.....	10
Tabla 7. Volúmenes de atención por servicios nivel central enero.....	10
Tabla 8. Comportamiento Direcciones Locales por servicio enero	11
Tabla 9. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025	12
Tabla 10. Participación por punto de atención Super Cades por mes 2026.....	12
Tabla 11. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2026	12
Tabla 12. Volúmenes de atención comparativo por mes	13
Tabla 13. Envío de mensajes de texto	14
Tabla 14. Volúmenes de atención virtual por mes	15
Tabla 15. Gestión redes sociales	17
Tabla 16 Histórico de gestión por correo electrónico	18
Tabla 17. Avance de cierre de gestión correo electrónico.....	18
Tabla 18 Tipología correo Plan Padrino.....	18
Tabla 19. Volumetría de solicitudes asignadas.....	19
Tabla 20. Estadística legalizaciones y registros de diplomas	19
Tabla 21. Seguimiento notificaciones	20
Tabla 22. Satisfacción - detallado mensual 2026	21
Tabla 23. Satisfacción canal presencial, variables de procesos enero	21
Tabla 24. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones enero	22
Tabla 25. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos enero	22
Tabla 26. Satisfacción canal chat, variables de procesos enero.....	22

Tabla 27. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en enero	23
Tabla 28. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma	24
Tabla 29. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud	24
Tabla 30. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida ..	24
Tabla 31. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida	25
Tabla 32. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud...	25
Tabla 33. Nivel de servicio acumulado anual histórico	25
Tabla 34. Nivel de servicio detallado mensual enero.....	26
Tabla 35. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico enero.....	26
Tabla 36. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701) 2026	26
Tabla 37. Resultado acumulado indicador.....	28
Tabla 38. Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía	28
Tabla 39. Atención accesible discapacidades enero	32
Tabla 40. Atención accesible discapacidades enero	32

Tabla de contenido gráficas

Gráfica 1. Volúmenes de atención canales histórico enero	7
Gráfica 2. Comparativos volúmenes de atención canales diciembre vs enero	7
Gráfica 3. Participación acumulada por puntos de atención a enero.....	9
Gráfica 4. Participación por puntos de atención enero	9
Gráfica 5. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	12
Gráfica 6. Comportamiento canal telefónico enero	13
Gráfica 7. Volúmenes de atención comparativo por mes	13
Gráfica 8. Comportamiento canal virtual enero	16
Gráfica 9. Categorización distribución por canales	29
Gráfica 10. Categorización distribución demográfica	29
Gráfica 11. Categorización estratificación	30
Gráfica 12. Categorización edad.....	30
Gráfica 13. Categorización grupo étnico	31
Gráfica 14. Categorización género.....	31
Gráfica 15. Categorización discapacidades	32
Gráfica 16. Temáticas presenciales enero	33

Introducción

La Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC de la Secretaría de Educación del Distrito, elabora y publica el informe de gestión de operaciones mensual, que relaciona volúmenes de atención por canales, medición de la satisfacción, servicios prestados y resultados de gestión de los procedimientos.

Las fuentes de información para la elaboración de este informe son los sistemas de información, entre ellos: SIGA, Bogotá te Escucha, formularios web, CRM, Digiturno, aplicativo consulta cobertura y adicionalmente y los de elaboración propia de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

1. Canales de atención

La Secretaría de Educación del Distrito presta atención a la ciudadanía a través de los siguientes canales:

- **Presenciales:**

- Puntos de atención: en nivel central y Direcciones Locales de Educación, se presta servicios con agendamiento de cita a través del enlace: <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/educacionbogota.gov.co>.
- La atención en la red CADE (Suba, Américas, Manitas, Bosa y Yomasa), se realiza acorde con los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Los Centros Intégrate se encuentran en SuperCade CAD, Engativá y Suba, prestan sus servicios con horario de atención de 07:00 a.m. a 04:30 p.m.

- **Telefónico:**

- Líneas 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.) y 3241000 (centro de contacto).

- **Virtual:**

- Buzón oficial de solicitudes y comunicaciones: ventanilla de radicación virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/>.
- Comunicaciones judiciales: notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
- Solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distrital: buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- Para trámites administrativos de estudiantes, padres de familia, docentes, funcionarios y contratistas de la SED: ventanilla de radicación virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>.
- Denuncias por corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información pública: "Bogotá te Escucha" <https://bogota.gov.co/sdqsl/>.
- Información general y orientación a la ciudadanía: contactenos@educacionbogota.edu.co

El horario para la recepción virtual de comunicaciones oficiales es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **Redes sociales:** Instagram: [educacion_bogota](#), Facebook: Secretaría de Educación de Bogotá, Twitter: [@Educacionbogota](#)
- **Chat institucional:** página web de la Secretaría de Educación del Distrito en el enlace https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/.
- **Humano en Línea:** portal de autogestión para docentes y funcionarios.

La participación en el canal presencial aumentó frente a enero de 2024 y 2025 debido a las atenciones de novedades matrículas adelantada por la Dirección de Cobertura en la Dirección Local de Educación de Suba y en los colegios Francisco José de Caldas IED, Ciudad de Bogotá IED, John F. Kennedy IED); los canales telefónico y virtual presentaron disminución para este mismo periodo ya que en el canal presencial se concentró la mayor participación de los ciudadanos.

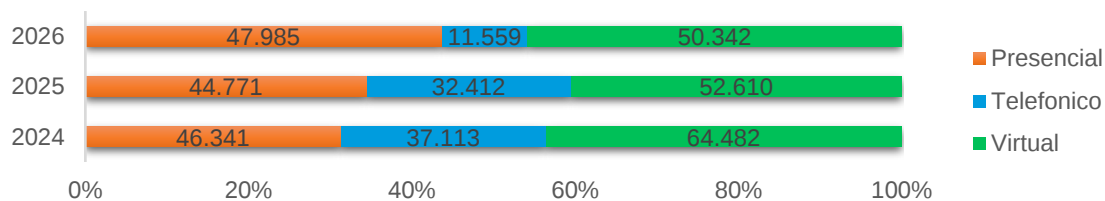
1.1. Comparativo de volumen de atenciones mensual

Tabla 1. Volúmenes de atención canales histórico enero

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2024	46.341	37.113	64.482	147.936
2025	44.771	32.412	52.610	129.793
2026	47.985	11.559	50.342	109.886

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 1. Volúmenes de atención canales histórico enero



Fuente: Datos canales OSC

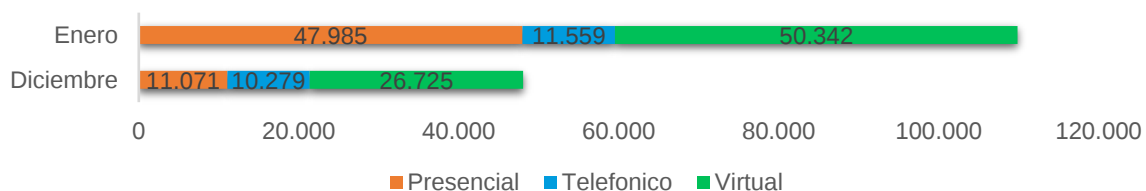
Se evidencia disminución en las atenciones en un 15,34% en enero frente al mismo mes en 2025. Las atenciones en los canales telefónico y virtual disminuyeron. En el canal presencial hubo aumento en 7,18%; el canal telefónico disminuyó las atenciones en 64,34% y, el canal virtual disminuyó en 4,31%, con respecto al mismo periodo en 2025.

Tabla 2. Comparativos volúmenes de atención canales diciembre vs enero

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Diciembre	11.071	10.279	26.725
Enero	47.985	11.559	50.342
Variación	36.914	1.280	23.617

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 2. Comparativos volúmenes de atención canales diciembre vs enero



Fuente: Datos canales OSC

1.2. Tipología de trámites por canal

Las interacciones realizadas por la ciudadanía en los diferentes canales de atención se encuentran tipificadas según el tema de consulta; en este periodo asignación de cupo escolar, ampliación de información, subsidio de transporte y traslado de estudiantes antiguos fueron las de mayor participación con representación del 78,59%, seguidas de las otras seis tipificaciones que corresponden al 14,61%; finalmente el 6,8% corresponde a la participación de otros temas de consulta que no se muestran en la tabla.

Tabla 3. Comportamiento voz del ciudadano enero

Tema de consulta	Cantidad	Participación
Asignación de cupo escolar	4.949	36,36%
Ampliación de información	2.302	16,91%
Subsidio de transporte	2.056	15,10%
Traslado de estudiantes antiguos	1.391	10,22%
Revisión de cesantías y pensiones	749	5,50%
Sin comunicación	485	3,56%
Escalafón docente (inscripción, ascenso, reubicación, reconocimiento salarial)	258	1,90%
Vacantes provisionales	171	1,26%
Constancias y/o certificaciones de estudio	169	1,24%
Retiro SIMAT	157	1,15%
Total 10 principales tipificaciones	12.687	93,20%

Fuente: Datos CRM. * Se toman los primeros 10 trámites de consulta

1.3. Comportamiento canales de atención

1.3.1. Canal presencial

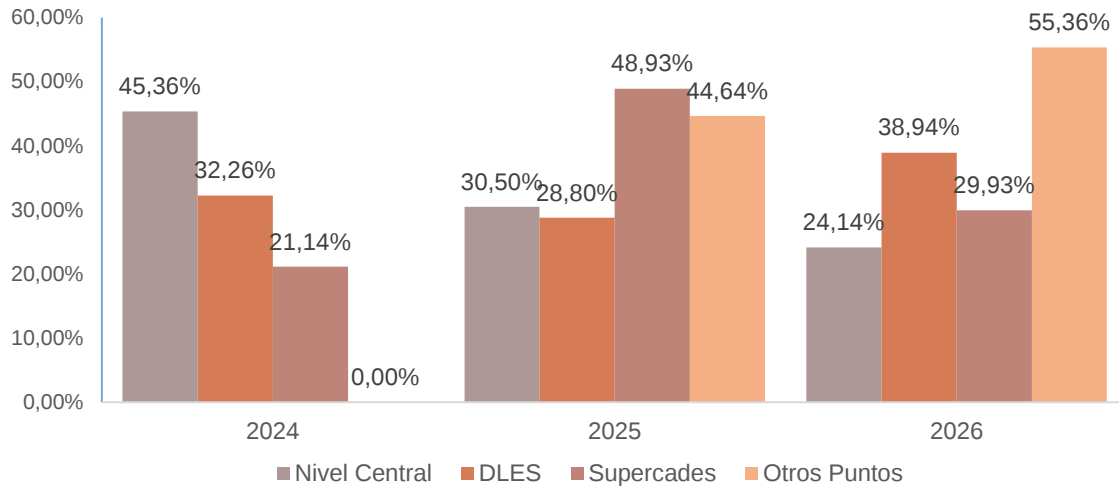
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2024 a 2026, en enero:

Tabla 4. Participación acumulada por puntos de atención a enero

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total general
2024	13.288	28.652	4.401	0	46.341
2025	8.935	25.577	10.184	75	44.771
2026	7.073	34.589	6.230	93	47.985
Total general	29.296	88.818	20.815	168	139.097

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 3. Participación acumulada por puntos de atención a enero



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 5. Volúmenes de atención presencial acumulados 2026

Mes	Nivel Central	DLES	Super Cades	Otros Puntos	Total general
Enero	7.073	34.589	6.230	93	47.985
Total general	7.073	34.589	6.230	93	47.985

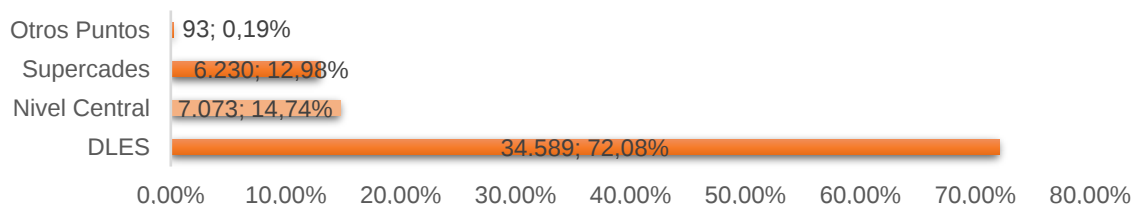
Fuente: Datos canales OSC

* El reporte de SuperCADE corresponde a la información remitida por el operador de la plataforma SAT

El canal presencial aumentó: 7,18% respecto al año anterior en este mismo periodo. La participación se distribuyó de la siguiente manera el 72,08% de las atenciones correspondieron a Direcciones Locales de Educación, la atención en nivel central correspondió al 14,74%, el 12,99% a Super CADES y los otros puntos 0,19%.

Las Direcciones Locales de Educación aumentaron su participación en 641,14% y pasaron de 4.667 atenciones en diciembre a 34.589 en enero de 2026; por su parte, la Red Cade aumentó un 211,97%, con 1.997 en diciembre y 6.230 en enero; nivel central aumentó su participación en 76,74%, con 4.002 en diciembre y 7.073 en enero. Este aumento significativo se ocasionó por las atenciones de novedades matriculas

Gráfica 4. Participación por puntos de atención enero



Fuente: Datos canales OSC

1.4.1.1 Nivel central

En nivel central se atendieron 7.073 turnos; el servicio de mayor participación fue radicación con 2.175 atenciones y una participación del 30,75%, seguido de fondo de prestaciones con 1.698 atenciones y una participación del 24,01%; atención personalizada contó con 1.310 atenciones y participación del 18,52%; finalmente, se encuentran los demás temas con 1.890 atenciones y una participación del 26,72%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 28 minutos con 25 segundos. Finalmente, el TMO fue de 8 minutos 1 segundo, con un nivel de atención del 94,78%.

Tabla 6. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel central por mes 2026

Mes	Total atenciones	Tiempo de espera
Enero	8.935	0:24:14
Total general	8.935	00:24:14*

Fuente: Datos Canales OSC

*Tiempo promedio de espera

Tabla 7. Volúmenes de atención por servicios nivel central enero

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Radicación	2.175	0:06:38
Fondo de prestaciones	1.698	0:11:30
Atención personalizada	1.310	0:07:59
Personal	780	0:07:36
Nombramiento docentes provisionales	656	0:03:22
Movilidad	171	0:13:43
Plan de contingencia	131	0:00:00
Nombramientos administrativos	86	0:05:12
Consulta a las dependencias	34	0:06:59
Cobertura	15	0:01:16
Talento Humano	11	0:00:20
Dotaciones	2	0:05:09
Otros	1	0:09:05
Información Olimpiadas SED	1	0:00:12
(G) Entrega de kit	1	0:06:44
(G) Estado trámite humano en línea	1	0:00:09
Total	7.073	0:05:44*

Fuente: Datos Canales OSC

*Promedio tiempo de atención nivel central

La Oficina de Control Disciplinario de Instrucción informó a esta Oficina la gestión realizada en enero de 2026, que correspondió a 93 evidencias de notificación de actos administrativos, consultas de procesos y revisión de expedientes, como los servicios prestados más destacados por esa dependencia.

1.4.1.2 Nivel local

Las Direcciones Locales de Educación recibieron 34.589 solicitudes, con una atención del 84,84% y un tiempo de servicio de 00:47:08, el promedio de tiempo de espera fue de 00:12:16 y el tiempo de atención fue de 0:36:45 minutos (aumentó en 00:24 minutos y 27 segundos respecto al periodo anterior). En general, mantuvo la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y en función de brindar soluciones oportunas, transparentes y efectivas al ciudadano.

Tabla 8. Comportamiento Direcciones Locales por servicio enero

Dirección Local de Educación	Atención Persona lizada	Cober tura	Direc ción	Jurí dica	Movili dad	Plan de Conting encia	Radic ación	Superv isión	Tale nto Hum ano	Tota l, gen eral
11 - Suba	5	7.040	2	3	25		3		9	7.087
07 - Bosa	1	6.853	1	1	7		4	2		6.869
19 - Ciudad Bolívar	1	5.802	1	1	9		5			5.819
05 - Usme		2.953	6	3	19		169	46	34	3.230
09 - Fontibón	2	2.559		1	8		1	3	3	2.577
04 - San Cristóbal		1.783			165		8	179	1	2.136
10 - Engativá		1.422	1		47	47	7	24	6	1.554
18 - Rafael Uribe Uribe		1.175		1	73		7	9		1.265
01 - Usaquén		1.060	2		41	14	5	10	5	1.137
16 - Puente Aranda		809	2		34		11	1		857
15 - Antonio Nariño		736		2	21		11	20		790
14 - Mártires		576			17	17	8	1		619
06 - Tunjuelito		26	2		26	141	4	1	1	201
02 - 13 Teusaquillo Chapinero	1	138			10		1	15		165
03 - 17 Santa Fe - Candelaria		80				34	1			115
08 - Kennedy		1				106				107
12 - Barrios Unidos						61				61
Total general	10	33.013	17	12	502	420	245	311	59	34.589

Fuente: Datos canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Suba con 7.087 atenciones, seguida de Bosa con 6.869 y Ciudad Bolívar con 5.819.

Tabla 9. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025

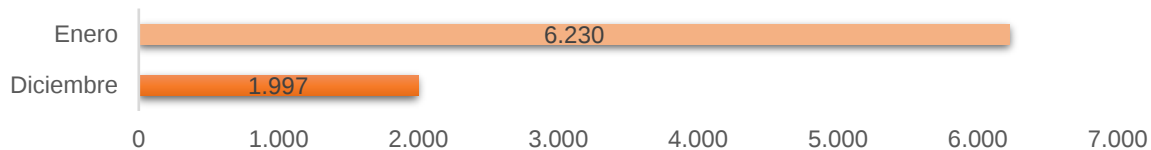
Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Enero	34.589	00:36:45
Total general	34.589	00:36:45*

Fuente: Datos canales OSC

*Tiempo promedio

1.4.1.3 Super Cades y Centros Intégrate

Gráfica 5. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades



Fuente: Datos canales OSC

La Red Cade cuenta con 7 puntos de atención: Super Cade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD, Engativá y Yomasa, en los que se brinda orientación a la ciudadanía de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En enero de 2026 se recibieron 6.230 usuarios atendidos. El tiempo de atención fue de 2 minutos con 46 segundos.

Tabla 10. Participación por punto de atención Super Cades por mes 2026

SuperCade	Enero	Total
Suba	1.798	1.798
Américas	1.048	1.048
Engativá	1.039	1.039
Manitas	983	983
Bosa	646	646
CAD	490	490
Yomasa	226	226
Total general	6.230	6.230

Fuente: Datos canales OSC

La participación se concentró principalmente en los Super Cades Suba con una participación del 28,86%; seguido de Super Cade Américas con 16,82% y Engativá con el 16,68%.

Tabla 11. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2026

Mes	Total atenciones	Tiempo de atención	Tiempo espera
Enero	6.230	0:30:35	0:02:42
Total general	6.230	00:30:35*	0:02:42*

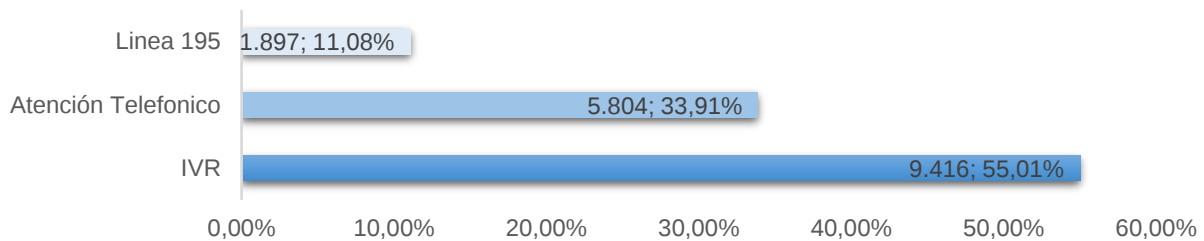
Fuente: Datos Canales OSC

*Tiempo promedio de tiempo

1.3.2. Telefónico

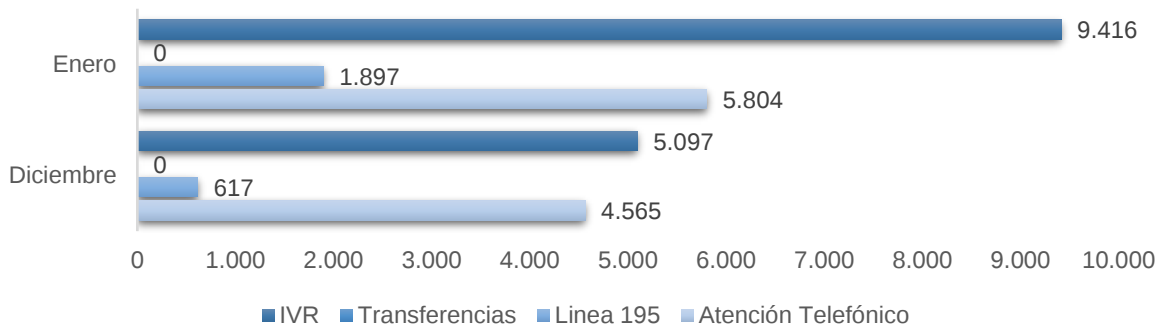
En enero de 2026, en el canal telefónico se recibieron 17.117 llamadas, es decir que se presentó un aumento del 66,52% respecto al mes anterior; 9.416 gestiones en el IVR, la línea 195 recibió 1.897 llamadas y 5.804 llamadas en la línea 3241000 (Secretaría de Educación del Distrito), las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, como se evidencia en siguiente gráfica:

Gráfica 6. Comportamiento canal telefónico enero



Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 7. Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos canales OSC

Tabla 12. Volúmenes de atención comparativo por mes

Mes	Punto atención telefónico	Línea 195	Transferencias	IVR	Total general
Diciembre	4.565	617	0	5.097	10.279
Enero	5.804	1.897	0	9.416	17.117

Fuente: Datos canales OSC

Respecto al mes anterior, en enero se presentó aumento del 66,52% en la gestión de atención en el canal telefónico frente al mes anterior; la Línea 195, recibió 1.897 llamadas con una participación del 11,08% y un nivel de abandono del 8%.

Para enero de 2026, el Centro de Contacto realizó el envío de 176.624 mensajes de texto, así:

Tabla 13. Envío de mensajes de texto

Dependencia	Fecha	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	8/01/2026	Base de MSM de texto_cobro_Daviplata_C5_(9574)	9.574
Dirección de Bienestar Estudiantil	9/01/2026	mensajesV20260109_46193	46.193
Dirección de Bienestar Estudiantil	14/01/2026	Vf Segunda_Base_cobro_MSM_Tu llave_C4_VF_1625	1.625
Dirección de Bienestar Estudiantil	15/01/2026	MensajesSTE_14379	14.379
Dirección de Bienestar Estudiantil	16/01/2026	Entregas Bicis 01_379	379
Dirección de Bienestar Estudiantil	16/01/2026	20260115MensajesRutas_13531	13.531
Dirección de Bienestar Estudiantil	16/01/2026	20260116MensajesRutasV2_13038	13.038
Dirección de Bienestar Estudiantil	19/01/2026	Entregas Bicis 02_313	313
Dirección de Bienestar Estudiantil	20/01/2026	Base MSM Giro(183)_C5	183
Dirección de Bienestar Estudiantil	20/01/2026	SMSSinFormulario_7422	7.422
Dirección de Bienestar Estudiantil	20/01/2026	Entregas Bicis 03_722	722
Dirección de Bienestar Estudiantil	20/01/2026	Entrega de bicis_316	316
Dirección de Bienestar Estudiantil	20/01/2026	Beneficio ACB	3
Dirección de Bienestar Estudiantil	21/01/2026	Entregas Bicis 04_417	417
Dirección de Bienestar Estudiantil	21/01/2026	OPV 01_3224	3.224
Dirección de Bienestar Estudiantil	22/01/2026	Copia de OPV 02_650	650
Dirección de Bienestar Estudiantil	22/01/2026	Copia de Entrega Bicis 05_146	146
Dirección de Bienestar Estudiantil	23/01/2026	Entrega bicis ACB	311
Dirección de Bienestar Estudiantil	23/01/2026	Ruta escolar asignada	6.575
Dirección de Bienestar Estudiantil	23/01/2026	Paradero	6.575
Dirección de Bienestar Estudiantil	23/01/2026	Paradero	56
Dirección de Bienestar Estudiantil	23/01/2026	Entrega bicis ACB	491
Dirección de Bienestar Estudiantil	26/01/2026	OPV 04_756	756
Dirección de Bienestar Estudiantil	27/01/2026	Segunda_Base_MSM_Pin(118)	118
Dirección de Cobertura	27/01/2026	SMS - Invitación Formalización 41.710	41.710
Dirección de Bienestar Estudiantil	28/01/2026	20260128 mensajes de texto Colegio Usaquén y Julio Flórez enviar_442	442
Dirección de Cobertura	28/01/2026	SMS - Sin Continuidad 2.145	2.145
Dirección de Bienestar Estudiantil	28/01/2026	Ruta escolar asignada	223
Dirección de Bienestar Estudiantil	28/01/2026	Paradero	223
Dirección de Educación Superior	29/01/2026	Ruta escolar asignada	221
Dirección de Educación Superior	29/01/2026	Datos estudiantes	4.000

Dependencia	Fecha	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	30/01/2026	Paradero	221
Dirección de Bienestar Estudiantil	30/01/2026	Paradero	221
Dirección de Bienestar Estudiantil	30/01/2026	Ruta escolar asignada	221
Total			176.624

Fuente: Datos Canales OSC

1.4.2.1 IVR

En enero de 2026 se registraron 9.416 consultas en el IVR sin ingresar al agente, con navegación en las diferentes opciones con las que se cuenta. De acuerdo con el comportamiento del ingreso al IVR, se registró que el 61,63% de los ciudadanos después de escuchar los audios - textos, requieren ser atendidos por un agente, principalmente para opciones de matrículas y quejas.

Los ciudadanos que se comunican a la línea fuera del horario de atención habitual encuentran un audio informativo con indicación de los horarios de atención.

1.4.3 Virtual

En enero de 2026, el canal virtual de la entidad presentó el siguiente comportamiento:

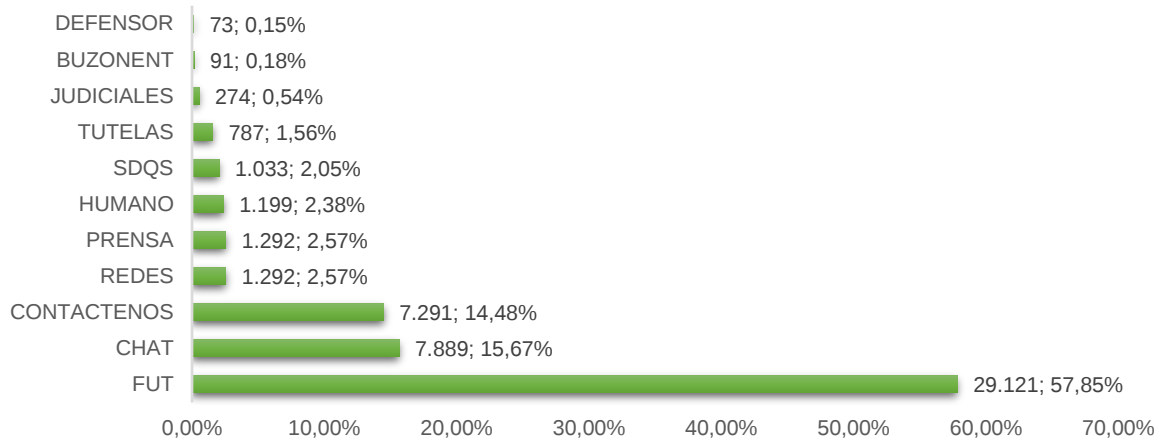
Tabla 14. Volúmenes de atención virtual por mes

Mes	FUT	Red es	Ch at	SD QS	Contáct enos	Defen sor	Buz ón ent	Tutel as	Judici ales	Pren sa	Hum ano
Enero	29.1 21	1.29 2	7.8 89	1.03 3	7.291	73	91	787	274	1.29 2	1.199
Total general	29.1 21	1.29 2	7.8 89	1.03 3	7.291	73	91	787	274	1.29 2	1.199

Fuente: Datos Canales OSC

*La gestión buzón tutelas es reportada por la Oficina Asesora Jurídica

Gráfica 8. Comportamiento canal virtual enero



Fuente: Datos canales OSC

1.4.3.1 Chat institucional

El chat institucional en enero recibió 7.889 solicitudes de atención, aumentó en un 23,54% la cantidad de interacciones frente al mes anterior.

El Chat Bot que brinda información general y atendió 6.461 solicitudes relacionadas con cupos y movilidad escolar; el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal. Al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7x24 se registraron 9 ciudadanos durante los fines de semana.

1.4.3.2 Buzones de correo electrónico

En enero de 2026, los buzones de correo recibieron 8.516 solicitudes (con un aumento del 20,13% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tutelas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de estas, 7.291 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 91 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 787 corresponden a tutelas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica, las cuales se incrementaron significativamente frente al mes anterior por periodo vacancia judicial), 73 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 274 ingresos. Para la gestión de estos correos se dispone de agentes Front Office sin herramienta y agente en sitio.

1.4.3.3 Ventanilla de radicación virtual

En enero de 2026, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 35.523 solicitudes, de los cuales 29.121 ingresaron por el Formulario Único de Trámites - FUT con un aumento

de 254,03% respecto al periodo anterior; 6.364 solicitudes ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado y 38 por ampliación de información. El proveedor, dispone de agentes para la gestión de estos radicados los cuales son direccionadas a las dependencias correspondientes.

1.4.3.4 Bogotá te Escucha

Para enero de 2026, se recibieron 1.033 requerimientos a través de Bogotá te Escucha. El 47,24% de las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de fondo, el 49,66% se gestionó de manera oportuna, el 0,59% se gestionó de forma extemporánea y el 2,51% corresponde a los requerimientos que no se han gestionado y se encuentran vencidos.

1.4.3.5. Humano en Línea

En concordancia con el Decreto 942 del 01 de junio de 2022¹, las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A., a partir del 20 de febrero de 2022, el trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes es realizado en el aplicativo “Humano en Línea”.

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la validación documental de las prestaciones, cesantías, pensión, auxilios y otros trámites; para enero se gestionaron 1.199 solicitudes en esta plataforma.

1.4.3.6 Redes sociales

Durante enero de 2026 se dio respuesta a 1.292 mensajes privados en redes sociales y ningún caso fue trasladado para gestión a la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 15. Gestión redes sociales

Red	Enero 2026
Facebook Messenger	621
X DM	32
Instagram	137
Comentarios en Posts Red social SED y Tik Tok	502
Total	1.292

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

2. Otros procesos

¹ “Por el cual se modifican algunos artículos de la Sección 3, Capítulo 2, Título 4, Parte 4, Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación- sobre el reconocimiento y pago de Prestaciones Económicas a cargo del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio y se dictan otras disposiciones”

2.1. Soluciones estratégicas Plan Padrino

A través del “Equipo Plan Padrino”, se realizan actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico en los diferentes temas y en los tres niveles en caso de requerirlo, las áreas deben enviar un correo a oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co

En enero de 2026, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 718, las cuales se discriminan en:

- 393 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 62 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 263 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, telefónico, presencial).

2.1.1. Gestión Plan Padrino

Tabla 16 Histórico de gestión por correo electrónico

Año	Enero	Total
2026	393	393

Fuente: Correo electrónico Plan Padrino – Oficina de Servicio al Ciudadano

Tabla 17. Avance de cierre de gestión correo electrónico

Avance	Enero	% cierre
Completado	380	96,69%
En progreso	13	3,31%
Total	393	100,00%

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de Servicio al Ciudadano

El seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo electrónico semanal a los responsables de la respectiva asignación; el avance en la gestión de correo para enero está en el 96,69%. Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes en enero, así:

Tabla 18 Tipología correo Plan Padrino

Tipología	Enero	% Participación
Creación de usuarios	190	48,35%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	20	5,09%
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	66	16,79%
Creación de trámites	0	0,00
Modificación usuarios	74	18,83%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	7	1,78%
Solicitudes base de datos	0	0,00
Apoyo en la gestión operador de correspondencia	12	3,05%
Apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá te Escucha	16	4,07%
Traslado de solicitud a SED notificaciones	2	0,51%

Tipología	Enero	% Participación
Apoyo soportes DEXON	0	0,00%
Solicitud de modificación y/o aclaración de agendamiento	6	1,53%
Total general	393	100%

Fuente: Correo electrónico Plan Padrino – Oficina de Servicio al Ciudadano

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en las peticiones por este canal, entre ellas la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (48), la Dirección de Cobertura (11), el Grupo de Certificados Laborales (10), la Oficina de Personal (10) y la Dirección de Talento Humano (9); estas 5 dependencias generan el 22,39% de las solicitudes.

2.1.2. Distribución PQRSDF

La entidad adoptó el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, implementado por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., para registrar y asignar a las dependencias competentes todas aquellas Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias; la volumetría de solicitudes es la siguiente:

Tabla 19. Volumetría de solicitudes asignadas

Año	Enero	Total
2026	1.116	1.116

Fuente: Archivo de gestión PQRSDF

2.2. Legalización de documentos y registro de diplomas

La Oficina de Servicio al Ciudadano tiene a su cargo la gestión de los trámites de legalización de documentos para el exterior y registro de diploma; para enero las estadísticas fueron:

Tabla 20. Estadística legalizaciones y registros de diplomas

Mes	03- Legalización documentos al exterior (15 días)	04 - Registro de diploma (15 días)	Total
Enero	3.837	168	4.005
Total	3.837	168	4.005

Fuente: SIGA

En enero se recibieron 3.837 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 168 solicitudes de registro de diploma.

En este mes se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma; con la metodología del Net Promotore Score (NPS), con la cual podemos clasificar a los 12 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores; en este periodo los 12 usuarios fueron promotores.

2.3. Notificación de actos administrativos

Tabla 21. Seguimiento notificaciones

Tipo solicitud	No cumple		Sí cumple		Total
	Cantidad	% Cumplimiento	Cantidad	% Cumplimiento	
Citación		0,00%	363	100,00%	363
Notificación electrónica	1	0,16%	609	99,84%	610
Notificación por aviso	1	0,51%	195	99,49%	196
Página web		0,00%	25	100,00%	25
Publicación cartelera NC		0,00%	105	100,00%	105
Notificación presencial		0,00%	126	100,00%	126
Total general	2	0,14%	1.423	99,86%	1.425

Fuente: Indicadores de la operación

En enero para citaciones se tuvo un cumplimiento del 100%; en notificación electrónica se tuvo cumplimiento del 99,84%, el incumplimiento del 0,16% se generó por retraso en envío por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano; en notificación por aviso se tuvo cumplimiento del 99,49%, el incumplimiento del 0,51% se generó por retraso en la entrega por parte del operador 4-72 en Sincelejo; en publicación página web se tuvo un cumplimiento del 100%; en publicaciones en cartelera nivel central se tuvo cumplimiento del 100% y en notificación presencial se tuvo cumplimiento del 100%.

Durante enero de 2026, la gestión de solicitudes finalizadas se ubicó en 99,93%. Se registraron 1.426 solicitudes que fueron objeto de análisis por las áreas, de las cuales una (1) permanece pendiente de ejecución, lo cual representa el 0,07%. La cantidad de solicitudes disminuyó en 36,22% en comparación con el mes anterior.

Tabla 26. Notificaciones pendientes de ejecución

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	0,07%

Fuente: Datos Canales OSC

2.4. Gestión de correspondencia

Durante enero se gestionaron 10.312 envíos a través del grupo de correspondencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano; el 8,77% a medio físico y el 91,23% en medio electrónico. Este comportamiento representa disminución del 24,32% frente al periodo anterior.

La efectividad de la correspondencia física de salida fue del 99,88% con 903 entregas de un total de 904 envíos. En la correspondencia electrónica gestionada a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, la efectividad fue del 100% con 9.408 entregas efectivas de un total de 9.408 correos enviados.

3. Indicadores de gestión

3.1. Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales

El indicador de satisfacción tiene una meta establecida para 2026 del 91,8% con una tolerancia inferior del 80%.

Tabla 22. Satisfacción - detallado mensual 2026

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total mes
Enero	95,00%	98,88%	96,00%	71,43%	92,58%*

Fuente: Encuestas de satisfacción

*Total del mes calculado con Net Score Promotor

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en sus procedimientos incluye la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para enero se evidenció que se aplicaron 2.778 encuestas, de las cuales 2.572 estuvieron satisfechas con el servicio recibido.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 98,88% con un aumento de 0.05%; correo electrónico 71,43% que aumentó 19,05%; canal presencial 95% con disminución en 4% y el canal chat 96% que aumentó en 2,67% respecto al período anterior.

3.1.1. Nivel de satisfacción de canal presencial

En el canal presencial se evalúan aspectos como: calidad de las instalaciones, facilidad para identificar las ventanillas, presentación personal de los funcionarios, tiempo de espera, claridad de la información recibida, respuesta efectiva a la solicitud, actitud de servicio por parte del funcionario y tiempo de atención. El presente análisis de datos corresponde a 407 encuestas.

Tabla 23. Satisfacción canal presencial, variables de procesos enero

Calificación	¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	2,70%	0,76%	0,00%	0,57%	0,19%
2	0,00%	0,19%	0,19%	0,19%	0,19%
3	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%	0,00%
4	0,49%	0,19%	0,00%	0,00%	0,00%
5	0,74%	0,19%	0,00%	0,38%	0,38%
6	0,25%	0,38%	0,00%	0,57%	0,00%
7	0,49%	1,33%	0,19%	0,19%	0,57%
8	2,46%	1,14%	1,33%	1,52%	1,52%
9	4,67%	3,99%	3,99%	2,66%	4,75%
10	88,21%	91,83%	94,30%	93,73%	92,40%

Fuente: Encuestas de satisfacción

La calificación de las variables de instalaciones cuenta con categorías de evaluación de 'Excelente', 'Bueno', 'Regular' y 'Malo', para las siguientes características:

Tabla 24. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones enero

Calificación	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Excelente	75,18%	73,71%	74,69%	76,66%	72,24%
Bueno	16,71%	21,87%	21,62%	19,90%	25,06%
Regular	5,16%	2,70%	2,70%	1,97%	1,97%
Malo	2,95%	1,72%	0,98%	1,47%	0,74%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el canal presencial se evidenció disminución en la calificación respecto al mes anterior, atribuida a la alta demanda de novedades en atención de matrículas y beneficios de movilidad por inicio del año escolar.

3.1.2. Nivel de satisfacción de canal telefónico

Durante enero en el canal se capturaron 2.205 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 25. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos enero

Calificación	¿Cómo califica la amabilidad del asesor durante la llamada?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y fácil de entender durante su llamada?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿Considera que el tiempo de respuesta fue adecuado para su solicitud o trámite?
5	91,31%	86,94%	86,17%	80,23%	79,00%
4	3,07%	4,99%	5,26%	8,44%	5,80%
3	0,26%	0,86%	1,32%	3,81%	4,22%
2	4,84%	0,91%	0,73%	1,68%	2,45%
1	0,52%	6,30%	6,53%	5,85%	8,53%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este canal, se mantuvo la calificación con respecto al mes anterior, en particular por los tiempos de espera y calidad en las respuestas recibidas.

3.1.3. Nivel de satisfacción canal virtual

3.1.3.1. Chat institucional

En el canal chat se evalúan aspectos como tiempo de espera en ser atendido, tiempo de atención, conocimiento del tema por parte del asesor, actitud de servicio, calidad de la información recibida y la respuesta efectiva a la solicitud. El presente análisis de datos corresponde a 72 encuestas respondidas de 75 enviadas.

Tabla 26. Satisfacción canal chat, variables de procesos enero

En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
6,66%	6,66%	6,67%	6,67%	6,67%
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
0,00%	0,00%	1,33%	1,33%	0,00%
0,00%	0,00%	4,00%	1,33%	1,33%
1,33%	1,33%	1,33%	1,33%	0,00%
0,00%	1,33%	1,33%	1,33%	1,33%
4,00%	0,00%	8,00%	1,33%	1,33%
4,00%	2,67%	6,67%	5,33%	4,00%
11,98%	8,00%	5,33%	10,67%	14,67%
72,02%	80,00%	65,33%	70,67%	69,33%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.1.3.2. Buzones de correo electrónico

Los resultados obtenidos a través de los diferentes formularios que permitieron la captura de los datos para enero se detallan a continuación:

Tabla 27. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en enero

Evaluación	¿cómo evaluaría la amabilidad de la respuesta recibida en el correo electrónico?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	33,33%	33,33%	38,10%	23,81%
2	0,00%	9,52%	4,76%	4,76%
3	4,76%	0,00%	0,00%	9,52%
4	0,00%	4,76%	0,00%	4,76%
5	9,52%	9,52%	14,29%	9,52%
6	0,00%	4,76%	0,00%	4,76%
7	19,05%	4,76%	9,52%	4,76%
8	0,00%	0,00%	0,00%	4,76%
9	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
10	33,33%	33,33%	33,33%	33,33%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Frente a la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el correo electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 71,43%, lo que evidencia un aumento significativo respecto al período anterior.

3.1.3. Nivel de satisfacción legalización de documentos para el exterior y registro de diplomas

En el marco de la certificación del Proceso Integral de Servicio a la Ciudadanía en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, la Oficina de Servicio a la Ciudadanía, implementó a partir del 25 de mayo de 2020 la medición de la satisfacción en el trámite de legalización de documentos para el exterior y el registro de diploma mediante una encuesta virtual se evalúa la calidad de las respuestas, claridad de la información, respuesta efectiva y la recomendación del servicio.

Tabla 28. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma

Enero 2026
100%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 12 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de los trámites en mención. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 100% según la clasificación Net Promoter Score los 12 ciudadanos encuestados son promotores. En lo referente al tiempo de respuesta a la solicitud, se obtuvo una calificación de muy bueno y bueno en 100%, en calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvo 100% y en claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 100%.

Se registró un indicador de satisfacción general del 100%. Es preciso mencionar que se estableció como plataforma de envío de encuestas Lime Survey, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite. En este periodo se realizó el envío de 300 encuestas aproximadamente de las cuales fueron respondidas el 4%.

Tabla 29. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud

Calificación	Enero
Muy bueno (5)	58,33%
Bueno (4)	41,67%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%
Muy malo (1)	0,00%
Malo	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 30. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida

Calificación	Enero 2026
Muy bueno (5)	58,33%
Bueno (4)	41,67%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%
Muy malo (1)	0,00%

Calificación	Enero 2026
Malo	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 31. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida

Calificación	Enero 2026
Muy bueno (5)	75,00%
Bueno (4)	25,00%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%
Muy malo (1)	0,00%
Malo	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 32. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud

Nota	Enero 2026
No	0%
Sí	100%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.2. Nivel de servicio en los canales de atención

Para el nivel de servicio del año 2026, se tuvo como meta el 97% acumulado anual consolidado, lo anterior luego de observar los comportamientos de los diferentes canales; realizado el análisis de promedio aritmético, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 33. Nivel de servicio acumulado anual histórico

Mes/año	Total atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Oct-24	183.473	181.080	99%
Nov-24	75.898	74.185	98%
Dic-24	117.664	115.681	98%
Ene-25	129.388	113.764	88%
Feb-25	107.473	101.618	95%
Mar-25	82.711	81.011	98%
Abr-25	60.116	57.534	96%
May-25	58.337	56.264	96%
Jun-25	53.756	51.862	96%
Jul-25	65.388	62.104	95%
Ago-25	52.458	50.844	97%
Sep-25	66.313	63.786	96%
Oct-25	68.887	65.998	96%
Nov-25	57.581	54.945	95%
Dic-2025	48.075	46.241	96%

Fuente: Datos canales OSC

En los diferentes canales, el nivel de servicio se comportó de la siguiente manera durante enero de 2025:

Tabla 34. Nivel de servicio detallado mensual enero

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	30.154	30.154	100%
DLES	34.589	29.347	85%
Centro de contacto	9.662	9.324	97%
Chat institucional	7.889	7.889	100%
OSC	13.396	12.498	93%
Email OSC	8.516	8.516	100%
Redes sociales	2.584	1.292	50%
Humano en Línea	1.199	1.199	100%
Total general	107.989	100.219	93%*

Fuente: Canales OSC

*El cálculo se realiza del total de atenciones atendidas sobre realizadas

Tabla 35. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico enero

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	47.985	41.845	87%
Virtual	50.342	49.050	97%
Telefónico	11.559	11.075	96%
Total general	109.886	101.970	93%*

Fuente: Canales OSC

*El cálculo se realiza del total de atenciones atendidas sobre realizadas

3.3. Nivel de cumplimiento al plan de trabajo establecido para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía cuenta un plan de trabajo definido para la vigencia de 2026 con actividades para mantener y mejorar su sistema de gestión de calidad, lo cual permite cumplir con su política de calidad y mantener su certificación.

De acuerdo con el plan de trabajo establecido, con las 134 actividades programadas para desarrollar entre enero y diciembre se calcula el 100% de cumplimiento para 2026. A continuación, se muestra el resultado obtenido, el cual sirve de fuente de información para el registro y análisis del indicador de implementación del Sistema de Gestión de Calidad reportado a la Oficina Asesora de Planeación:

Tabla 36. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701) 2026

Descripción	Meta	Enero	Acumulado
Actividades plan de trabajo SGC	134	13	13
Meta establecida: Mantenimiento de 1 política	1	NA	NA
Cumplimiento programado al plan de trabajo	100%	9,70%	9,70%
Aporte mensual a la meta establecida	NA	0,0970	0,0970
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	NA	13	13
Avance - Proyecto 7701	NA	0,0970	0,0970

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

Las actividades desarrolladas en enero de 2026 de acuerdo con el plan de trabajo establecido fueron:

- Implementación del Manual operativo de relacionamiento con la ciudadanía (Definir estrategia de servicio y relacionamiento con la ciudadanía 2026).
- Seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión del Sistema de Gestión de Calidad y reporte de acciones correctivas frente a las desviaciones encontradas.
- Acompañamiento a los seguimientos periódicos de la operación y para generar las recomendaciones de acciones de mejora de ser el caso.
- Consolidación e implementación de los Acuerdos de Nivel de Servicio requeridos.
- Gestión con el equipo de formación, de las temáticas a socializar para la adecuada prestación del servicio y el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Apoyo a la estrategia de socialización y promoción de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Socialización de los avances de la implementación del SGC al público interno y externo en las instancias pertinentes.
- Seguimiento, control, cargue y reporte de informes asignados a la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Coordinación de monitoreos a la operación.
- Registro y seguimiento de las no conformidades identificados por el proceso, entes externos o auditorías.

3.4. Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento de salida establecido

La administración de la correspondencia es una de las funciones de la Oficina de Servicio al Ciudadano; para su cumplimiento, la Secretaría de Educación del Distrito contrató con Servicios Postales Nacionales - 4-72, el servicio de entrega de correspondencia física y electrónica, enviado a través de los buzones sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Durante enero de 2026, las dependencias de nivel central y local generaron 25.680 radicados de salida, de los cuales 20.722 fueron gestionados por la Oficina de Servicio al Ciudadano a través del equipo de correspondencia física o del correo institucional notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co, con lo cual se garantiza su respectivo trámite y envío.

Las 4.958 salidas restantes no fueron gestionadas por la OSC, debido a que las dependencias responsables no remitieron las comunicaciones para su trámite, pese a la generación de los radicados de salida en el sistema. En este caso, las dependencias

realizaron directamente la generación de las salidas, sin que pasaran por los procesos de validación, control y envío establecidos por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

A partir de junio de 2025, el indicador “Cumplimiento del Procedimiento de Gestión de Correspondencia de Salida”, se calcula de dividir el total de radicados de salida entregados al grupo de correspondencia y las gestiones realizadas a través de la herramienta “Respuesta Electrónica” entre los radicados de salida generados desde nivel central y local, conforme al alcance del procedimiento.

Tabla 37. Resultado acumulado indicador

Salidas	Enero 2026
Total salidas gestionadas por la OSC	20.722
Total salidas generadas en Nivel Central y Local	25.680
Resultado indicador	80,69%

Fuente: Reporte de Correspondencia Oficina de Servicio al Ciudadano

3.5. Otros indicadores del Sistema de Gestión de Calidad

A continuación, se muestra el consolidado de indicadores de gestión que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad, entre los que se encuentran aquellos que dan respuesta a los objetivos de calidad y los utilizados para reportes realizados por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Los indicadores de errores críticos y no críticos no presentan medición por parametrización y prueba piloto de herramienta de monitoreo del proveedor del centro de contacto.

Tabla 38. Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía

Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Enero
Nivel de servicio	92,0%	97,0%	100,0%	92,8%
Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales	75,0%	85,0%	100,0%	92,6%
Valoración de la calidad en las respuestas	70,0%	100,0%	100,0%	86,9%
Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados	85,0%	100,0%	100,0%	93,3%
Sistema de gestión de calidad /Implementación	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	82,0%	88,0%	100,0%	96,1%
Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC)	90,0%	95,0%	100,0%	98,3%
Cumplimiento de las acciones definidas	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%

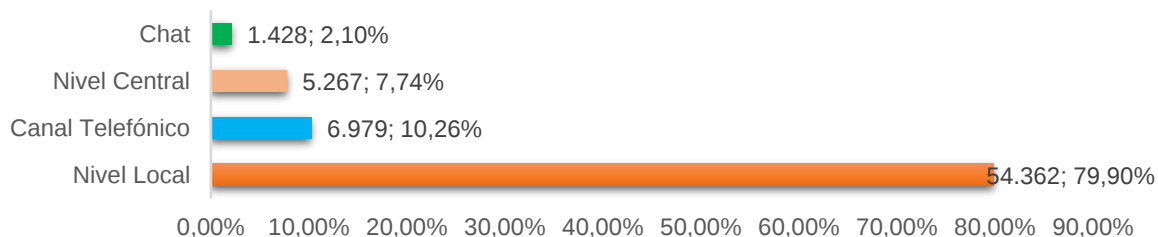
Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Enero
Trámites	90,0%	100,0%	100,0%	N.A
Estrategia de comunicación implementada	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cualificación	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Percepción de la calidad en la respuesta	40,0%	45,0%	100,0%	42,9%
Cumplimiento direccionamientos	97,0%	99,0%	100,0%	98,5%
Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento establecido	60,0%	80,0%	100,0%	80,7%

Fuente: Ficha técnica de indicadores

4. Caracterización de usuarios

4.1. Datos de caracterización

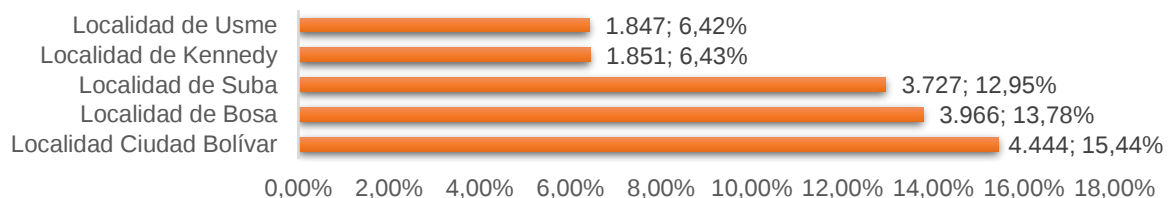
Gráfica 9. Categorización distribución por canales



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para enero de 2026, se realizaron 68.036 capturas de datos, distribuidos en los diferentes canales de la siguiente manera: el 87,64% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con una participación 10,26% y canal chat con una participación del 2,10% de las atenciones.

Gráfica 10. Categorización distribución demográfica



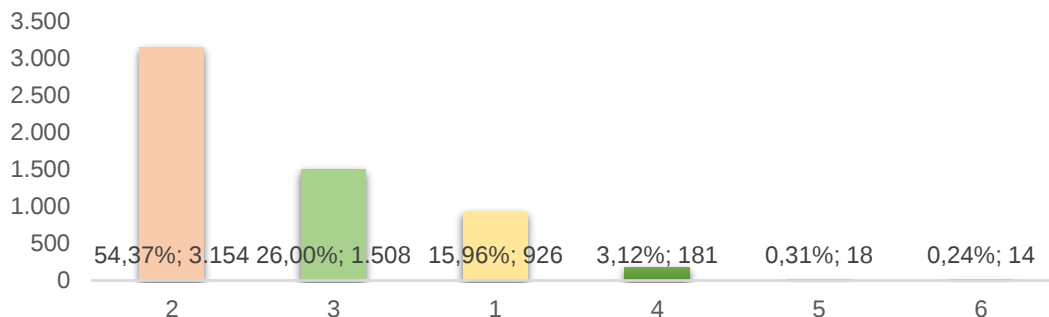
Fuente: Formulario de caracterización

*Primeras 5 localidades en orden de participación

Demográficamente se identifica que la mayor participación se encuentra en las localidades Ciudad Bolívar, Bosa y Suba con una participación del 42,18%; las localidades Kennedy y Usme con un 12,85% frente a los 28.775 del total de atenciones; estas cinco (5) localidades representan el 55,03% de la información capturada y el 44,97% corresponde a las demás localidades.

En enero interactuaron 230 ciudadanos con residencia en otras ciudades y municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 0,80% frente al total de participaciones.

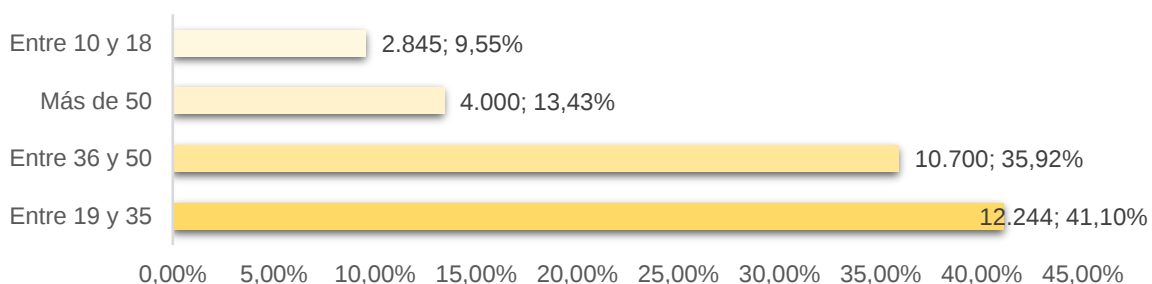
Gráfica 11. Categorización estratificación



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos, la ciudadanía atendida en un 54,37% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 26,00% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 19,63%.

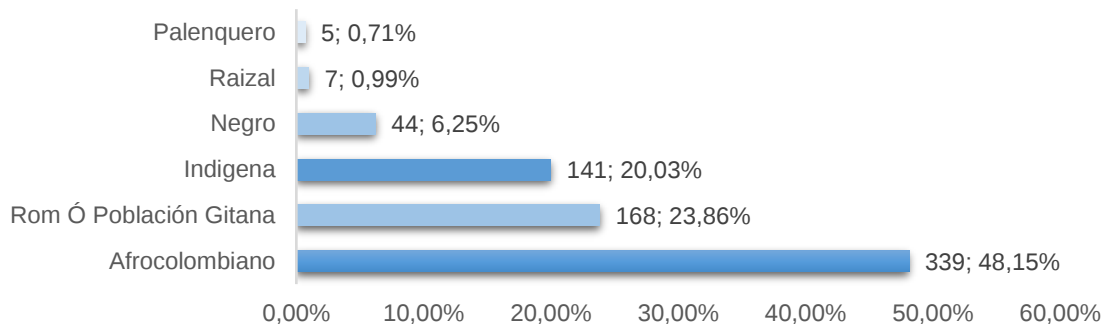
Gráfica 12. Categorización edad



Fuente: Formulario de caracterización

Se evidencia el 41,10% de la población atendida durante el período se encuentra en edad entre 19 y 35 años, entre 36 y 50 años 35,92%, la población más de 50 años 13,43% y las edades entre 10 y 18 años con una participación del 9,55%.

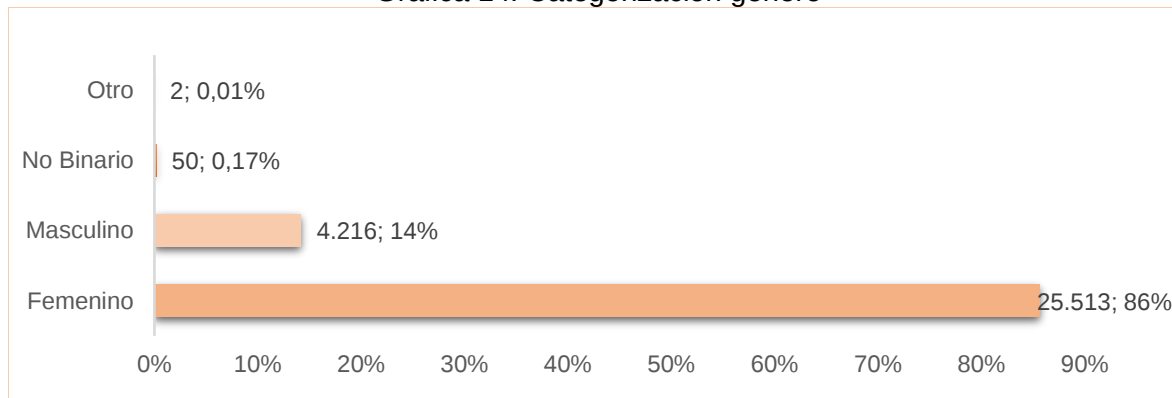
Gráfica 13. Categorización grupo étnico



Fuente: Formulario de caracterización

Las 704 personas caracterizadas de acuerdo con grupos étnicos atendidos en enero representan el 1,03% del total de 68.036 tomadas como muestra. En esta categorización la población afrocolombiana tiene una representación del 48,15%, seguida de la población Rom o Gitana con una participación del 23,86%; la población indígena con una participación del 20,03%; los demás grupos étnicos suman una participación del 7,95% como se muestra en la gráfica:

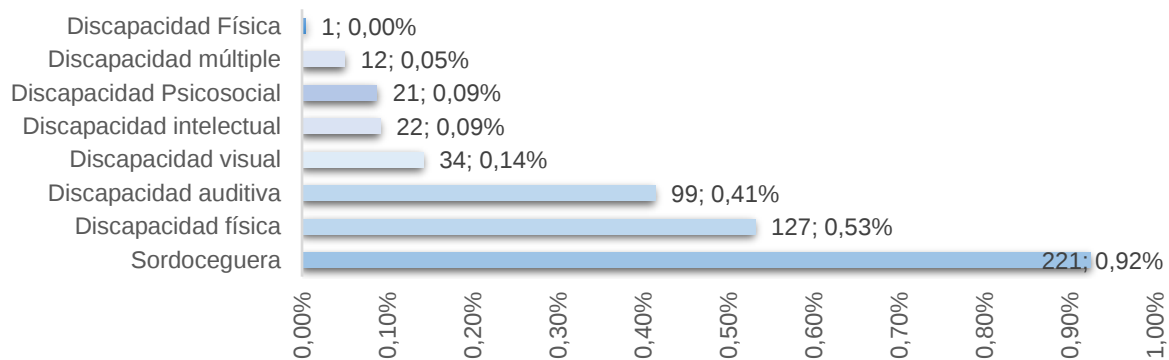
Gráfica 14. Categorización género



Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada durante enero en los diferentes canales de atención, se evidencia que el 86% de la ciudadanía corresponde al género femenino, el 14% al género masculino, las personas identificadas como no binario corresponden al 0,17% y personas que se identifican con otro género 0,01%.

Gráfica 15. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible, 537 usuarios de 23.906 que respondieron a la caracterización tienen algún tipo de discapacidad y representan el 2,23% de la población total atendida; la discapacidad sordoceguera corresponde al 0,92%, seguida de la discapacidad física con una participación de 0,53%, la discapacidad auditiva con un 0,41% de participación; la discapacidad visual representa el 0,14%. La intelectual tiene una participación 0,09%, la discapacidad psicosocial 0,09%, finalmente la múltiple tiene una participación del 0,05%.

4.2. Gestión atención accesible

4.2.1 Atención presencial

De manera presencial en enero de 2026, se atendieron 10 personas con alguna discapacidad, así:

Tabla 39. Atención accesible discapacidades enero

Tipo discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad auditiva	7	70%
Discapacidad visual	3	30%
Total	10	100%

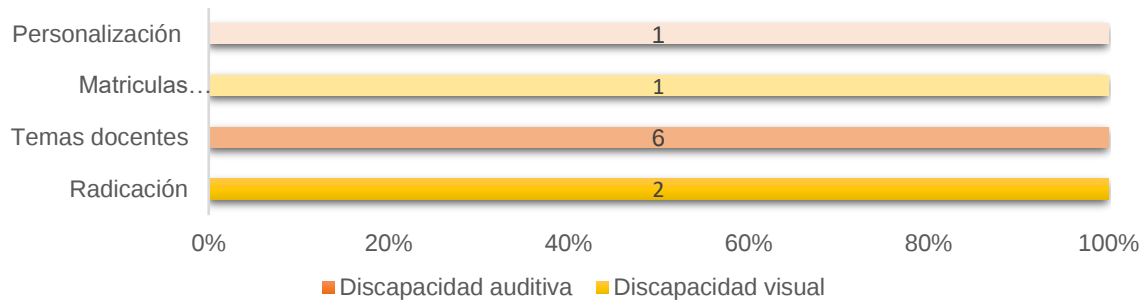
Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

Tabla 40. Atención accesible discapacidades enero

Temática	Discapacidad auditiva	Discapacidad visual	Total	% participación
Radicación	0	2	2	20%
Temas docentes	6	0	6	60%
Matriculas escolares	0	1	1	10%
Personalización	1	0	1	10%
Total general	7	3	10	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 16. Temáticas presenciales enero



Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

5. Quejas y felicitaciones:

En enero se recibieron 6 quejas para los canales de atención y 6 felicitaciones las cuales se encuentran registradas en BTE con los siguientes radicados:

Quejas:

- REQ 7113292025 Bogotá te escucha: La ciudadana denuncia que un funcionario identificado como “Dante” le hizo insinuaciones y propuestas indebidas a cambio de ayudarle con cupos escolares, y que posteriormente hizo lo mismo con su hermana. Solicita investigar el presunto acoso sexual y evitar que dicho funcionario siga atendiendo público.
- REQ 57432026 Bogotá te escucha: El ciudadano solicita que le entreguen copias físicas, en su domicilio, de todas las llamadas realizadas en el año 2026. La queja va dirigida al centro de contacto.
- REQ 116942026 Bogotá te escucha: La ciudadana reporta que, mientras buscaba información sobre subsidio escolar, el chatbot mostraba un tiempo de espera de pocos minutos, pero nunca fue atendida y la conversación se cerró automáticamente. Solicita respuesta formal y adjunta evidencias.
- REQ 372002026 Bogotá te escucha: El usuario manifiesta que esperó cerca de una hora para ser atendido por el chatbot y finalmente la conversación fue cerrada sin respuesta. Requiere que haya personal atendiendo y pide el comprobante de matrícula que necesitaba para su empresa.
- REQ 381872026 Bogotá te escucha: La denunciante, mujer con discapacidad, afirma que el vigilante y la persona que asigna turnos tuvieron un trato irrespetuoso y no le brindaron silla de ruedas para movilizarse. Señala discriminación reiterada y solicita protección de sus datos sensibles en el trámite.

- REQ 382342026 Bogotá te escucha: La usuaria se queja del trato descortés, grosero y sin empatía por parte de la funcionaria Luz Dary Urrea, quien respondió de mala manera a varias solicitudes de información. Indica que otras personas también evitaban ser atendidas por ella y pide revisar su comportamiento en ventanilla.

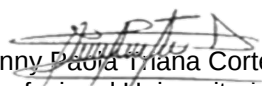
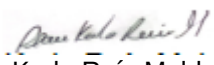
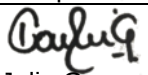
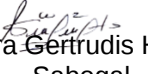
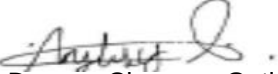
Felicitaciones:

- REQ 9252026: El ciudadano (...) felicita al funcionario Alberto Gutiérrez Rojas de la Dirección Local de Kennedy por su buena atención y empatía en solucionar las dudas respecto a cupo escolar.
- REQ 96622026: Ciudadano anónimo felicita a Fabiola Romero Sabogal de la Dirección Local San Cristóbal por su disposición y colaboración.
- REQ 337122026: La ciudadana (...) felicita al equipo docente del Colegio República Bolivariana de Venezuela IED, que implementa buenas prácticas de educación para todos, inspiran respeto y admiración por toda la comunidad académica destacándose como seres humanos compasivos y bondadosos.
- REQ 344212026: El ciudadano (...) agradece la explicación brindada respecto al beneficio de movilidad que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito.
- REQ 345222026: La ciudadana (...) expresa su agradecimiento y felicitación a Ximena Lucía Gómez, Auxiliar de Enfermería de inclusión del Colegio Abel Rodríguez Céspedes IED, localidad Engativá, por el excelente trabajo que ha realizado como enfermera de inclusión. Su dedicación, paciencia y compromiso han sido fundamentales para el bienestar de su hijo.
- REQ 527792026: La ciudadana (...) agradece a la Secretaría de Educación del Distrito por los beneficios del comedor escolar y movilidad escolar ya que es víctima del conflicto armado y de esta manera se restablecen sus derechos y garantiza una educación de calidad y eficiente para la educación de su hija.

6. Conclusiones y recomendaciones

- La atención brindada en enero evidenció un nivel de servicio oportuno y coherente con las necesidades de la comunidad educativa, destacándose la capacidad de respuesta en los canales presenciales y virtuales, lo cual favoreció una mayor accesibilidad a los trámites y solicitudes.
- Los indicadores de satisfacción reflejaron una percepción positiva por parte de los usuarios, especialmente en aspectos como amabilidad, claridad en la información suministrada y tiempos de resolución. Esto sugiere que los esfuerzos de mejora implementados previamente generaron resultados visibles.

- Se identificaron oportunidades de optimización en la gestión de casos de alta demanda y en la unificación de la información entre los distintos puntos de atención, lo que permitirá fortalecer la experiencia del usuario y garantizar una atención más optima.

Compiló	Colaboró	Aprobó
 Yenny Paola Triana Cortés Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	 Jean Karlo Ruiz Maldonado Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	 Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía
Colaboró	Colaboró	Colaboró
 Jairo Alexis Suárez Parada Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	 Fabio Arístides Mestizo Castillo Técnico Operativo Oficina de Servicio al Ciudadano	 Sandra Gertrudis Herrera Sabogal Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano
Colaboró	Colaboró	
 Johanna Milena Soler Linares Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	 Angely Dayana Chaparro Gutiérrez Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	