



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

INFORME DE OPERACIONES - PQRSDF FEBRERO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MARZO 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 59
14-01-2026
V.2

Contenido

Introducción.....	6
1. Canales de atención	7
1.1. Comparativo de volumen de atenciones mensual.....	8
1.2. Tipología de trámites por canal.....	9
1.3. Comportamiento canales de atención.....	9
1.3.1. Canal presencial.....	9
1.3.1.1 Nivel central.....	11
1.3.1.2 Nivel local.....	11
1.3.1.3 Super Cades y Centros Intégrate.....	13
1.3.2. Telefónico.....	14
1.3.2.1 IVR.....	15
1.3.3 Virtual.....	15
1.3.3.1 Chat institucional.....	16
1.3.3.2 Buzones de correo electrónico.....	16
1.3.3.3 Ventanilla de radicación virtual.....	16
1.3.3.4 Bogotá te Escucha.....	17
1.3.3.5 Humano en Línea.....	17
1.3.3.6 Redes sociales.....	17
2. Otros procesos	17
2.1. Soluciones estratégicas Plan Padrino.....	17
2.2. Legalización de documentos y registro de diplomas.....	19
2.3. Notificación de actos administrativos.....	19
3. Indicadores de gestión	20
3.1. Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales.....	20
3.1.1. Nivel de satisfacción de canal presencial.....	21
3.1.2. Nivel de satisfacción de canal telefónico.....	21
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.....	23
3.2. Nivel de servicio en los canales de atención.....	24
3.3. Nivel de cumplimiento al plan de trabajo establecido para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano.....	25
3.4. Otros indicadores del Sistema de Gestión de Calidad.....	26
4. Caracterización de usuarios	27
4.1. Datos de caracterización.....	27
4.2. Gestión atención accesible.....	31
4.2.1. Atención presencial.....	31
5. Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias por actos de corrupción y felicitaciones PQRSDF.	31
5.1. Radicación de solicitudes.....	31
5.2. Análisis de la gestión realizada.....	33
5.2.1. Solicitudes y trámites.....	33
5.2.2. Requerimientos legales.....	34

5.2.3. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por actos de corrupción y felicitaciones (PQRSDF).....	35
5.2.4. Acceso a la información pública	35
5.3. ¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación	35
5.3.1. Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia SIGA	35
5.3.2. Bogotá Te Escucha.....	37
5.3.2.1. Denuncias por presuntos actos de corrupción	38
5.3.2.2. Quejas, sugerencias y felicitaciones.....	40
5.3.2.2.1. Quejas	40
5.3.2.2.2. Sugerencias	41
5.3.2.2.3. Felicitaciones.....	42
5.4. Entes de control.....	43
5.5. Indicadores de gestión de PQRSDF	44
5.5.1. Nivel de oportunidad.....	44
5.5.1.1. Nivel de oportunidad de los trámites de la Secretaría de Educación del Distrito 46	
5.5.2. Valoración de la calidad en las respuestas	47
5.5.3. Percepción de la calidad en las respuestas	49
5.6. Gestión de vencidos	50
5.7. Gestión correspondencia de salida	51
5.7.1. Indicadores de gestión correspondencia.....	52
5.7.1.1. Nivel de efectividad correspondencia de salida física	52
5.7.1.2. Nivel de oportunidad correo electrónico certificado.....	54
5.8. Gestión de mejoramiento continuo.....	56
5.8.1. Gestión de reporte de hallazgos	57
5.8.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior	57
5.8.3. Acciones de mejora planteadas para marzo 2026	57
6. Conclusiones y recomendaciones	58

Contenido tablas

Tabla 1. Volúmenes de atención canales histórico febrero	8
Tabla 2. Comparativos volúmenes de atención canales enero vs febrero	8
Tabla 3. Comportamiento voz del ciudadano febrero	9
Tabla 4. Participación acumulada por puntos de atención a febrero.....	9
Tabla 5. Volúmenes de atención presencial acumulados 2026	10
Tabla 6. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel central por mes 2026.....	11
Tabla 7. Volúmenes de atención por servicios nivel central febrero.....	11
Tabla 8. Comportamiento Direcciones Locales por servicio febrero	12
Tabla 9. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025	13
Tabla 10. Participación por punto de atención Super Cades por mes 2026.....	13
Tabla 11. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2026	13
Tabla 12. Volúmenes de atención comparativo por mes	14
Tabla 13. Envío de mensajes de texto	15
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	19
Tabla 22 Notificaciones pendientes de ejecución	20
Tabla 23. Satisfacción - detallado mensual 2026	20
Tabla 24. Satisfacción canal presencial, variables de procesos febrero	21
Tabla 25 Satisfacción canal telefónico, variables de procesos febrero	22
Tabla 26. Satisfacción canal chat, variables de procesos febrero.....	22
Tabla 27. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en febrero	23
Tabla 28. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma	23
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	24
Tabla 32. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud...	24
Tabla 33. Nivel de servicio acumulado anual histórico	24
Tabla 34. Nivel de servicio detallado mensual febrero.....	25
Tabla 35. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico febrero	25
Tabla 36. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701) 2026	26
Tabla 37. Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía	27
Tabla 38. Atención accesible discapacidades febrero	31
Tabla 39. Atención accesible discapacidades febrero	31
Tabla 40 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento en febrero	32

Tabla 41 Correspondencia de entrada año 2026.....	33
Tabla 42 Requerimientos legales de mayor demanda en febrero.....	34
Tabla 43 Oficinas con mayor participación	35
Tabla 44 Solicitudes por tipología en SIGA	36
Tabla 45 Top 10 solicitudes por tipología en BTE.....	37
Tabla 46 Denuncias por presuntos actos de corrupción.....	38
Tabla 47 Quejas.....	40
Tabla 48 Participación de requerimiento por organismo del control y rama.....	43
Tabla 49 Nivel oportunidad PQRSDf febrero 2026.....	44
Tabla 50 Dependencias con más bajo nivel de oportunidad.....	45
Tabla 51 Nivel oportunidad trámites consolidado en enero y febrero	46
Tabla 52. Nivel oportunidad trámites por dependencia.....	46
Tabla 53 Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad	48
Tabla 54 Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía	49
Tabla 55. Histórico indicador de percepción.....	50
Tabla 56 Variación de vencimientos	50
Tabla 57 Correspondencia de salida 2026	52
Tabla 58 Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72 en febrero	53
Tabla 59 Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica	55
Tabla 60 Indicadores 2026.....	56

Tabla de contenido gráficas

Gráfica 1. Volúmenes de atención canales histórico febrero.....	8
Gráfica 2. Comparativos volúmenes de atención canales enero vs febrero	8
Gráfica 3. Participación acumulada por puntos de atención a febrero.....	10
Gráfica 4. Participación por puntos de atención febrero.....	10
Gráfica 5. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	13
Gráfica 6. Comportamiento canal telefónico febrero	14
Gráfica 7. Volúmenes de atención comparativo por mes	14
Gráfica 8. Comportamiento canal virtual febrero	16
Gráfica 9. Categorización distribución por canales	28
Gráfica 10. Categorización distribución demográfica	28
Gráfica 11. Categorización estratificación	29
Gráfica 12. Categorización edad.....	29
Gráfica 13. Categorización grupo étnico	29
Gráfica 14. Categorización género.....	30
Gráfica 15. Categorización discapacidades	30
Gráfica 16. Temáticas presenciales febrero	31
Gráfica 17 Top 10 Oficinas con mayor participación.....	33
Gráfica 18 Cantidad de solicitudes recibidas por mes en SIGA	36
Gráfica 19 Cantidad de solicitudes recibidas por mes en BTE	38
Gráfica 20 Solicitudes por parte de entes de control y entidades.....	43
Gráfica 21 Histórico febrero nivel de oportunidad total dependencias.....	44
Gráfica 22 Nivel de Oportunidad por Subsecretaría.....	45
Gráfica 23 Porcentaje de cumplimiento de los trámites.....	46

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/sdqs/>.
- 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 del canal presencial regresó a niveles habituales, en contraste con el comportamiento observado en enero. Tras la finalización del periodo de matrículas, el canal telefónico registró una disminución significativa en su volumen de atención, explicada principalmente por el ajuste de los mensajes de audio y las mejoras implementadas en la navegación del IVR, que facilitaron la resolución eficiente de las necesidades de los ciudadanos. Por su parte, el canal virtual mantuvo un nivel de atenciones estable y coherente con el promedio del periodo.

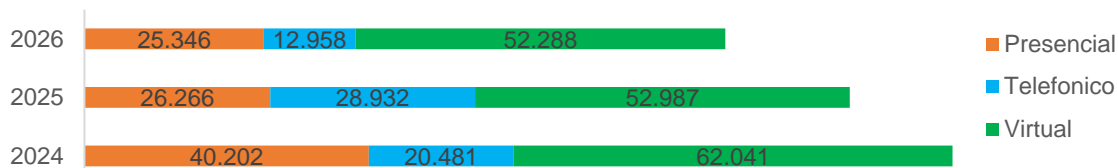
1.1. Comparativo de volumen de atenciones mensual

Tabla 1. Volúmenes de atención canales histórico febrero

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2024	40.202	20.481	62.041	122.724
2025	26.266	28.932	52.987	108.185
2026	25.346	12.958	52.288	90.592

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 1. Volúmenes de atención canales histórico febrero



Fuente: Datos canales OSC

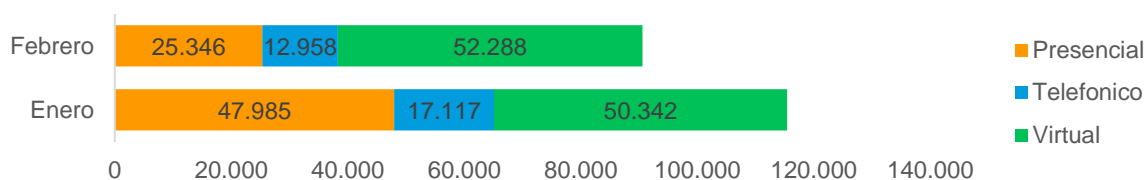
Se evidencia disminución en las atenciones en un 16,34% en febrero frente al mismo mes en 2025. Las atenciones en los canales presencial, telefónico y virtual disminuyeron en 3,50%, 55,21% y 1,32% respectivamente con respecto al mismo periodo en 2025.

Tabla 2. Comparativos volúmenes de atención canales enero vs febrero

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Enero	47.985	11.559	50.342
Febrero	25.346	12.958	52.288
Variación	-22.639	1.399	1.946

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 2. Comparativos volúmenes de atención canales enero vs febrero



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 revisión de cesantías y pensiones fueron las de mayor participación con representación del 77,81%, seguidas de las otras seis tipificaciones que corresponden al 13,86%; finalmente el 8,33% corresponde a la participación de otros temas de consulta que no se muestran en la tabla.

Tabla 3. Comportamiento voz del ciudadano febrero

Tema de consulta	Cantidad	Participación
Asignación de cupo escolar	2591	23,90%
Ampliación de información	2419	22,32%
Subsidio de transporte	2346	21,64%
Revisión de cesantías y pensiones	1078	9,95%
Traslado de estudiantes antiguos	568	5,24%
Constancias y/o certificaciones de estudio	286	2,64%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	226	2,09%
Certificaciones de estudio y legalidad de colegios cerrados	159	1,47%
Escalafón docente (inscripción, ascenso, reubicación, reconocimiento salarial)	140	1,29%
Sin comunicación	123	1,13%
Total 10 principales tipificaciones	9936	91,67%

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

1.3. Comportamiento canales de atención

1.3.1. Canal presencial

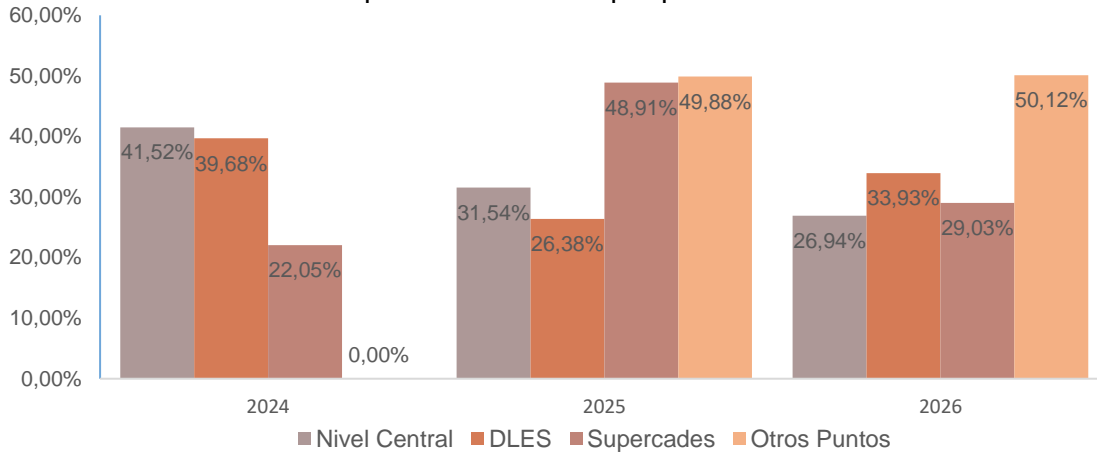
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2024 a 2026, en febrero:

Tabla 4. Participación acumulada por puntos de atención a febrero

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total general
2024	20.576	58.663	7.304	0	86.543
2025	15.632	39.001	16.202	202	71.037
2026	13.349	50.162	9.617	203	73.331
Total general	49.557	147.826	33.123	405	230.911

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 3. Participación acumulada por puntos de atención a febrero



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
Febrero	6.276	15.573	3.387	110	25.346
Total general	13.349	50.162	9.617	203	73.331

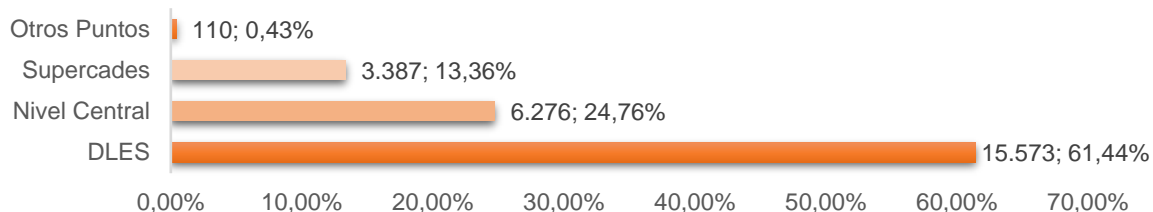
Fuente: Datos canales OSC

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

El canal presencial disminuyó 3,50% respecto al año anterior en este mismo periodo. La participación se distribuyó de la siguiente manera: el 61,44% de las atenciones correspondieron a Direcciones Locales de Educación, la atención en nivel central correspondió al 24,76%, el 13,36% a Super CADES y los otros puntos 0,43%.

Las Direcciones Locales de Educación disminuyeron su participación en 54,98% y pasaron de 34.589 atenciones en enero a 15.573 en febrero de 2026; por su parte, la Red Cade disminuyó un 45,63%, con 6.230 atenciones en enero y 3.387 en febrero; nivel central disminuyó su participación en 11,27%, con 7.073 en enero y 6.276 en febrero. Este descenso se debe a que los canales se empiezan a estabilizar en las atenciones ya que finaliza el proceso de matrículas y novedades del mes anterior.

Gráfica 4. Participación por puntos de atención febrero



Fuente: Datos canales OSC

1.3.1.1 Nivel central

En nivel central se atendieron 6.276 turnos; el servicio de mayor participación fue fondo de prestaciones con 1.986 atenciones y una participación del 31,64%, seguido de radicación con 1.746 atenciones y una participación del 27,82%; atención personalizada contó con 1.096 atenciones y participación del 17,46%; las demás tipologías corresponden a 1.890 atenciones y una participación del 23,07%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 27 minutos con 10 segundos; el TMO fue de 7 minutos 32 segundos, con un nivel de atención del 96,75%.

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

Mes	Total atenciones	Tiempo de espera
Enero	7.073	0:24:14
Febrero	6.276	0:19:46
Total general	13.349	00:22:00*

Fuente: Datos Canales OSC

*Tiempo promedio de espera

Tabla 7. Volúmenes de atención por servicios nivel central febrero

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Fondo de Prestaciones	1986	0:09:57
Radicación	1746	0:06:35
Atención personalizada	1096	0:07:26
Nombramiento docentes provisionales	749	0:03:21
Personal	529	0:07:16
Movilidad	80	0:09:42
Nombramientos administrativos	69	0:08:28
Cobertura	13	0:10:43
Talento Humano	4	0:03:46
Consulta a las dependencias	3	0:02:25
Dotaciones	1	0:02:57
Total	6.276	0:06:36*

Fuente: Datos Canales OSC

*Promedio tiempo de atención nivel central

La Oficina de Control Disciplinario de Instrucción informó que la gestión realizada en febrero de 2026 correspondió a 80 evidencias de notificación de actos administrativos, consultas de procesos y revisión de expedientes, fueron los servicios prestados más destacados por esa dependencia.

1.3.1.2 Nivel local

Las Direcciones Locales de Educación recibieron 15.573 solicitudes, con una atención del 86,62% y un tiempo de servicio de 00:42:48, el promedio de tiempo de espera fue de 00:33:02 y el tiempo de atención fue de 0:09:45 minutos (disminuyó en 00:00:39 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 febrero

Dirección Local de Educación	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Continuidad	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Personalizada y/o Información	Total general
07 Bosa	2	3.244	1	2	10			1		2	3.262
19 Ciudad Bolívar		2.062			28		398	1	2		2.491
11 Suba	3	1.920	4		11	16		2	32	3	1.991
05 Usme		1.185	16		1			92	47	35	1.376
10 Engativá		1.007	2	1	105			3	67	1	1.186
18 Rafael Uribe Uribe		878		1	110			35	20	2	1.046
04 San Cristóbal		628			290			7	110		1.035
09 Fontibón		961			12			2	8	21	1.004
08 Kennedy	1	200					154	1	8		364
15 Antonio Nariño		311			6			5	33		355
16 Puente Aranda		269	2	2	43			8			324
01 Usaquén		222			56		16	5	5		304
06 Tunjuelito		9	1				241				251
14 Mártires		197	2	4	27						230
02 - 13 Teusaquillo - Chapinero	1	111			12			5	28		157
03 - 17 Santa Fe - Candelaria		120	1		23				2		146
12 Barrios Unidos							51				51
Total general	7	13.324	29	10	734	16	860	167	362	64	15.573

Fuente: Datos canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 3.262 atenciones, seguida de Ciudad Bolívar con 2.491 y Suba con 1.991.

Tabla 9. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2026

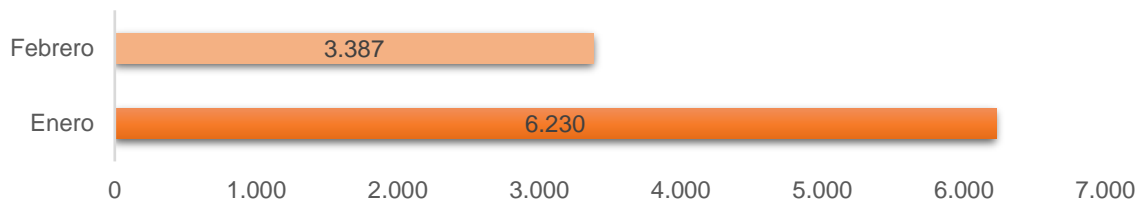
Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Enero	34.589	00:36:45
Febrero	15.573	00:33:02
Total general	50.162	00:34:53*

Fuente: Datos canales OSC

*Tiempo promedio

1.3.1.3 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 febrero de 2026 se recibieron 3.387 usuarios. El tiempo de atención fue de 3 minutos con 6 segundos.

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

SuperCade	Enero	Febrero	Total
Suba	1.798	990	2.788
Manitas	1.048	658	1.706
Engativá	1.039	554	1.593
Américas	983	467	1.450
Bosa	646	311	957
CAD	490	308	798
Yomasa	226	99	325
Total general	6.230	3.387	9.617

Fuente: Datos canales OSC

La participación se concentró principalmente en los Super Cades Suba con una participación del 29%; seguido de Super Cade Manitas con 19% y Engativá con el 16%.

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

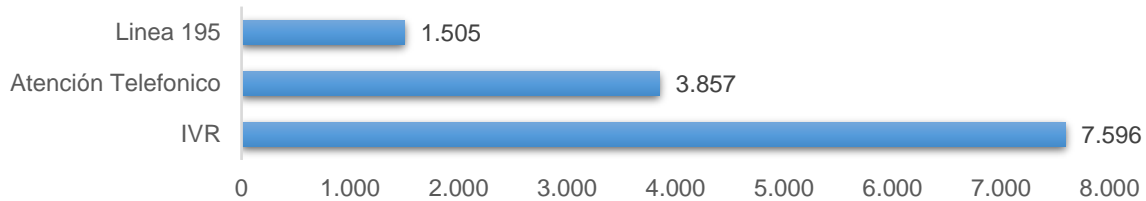
Mes	Total atenciones	Tiempo de atención	Tiempo espera
Enero	6.230	00:02:46	00:30:35
Febrero	3.387	00:03:11	00:16:35
Total general	9.617	00:02:58*	00:23:35*

Fuente: Datos Canales OSC *Tiempo promedio de tiempo

1.3.2. Telefónico

En febrero de 2026, en el canal telefónico se recibieron 12.958 llamadas, es decir que se presentó disminución del 24,30% respecto al mes anterior; 7.596 gestiones en el IVR, la línea 195 recibió 1.505 llamadas y 3.857 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 febrero



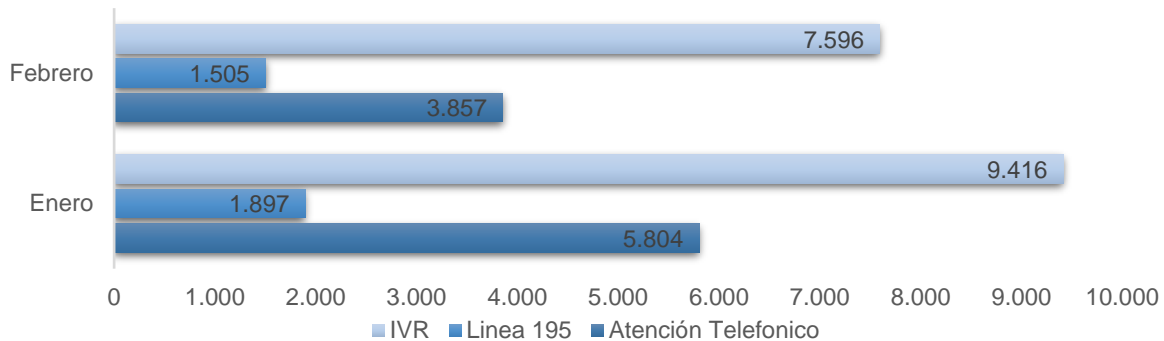
Fuente: Datos canales OSC

Tabla 12. Volúmenes de atención comparativo por mes

Mes	Punto atención telefónico	Línea 195	Transferencias	IVR	Total general
Enero	5.804	1.897	0	9.416	17.117
Febrero	3.857	1.505	0	7.596	12.958
Total	9.661	3.402	0	17.012	30.075

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 7. Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos canales OSC

La Línea 195, recibió 1.505 llamadas con una participación del 11,61%.

Para febrero de 2026, el Centro de Contacto realizó el envío de 24.290 mensajes de texto, así:

Tabla 13. Envío de mensajes de texto

Dependencia	Fecha	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	10-Feb-26	Base_Tu_Llave_3085_ciclo_5	3.085
Oficina de Nómina	20-Feb-26	COMUNICACION MASIVA DOCENTES DAVIBANK	55
Dirección de Bienestar Estudiantil	20-Feb-26	Actualización_Simat_21.152	21.150
Total			24.290

Fuente: Datos Canales OSC

1.3.2.1 IVR

En febrero de 2026 se registraron 7.596 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 51% 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.

1.3.3 Virtual

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

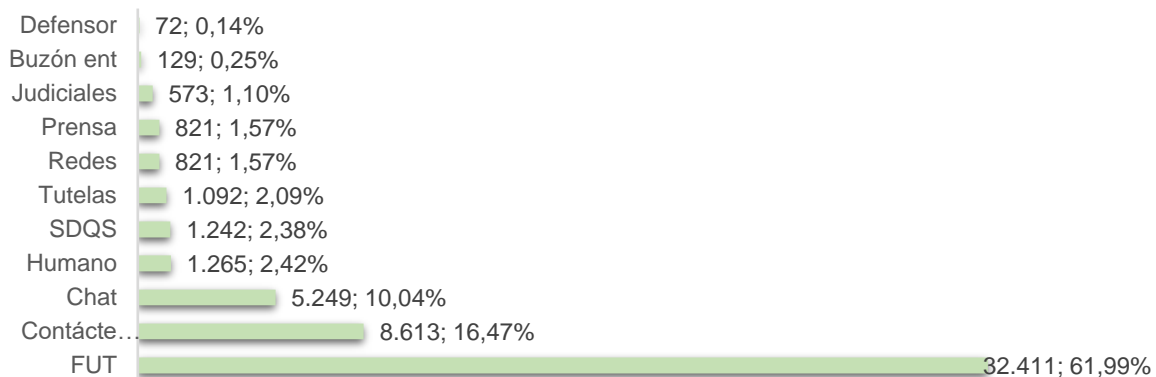
Tabla 14. Volúmenes de atención virtual por mes

Mes	FUT	Red es	Chat	SD QS	Contáct enos	Defen sor	Buz ón ent	Tutel as	Judici ales	Pren sa	Hum ano
Enero	29.1 21	1.29 2	7.88 9	1.03 3	7.291	73	91	787	274	1.29 2	1.199
febrero	32.4 11	821	5.24 9	1.24 2	8.613	72	129	1.09 2	573	821	1.265
Total, general	61.5 32	2.11 3	13.1 38	2.27 5	15.904	145	220	1.87 9	847	2.11 3	2.464

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 8. Comportamiento canal virtual febrero



Fuente: Datos canales OSC

1.3.3.1 Chat institucional

El chat institucional en febrero recibió 5.249 solicitudes de atención, disminuyó en un 33,46% la cantidad de interacciones frente al mes anterior.

El Chat Bot que brinda información general atendió 4.014 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 3 ciudadanos durante los fines de semana.

1.3.3.2 Buzones de correo electrónico

En febrero de 2026, los buzones de correo recibieron 10.479 solicitudes (con un aumento del 23,05% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tutelas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de estas, 8.613 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 129 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 1.092 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), 72 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 573 ingresos. Para la gestión de estos correos se dispone de agentes Front Office sin herramienta y agente en sitio.

1.3.3.3 Ventanilla de radicación virtual

En febrero de 2026, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 38.771 solicitudes, de las cuales 32.411 ingresaron por el Formulario Único de Trámites - FUT con un aumento de 11% respecto al periodo anterior; 6.273 solicitudes ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado y 87 por ampliación de información. El proveedor, dispone de agentes para la gestión de estos radicados los

cuales son direccionadas a las dependencias correspondientes.

1.3.3.4 Bogotá te Escucha

Para febrero de 2026, se recibieron 1.242 requerimientos a través de Bogotá te Escucha. El 36,16% de las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de fondo, el 61,35% se gestionó de manera oportuna, el 0,89% se gestionó de forma extemporánea y el 1,6% corresponde a los requerimientos que no se han gestionado y se encuentran vencidos.

1.3.3.5. 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 febrero se gestionaron 1.265 solicitudes en esta plataforma.

1.3.3.6 Redes sociales

Durante febrero de 2026 se dio respuesta a 821 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	Febrero
Facebook Messenger	621	357
X DM	32	11
Instagram	137	62
Comentarios en Posts Red social SED y Tik Tok	502	391
Total	1.292	821

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

2. Otros procesos

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

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”

En febrero de 2026, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 621, las cuales se discriminan en:

- 351 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 43 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 227 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, telefónico, presencial).

2.1.1. Gestión Plan Padrino

Tabla 16. Histórico de gestión por correo electrónico

Año	Enero	Febrero	Total
2026	393	351	744

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

Tabla 17. Avance de cierre de gestión correo electrónico

Avance	Febrero	% cierre
Completado	347	98,86%
En progreso	4	1,14%
Total	351	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 febrero está en el 98,86%. Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes en febrero, así:

Tabla 18 Tipología correo Plan Padrino

Tipología	Febrero	% Participación
Creación de usuarios	122	34,76%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	14	3,99%
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	67	19,09%
Creación de trámites	0	0,00
Modificación usuarios	49	13,96%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	20	5,70%
Solicitudes base de datos	42	11,97%
Apoyo en la gestión operador de correspondencia	5	1,42%
Apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá te Escucha	29	8,26%
Traslado de solicitud a SED notificaciones	0	0,00
Apoyo soportes DEXON	0	0,00
Solicitud de modificación y/o aclaración de agendamiento	3	0,85%
Total general	351	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 (57), la Oficina

de Personal (13), Oficina Asesora Jurídica (7), Dirección de Bienestar Estudiantil (5), Oficina de Control Disciplinario de instrucción (5) y la Dirección de Cobertura (5); estas 6 dependencias generan el 26,21% 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	Febrero	Total
2026	1.116	1.273	2.389

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 febrero 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
Febrero	5.202	140	5.342
Total	9.039	308	9.347

Fuente: SIGA

En febrero se recibieron 5.202 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 140 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 20 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores; en este periodo los 20 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%	1.000	100,00%	1.000
Notificación electrónica		0,00%	1.418	100,00%	1.418

Tipo solicitud	No cumple		Sí cumple		Total
	Cantidad	% Cumplimiento	Cantidad	% Cumplimiento	
Notificación por aviso		0,00%	351	100,00%	351
Página web		0,00%	21	100,00%	21
Publicación cartelera NC		0,00%	194	100,00%	194
Notificación presencial		0,00%	770	100,00%	770
Total general		0,00%	3.754	100,00%	3.754

Fuente: Indicadores de la operación

En febrero se evidenció un cumplimiento del 100% en cada uno de los mecanismos de comunicación y notificación establecidos.

Los resultados del periodo evaluado reflejan el cumplimiento total de las actividades programadas en materia de citación, notificación y publicación, de conformidad con los procedimientos establecidos para el periodo.

Durante febrero de 2026, la gestión de solicitudes finalizadas se ubicó en 99,95%. Se registraron 3.756 solicitudes que fueron objeto de análisis por las áreas, de las cuales dos (2) permanecen pendientes de ejecución, lo cual representa el 0,05%. La cantidad de solicitudes aumentó en 163,39% en comparación con el mes anterior.

Tabla 22. Notificaciones pendientes de ejecución

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	0,025%
Notificación presencial	0,025%

Fuente: Datos Canales OSC

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 23. Satisfacción - detallado mensual 2026

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total mes
Enero	95,00%	98,88%	96,00%	71,43%	92,58%*
Febrero	99,00%	72,50%	92,45%	84,00%	81,24%

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 febrero se evidenció que se aplicaron 2.276 encuestas, de las cuales 1.849 estuvieron satisfechas con el servicio recibido.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 72,50% presentó una disminución del 20,38%, atribuida a los ajustes realizados en los audios para unificar a voz femenina la encuesta de satisfacción; correo electrónico 84% que aumentó 12,57%; canal presencial 99% con un aumento en 4,05% y el canal chat 92,45% que disminuyó en 3,55% respecto al período anterior.

3.1.1. Nivel de satisfacción de canal presencial

En relación con las encuestas de satisfacción aplicadas a los diferentes canales de atención, incluido el canal presencial, se implementaron ajustes metodológicos orientados a optimizar la eficiencia, claridad y pertinencia del instrumento. Dichas modificaciones estuvieron enfocadas en mejorar la comprensión de las preguntas y su alineación con la experiencia real del ciudadano, con el fin de fortalecer la calidad de la medición.

Como resultado de estos ajustes, se propendió por garantizar la obtención de indicadores más precisos, confiables y representativos de la percepción del usuario frente a los servicios prestados. En este contexto, los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento ajustado fueron los siguientes:

Tabla 24. Satisfacción canal presencial, variables de procesos febrero

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal presencial de la entidad puede mejorar?
Transparencia	7
Otras	9
Respeto	17
Claridad y coherencia en la información suministrada	31
Efectividad	32
Oportunidad	40
Amabilidad y calidez	47
Seguridad y confiabilidad	127
Ninguna de las anteriores	393
Total general	703

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el canal presencial se registró un incremento en la calificación frente al mes anterior, como resultado del ajuste que se realizó a la encuesta. En la pregunta “¿Qué tan probable es que usted recomiende el canal presencial?” se alcanzó un indicador del 99%, con el consolidado de la valoración de todas las atenciones presenciales en los niveles local, central y Super Cade.

3.1.2. Nivel de satisfacción de canal telefónico

Durante febrero en el canal se capturaron 3.668 registros, a continuación, se presenta la evaluación siguientes aspectos que mejoraría en el canal:

Tabla 25 Satisfacción canal telefónico, variables de procesos febrero

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal presencial de la entidad puede mejorar?
Ninguna de las anteriores	1
Transparencia	28
Respeto	47
Amabilidad y calidez	59
Claridad y coherencia en la información	99
Oportunidad	232
No responde	3.202
Total general	3.668

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este canal, la calificación presentó una disminución frente al mes anterior, pasó de 98,88% a 72,50% en el periodo actual. Esta variación se explica por los ajustes implementados en la metodología de medición y en la configuración de la encuesta, lo que generó una lectura diferente del nivel de satisfacción reportado por los usuarios.

3.1.3. Nivel de satisfacción canal virtual

3.1.3.1. Chat institucional

En el canal de chat se implementaron ajustes en la encuesta de satisfacción, particularmente en la formulación de la pregunta “¿Qué tan probable es que usted recomiende este canal?”. Como resultado de la aplicación de esta nueva metodología, el indicador alcanzó un 92,45%, en contraste con el 96% registrado en el mes anterior.

Adicionalmente, se llevó a cabo un análisis de los aspectos que los usuarios identifican como susceptibles de mejora en este canal y se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 26. Satisfacción canal chat, variables de procesos febrero

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal presencial de la entidad puede mejorar?
Transparencia	1
Seguridad y confiabilidad	3
Efectividad	4
Amabilidad y calidez	4
Oportunidad	7
Claridad y coherencia en la información suministrada	7
Tiempo de respuesta	8
Ninguna de las anteriores	22
Total, general	56

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 febrero se detallan a continuación:

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

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	12,00%	16,00%	16,00%	12,00%
2	0,00%	0,00%	0,00%	4,00%
3	0,00%	0,00%	0,00%	12,00%
4	8,00%	4,00%	12,00%	4,00%
5	8,00%	12,00%	4,00%	4,00%
6	4,00%	0,00%	0,00%	0,00%
7	0,00%	4,00%	0,00%	0,00%
8	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%
9	8,00%	4,00%	16,00%	12,00%
10	52,00%	52,00%	44,00%	44,00%

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 84%, 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 que 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	Febrero
100%	100%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 20 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 20 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 95% y en claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 94%.

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.

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

Calificación	Enero	Febrero
Muy bueno (5)	58,33%	62.50%
Bueno (4)	41,67%	34.38%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	3.13%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%
Malo	0,00%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Enero	Febrero
Muy bueno (5)	58,33%	65.00%
Bueno (4)	41,67%	30.00%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	5.00%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%
Malo	0,00%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Enero	Febrero
Muy bueno (5)	75,00%	65.63%
Bueno (4)	25,00%	28.13%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6.25%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%
Malo	0,00%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Nota	Enero	Febrero
No	0%	0%
Sí	100%	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
Ene-25	129.388	113.764	88%
Feb-25	107.473	101.618	95%

Mes/año	Total atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
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%
Ene-26	115.444	107.528	93%
Feb – 26	90.592	87.352	96%

Fuente: Datos canales OSC

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

Tabla 34. Nivel de servicio detallado mensual febrero

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	33.653	33.653	100%
DLES	15.573	13.489	87%
Centro de contacto	11.453	11.453	100%
Chat institucional	5.249	5.249	100%
OSC	9.773	9.489	97%
Email OSC	10.479	10.479	100%
Redes sociales	1.642	821	50%
Humano en Línea	1.265	1.265	100%
Total general	89.087	85.898	96%*

Fuente: Canales OSC

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

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

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	25.346	22.978	91%
Virtual	52.288	51.467	98%
Telefónico	12.958	12.907	100%
Total general	90.592	87.352	96%*

Fuente: Canales OSC

*El cálculo se realizar 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	Febrero	Acumulado
Actividades plan de trabajo SGC	134	13	11	24
Meta establecida: Mantenimiento de 1 política	1	NA	NA	NA
Cumplimiento programado al plan de trabajo	100%	9,70%	8,21%	17,91%
Aporte mensual a la meta establecida	NA	0,0970	0,0821	0,1791
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	NA	13	11	24
Avance - Proyecto 7701	NA	0,0970	0,0821	0,1791

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

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

- Implementación del manual operativo de relacionamiento con la ciudadanía (realización de Equipo Técnico).
- Seguimiento al cumplimiento de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad y reporte de las acciones correctivas frente a desviaciones encontradas.
- Acompañamiento a los seguimientos periódicos de la operación y generación de las recomendaciones de acciones de mejora de ser el caso.
- Consolidación e implementación de los acuerdos de nivel de servicios requeridos.
- Gestión 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 OSC.
- 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 OSC.
- Coordinación de monitoreos a la operación.
- Registro y seguimiento de las No Conformidades identificadas por el proceso, entes externos o auditorías.

3.4. 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 37. Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía

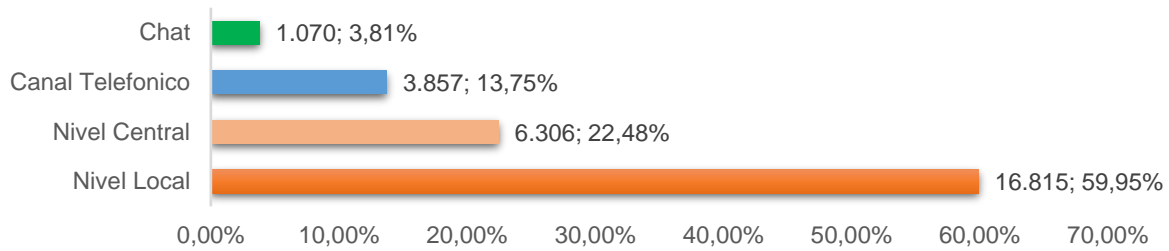
Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Enero	Febrero
Nivel de servicio	92,0%	97,0%	100,0%	92,8%	96,4%
Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales	75,0%	85,0%	100,0%	92,6%	81,2%
Valoración de la calidad en las respuestas	70,0%	100,0%	100,0%	86,9%	87,1%
Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados	85,0%	100,0%	100,0%	93,3%	94,6%
Sistema de gestión de calidad /Implementación	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	82,0%	88,0%	100,0%	96,1%	95,9%
Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC)	90,0%	95,0%	100,0%	98,3%	93,2%
Cumplimiento de las acciones definidas	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Trámites	90,0%	100,0%	100,0%	N.A	N.A
Estrategia de comunicación implementada	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cualificación	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%
Percepción de la calidad en la respuesta	40,0%	45,0%	100,0%	42,9%	51,7%
Cumplimiento direccionamientos	97,0%	99,0%	100,0%	98,5%	97,5%
Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento establecido	60,0%	80,0%	100,0%	80,7%	84,8%

Fuente: Ficha técnica de indicadores

4. Caracterización de usuarios

4.1. Datos de caracterización

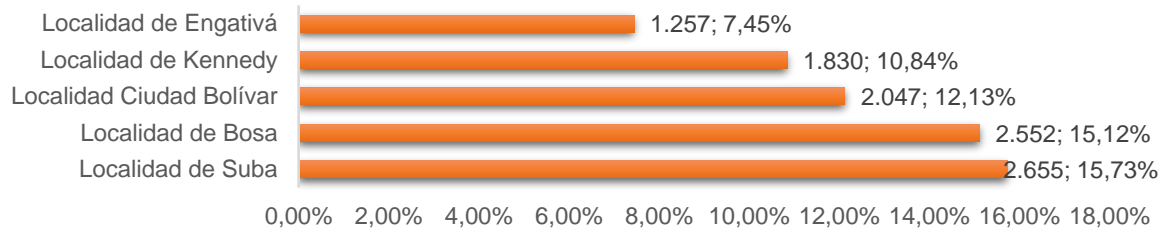
Gráfica 9. Categorización distribución por canales



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para febrero de 2026, se realizaron 28.048 capturas de datos, distribuidos en los diferentes canales de la siguiente manera: el 82,43% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con una participación 13,75% y canal chat con una participación del 3,81% de las atenciones.

Gráfica 10. Categorización distribución demográfica



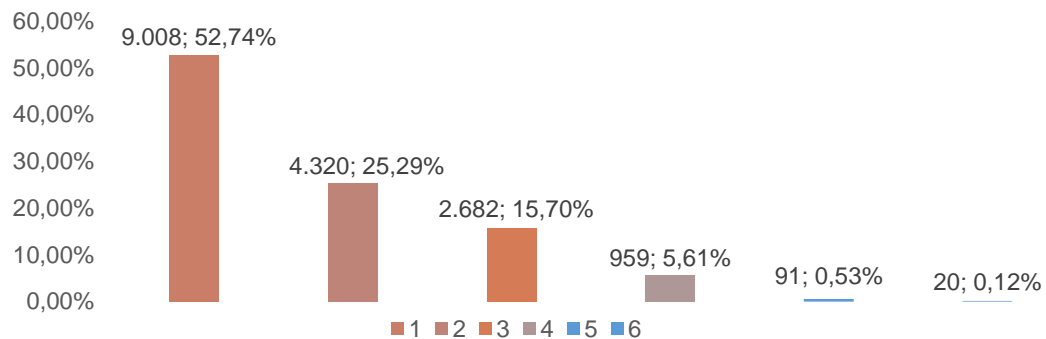
Fuente: Formulario de caracterización

*Primeras 5 localidades en orden de participación

Demográficamente se identifica que la mayor participación se encuentra en las localidades Ciudad Suba, Bosa y Ciudad Bolívar con una participación del 42,98%; las localidades Kennedy y Engativá con un 18,29% frente a los 16.878 del total de atenciones que respondieron la caracterización de distribución demográfica; estas cinco (5) localidades representan el 61,27% de la información capturada y el 38,73% corresponde a las demás localidades.

En febrero interactuaron 241 ciudadanos con residencia en otras ciudades y municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 1,43% frente al total de participaciones.

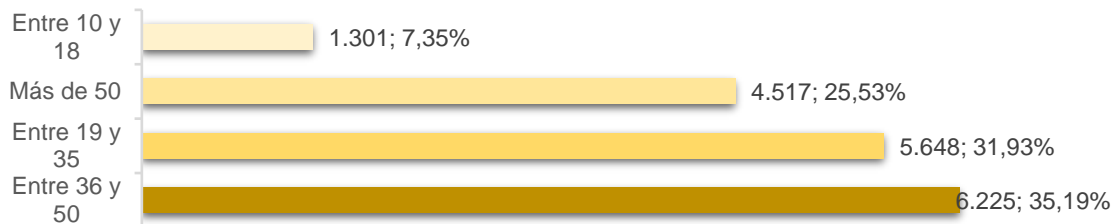
Gráfica 11. Categorización estratificación



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos, la ciudadanía atendida en un 52,74% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 25,29% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 21,97%.

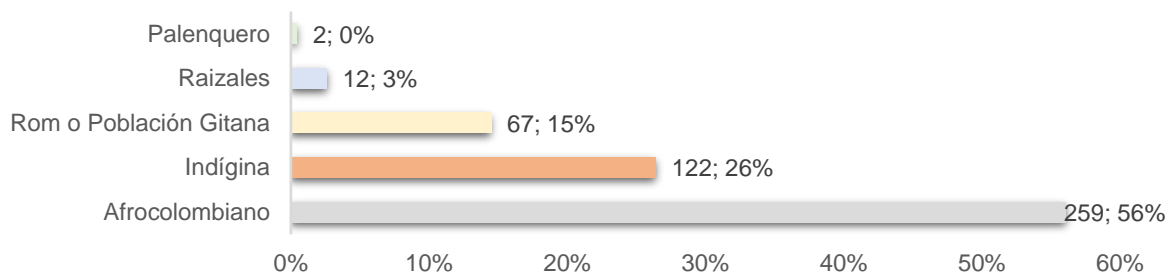
Gráfica 12. Categorización edad



Fuente: Formulario de caracterización

Se evidencia el 35,19% de la población atendida durante el período se encuentra en edad entre 36 y 50 años, entre 19 y 35 años el 31,93%, la población más de 50 años 25,53% y las edades entre 10 y 18 años con una participación del 7,35%.

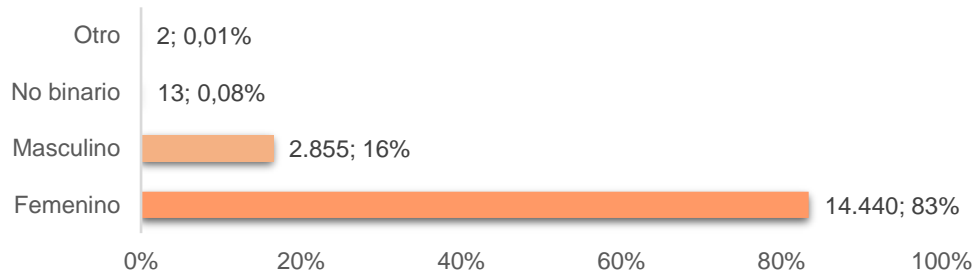
Gráfica 13. Categorización grupo étnico



Fuente: Formulario de caracterización

Las 462 personas caracterizadas de acuerdo con grupos étnicos atendidos en febrero representan el 3,56% del total de 12.972 tomadas como muestra. En esta categorización la población afrocolombiana tiene una representación del 56%, seguida de la población indígena con una participación del 26%; la población Rom o Población Gitana con una participación del 15%; los demás grupos étnicos suman una participación del 3% como se muestra en la gráfica:

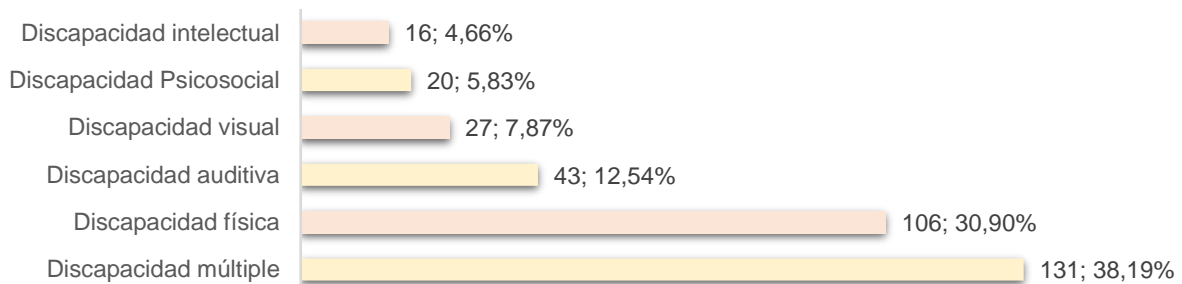
Gráfica 14. Categorización género



Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada durante febrero en los diferentes canales de atención, se evidencia que el 83% de la ciudadanía corresponde al género femenino, el 16% al género masculino, las personas identificadas como no binario corresponden al 0,08% y personas que se identifican con otro género 0,01%.

Gráfica 15. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible, 343 usuarios de 12.972 que respondieron a la caracterización tienen alguna discapacidad y representan el 2,64% de la población total atendida; la discapacidad múltiple corresponde al 38,19% de la población con alguna discapacidad, seguida de la discapacidad física con una participación de 30,90%, la discapacidad auditiva con un 12,54% de participación; la discapacidad visual representa el 7,87%. La discapacidad psicosocial tiene una participación 5,83%, finalmente la discapacidad intelectual una participación del 4,66%.

4.2. Gestión atención accesible

4.2.1. Atención presencial

De manera presencial en febrero de 2026, se atendieron 2 personas con discapacidad, así:

Tabla 38. Atención accesible discapacidades febrero

Tipo discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad física	1	50%
Discapacidad visual	1	50%
Total	2	100%

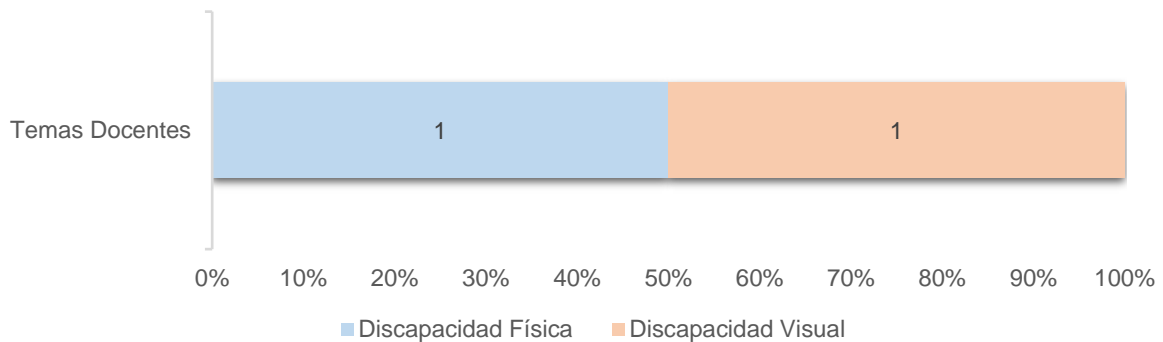
Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

Tabla 39. Atención accesible discapacidades febrero

Temática	Discapacidad auditiva	Discapacidad visual	Total	% participación
Temas docentes	1	1	2	100%
Total general	1	1	2	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 16. Temáticas presenciales febrero



Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

5. Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias por actos de corrupción y felicitaciones PQRSDF.

En concordancia con los lineamientos establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., la Secretaría de Educación del Distrito gestiona en los diferentes canales de atención las solicitudes que ingresan a la entidad.

5.1. Radicación de solicitudes

De los sistemas de radicación al servicio de la ciudadanía “Bogotá te Escucha” y “SIGA”, en febrero se obtuvieron los siguientes resultados a partir de los datos consolidados.

Tabla 40. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento en febrero

Categoría	Tipo de trámite	BTE	SIGA	Total
Solicitudes y trámites 95,88%	Derecho de petición interés particular	427	33.782	34.209
	Contáctenos	-	6.133	6.133
	FUT	-	528	528
	Derecho de petición interés general	188	85	273
	Informativo	-	188	188
	Respuesta	-	85	85
	Derecho de petición de consulta	40	5	45
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	12	7	19
	invitación	-	6	6
	Derecho de petición de información	-	4	4
	Factura	-	2	2
	Derecho de petición interés particular	-	8.208	8.208
	Derecho de petición interés general	-	4	4
	Requerimientos legales 2,97%	Tutela	-	1.040
Expediente		-	366	366
Cumplimiento de fallo		-	59	59
Recurso de apelación		-	32	32
Conciliación		-	31	31
Recurso de reposición		-	7	7
Demandas		-	5	5
PQRSDf 1,09%	Citación	-	1	1
	Queja	429	11	440
	Reclamo	100	1	101
	Denuncia por actos de corrupción	10	6	16
	Sugerencia	5	-	5
Solicitud de acceso a la información 0,06%	Felicitación	2	-	2
	Solicitud de acceso a la información	29	4	33
Total general		1.242	50.600	51.842

Fuente: Tablero de Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE y SIGA

Los requerimientos ingresados en SIGA y Bogotá te Escucha son agrupados en el sistema de correspondencia en 4 grupos:

- Solicitudes y trámites (derechos de petición de interés general, particular, informativo y de consulta, invitaciones).
- Requerimientos legales (tutelas, citaciones, conciliaciones, cumplimientos de fallos, demandas, expedientes, recursos, nulidades).

- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).
- Solicitudes de acceso a la información.

Tabla 41 Correspondencia de entrada 2026

Mes	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total general
Enero	44.977	398	990	34	46.399
Febrero	49.704	564	1.541	33	51.842
Total	94.681	962	2.531	67	98.241

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones aumentaron un 11,73% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 93,44% fue atendido en nivel central y el 6,56% en las Direcciones Locales de Educación. Es importante mencionar que el 91% se realiza a través de canales virtuales y el 9% de manera presencial.

Gráfica 17 Top 10 Oficinas con mayor participación



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

Como se evidencia en la gráfica, la dependencia que gestiona el mayor número de solicitudes en la entidad es la Oficina de Servicio al Ciudadano con 6.803 requerimientos que en su mayoría corresponden al trámite de legalización de documentos con destino al exterior.

5.2. Análisis de la gestión realizada

5.2.1. Solicitudes y trámites

Del total de solicitudes atendidas, a continuación, se destacan las cinco (5) dependencias del nivel central con mayor volumen de gestión y los principales trámites que atendieron:

- 1) Oficina de Servicio al Ciudadano:
 - a. Legalización de documentos al exterior 76,75%
 - b. Devolución legalización 8,80%
 - c. División legalización 4,19%
- 2) Oficina de Personal:
 - a. General 74,68%
 - b. Renuncias 6,51%
 - c. Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 3,90%
- 3) Oficina Asesora de Jurídica:
 - a. Tutela 54,56%
 - b. General 37,12%
 - c. Autos Procuraduría 2,84%
- 4) Dirección de Bienestar Estudiantil:
 - a. Subsidio de transporte condicionado a la asistencia escolar 92,40%
 - b. Rutas escolares 7,60%
 - c. – 9,30%
- 5) Oficina de Nómina:
 - a. General 88,23%
 - b. Cesantías parciales administrativos (15 días) 4,53%
 - c. Actualización y/o cambio cuenta bancaria (15 días) 2,58%

5.2.2. Requerimientos legales

Las solicitudes recibidas durante febrero de 2026, relacionadas con requerimientos legales alcanzaron un total de 1.541, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 42 Requerimientos legales de mayor demanda en febrero

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	1.040	67,49%
Expediente	366	23,75%
Cumplimiento de fallo	59	3,83%
Recurso de apelación	32	2,08%
Conciliación	31	2,01%
Recurso de reposición	7	0,45%
Demandas	5	0,32%
Citación	1	0,06%
Total	1.541	100%

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano, BTE y SIGA

5.2.3. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).

Los 564 requerimientos se radicaron en los sistemas de información y fueron asignados a las dependencias correspondientes para su gestión y trámite. Del total recibido en esta categoría, el 92% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial con participación del 8%.

Tabla 43. Oficinas con mayor participación

No.	Área responsable	Cantidad	% de participación
1	4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	79	14,01%
2	1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	45	7,98%
3	2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	41	7,27%
4	4100 - Dirección de Cobertura	34	6,02%
5	7001 01 -Traslados OSC	21	3,72%
6	2210 - Dirección Local de Educación Engativá	20	3,55%
7	2211 - Dirección Local de Educación Suba	18	3,19%
8	2205 - Dirección Local de Educación Usme	16	2,84%
9	2207 - Dirección Local de Educación Bosa	13	2,30%
10	2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	12	2,13%
11	Demás dependencias	139	24,65%
12	Instituciones Educativas Distritales	126	22,34%
Total		564	100%

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano, BTE y SIGA

5.2.4. Acceso a la información pública

En febrero ingresaron 33 solicitudes bajo esta modalidad. Las tres (3) dependencias con mayor número de asignaciones fueron: la Dirección de Cobertura (4), la Dirección de Bienestar Estudiantil (4) y la Oficina Asesora de Planeación (3). Las 22 solicitudes restantes se reparten en otras dependencias.

5.3. ¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación

5.3.1. Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia SIGA

Los 10 requerimientos recibidos en febrero están relacionados con: solicitudes generales, constancias estudiantiles, legalización de documentos al exterior, beneficios de transporte escolar, tutelas, traslado por competencia, copia de certificados de estudio de colegios cerrados, certificados de contrato, inscripción al escalafón, duplicados de diploma, los cuales representan el 95,40% del total de solicitudes recibidas durante el mes.

Los aplicativos de gestión de correspondencia SIGA y Bogotá te Escucha (PQRSDF), cuentan con los siguientes tipos documentales, en los que se clasifica la información que ingresa a la SED:

Tabla 44. Solicitudes por tipología en SIGA

Temas	Enero	Febrero
Solicitudes generales	17.877	18.926
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	16.018	18.618
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4.257	5.774
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	1.514	1.436
Tutelas	902	1.221
Traslado por no competencia	614	871
Certificación de contrato y/o convenio	669	401
Inscripción en el escalafón nacional docente	574	355
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	419	430
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	346	242
Total	43.190	48.274

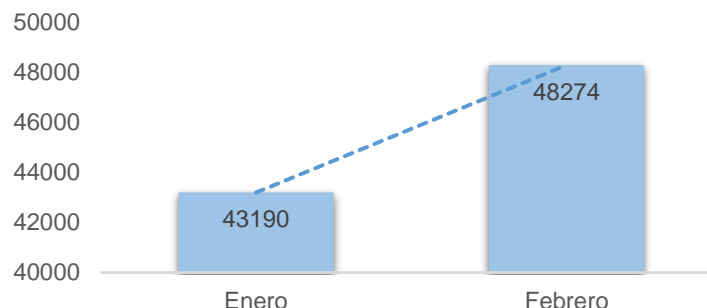
Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

De acuerdo con la tabla anterior el volumen total de trámites aumentó un 11,77% respecto al periodo anterior, pasó de 43.190 en enero a 48.274 registros en febrero. Los trámites con mayor incremento correspondieron a traslado por competencia con aumento del 41,86%. legalización de documentos para estudiar el exterior con un aumento del 35,64%. constancias de estudio en las Instituciones Educativas Distritales 16,23%.

Los trámites de certificaciones de contrato e inscripción en el escalafón docente disminuyeron en un 40,06% y 38,15% respectivamente frente al periodo anterior, lo que podría indicar que a inicio de año la demanda de solicitudes para estos trámites puede estar relacionada con nuevos procesos de contratación y terminación de actividades académicas para universitarios que requieren inscribirse al escalafón docente.

Dos trámites concentran casi el 78% de toda la operación de la SED: solicitudes generales y constancias de estudio; es importante que con respecto a las "Solicitudes generales" las áreas reformulen esta clasificación de manera correcta con el propósito de identificar las temáticas de estas.

Gráfica 18. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en SIGA



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

Durante febrero, la demanda de trámites incrementó en un 11,8%. La tendencia actual es ascendente, de acuerdo con los registros históricos de solicitudes recibidas a través de SIGA.

5.3.2. Bogotá te Escucha

Las 10 temáticas en febrero corresponden a solicitudes activas (se encuentran pendientes de gestionar y clasificar), solicitud de cupo colegio distrital, falta de información general, acompañamiento escolar en colegios distritales, traslado a entidades nacionales y/o territoriales, solicitud de información de pago del beneficio de transporte escolar, entre otros.

Tabla 45. Top 10 solicitudes por tipología en BTE

Subtema	Enero	Febrero
Solicitudes activas	518	440
Solicitud de cupo colegio distrital	117	129
Falta de información o información general	45	111
Acompañamiento escolar colegios distritales	34	102
Solicitud información (fechas valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar	60	28
Solicitud de colegio en concesión	52	23
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	20	31
Acompañamiento escolar colegios privados	6	31
Quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente	5	23
Proceso de formalización del beneficio de subsidio de transporte escolar	10	17
Total	867	935

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

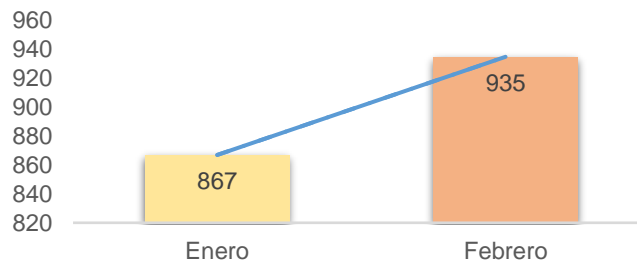
El volumen de clasificación en los subtemas aumentó un 7,84%, pasó de 867 en enero a 935 registros en febrero.

A pesar de que el volumen total subió, las solicitudes activas bajaron un 15,1% (de 518 a 440). Este caso puede indicar que los casos fueron cerrados y se categorizaron de acuerdo con el tema registrado en Bogotá te Escucha. No obstante, este subtema representa el 47% de la gestión de la entidad.

Las solicitudes de información relacionadas con el subsidio de transporte escolar disminuyeron en un 53,3%, variación que se considera normal y consistente con la estacionalidad del servicio, dado que en enero -inicio del calendario escolar- se presenta un pico en este tipo de requerimientos.

Adicionalmente, se registró un aumento significativo en los casos clasificados como quejas (360%) y falta de información (147%), situación que pone de manifiesto oportunidades de mejora en los procesos de comunicación institucional, orientación al ciudadano y acceso a la información, con el fin de prevenir la recurrencia de estas tipologías.

Gráfica 19. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en BTE



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

La gráfica muestra un aumento de 68 solicitudes nuevas en febrero respecto a enero (935 - 867) representa un crecimiento del 7,84%.

5.3.2.1. Denuncias por presuntos actos de corrupción

En febrero se recibieron 15 denuncias por presuntos actos de corrupción, las cuales fueron recibidas, atendidas y radicadas en las áreas competentes para su gestión y respuesta definitiva.

Tabla 46. Denuncias por presuntos actos de corrupción

Área responsable	Cantidad
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	5
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	2*
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	2
4100 - Dirección de Cobertura	1
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	1*
5100 - Dirección de Talento Humano	1
5130 - Oficina de Nómina	1
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1
6011 - 13 Colegio Instituto Técnico Julio Flórez (IED)	1
Total	15

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

* La Dirección De Inspección y Vigilancia y Dirección Local de Educación San Cristóbal tienen compartida la respuesta del BTE 692112026.

Las denuncias por presuntos actos de corrupción recibidos por SIGA y BTE fueron:

- Recibidas en la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción:
 - 1) 1152242026: La ciudadana denunció maltrato en repetidas ocasiones en el Colegio Técnico Menorah IED, relacionado con la asignación de cupos, el cual se encuentra en gestión, bajo la queja No. 127-2026 para realizar la evaluación y trámite correspondiente.
 - 2) 1161162026: Ciudadano anónimo denunció presuntas irregularidades

administrativas, posible utilización indebida de estudiantes y eventuales faltas disciplinarias en el Colegio Ciudadela el Recreo Sonia Osorio de Saint-Malo (IED). Se encuentra en gestión, con queja No. 128-2026, para realizar la evaluación y trámite correspondiente.

- 3) 1179382026: Ciudadano anónimo denunció presuntas irregularidades en el manejo y cobro de horas extras en el Colegio Luis Ángel Arango IED. El requerimiento se encuentra en gestión, con queja No. 130-2026 de febrero de 2026, con el fin de adelantar la evaluación y el trámite correspondiente.
 - 4) 1179532026: Ciudadano anónimo denunció presunto conflicto de intereses en la Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales en el proceso de contratación, se radicó bajo la queja No. 131-2026 con el propósito de adelantar la evaluación y el análisis correspondiente.
 - 5) 1243512026: Ciudadano anónimo denunció presuntos actos de corrupción, desvío de recursos públicos y sobrecostos en el colegio Manuelita Sáenz IED. La queja corresponde al No. 145-2026 y se encuentra en evaluación y análisis pertinente.
- Recibidas por Dirección de Inspección y Vigilancia:
 - 6) E-2026-31277: El Instituto de Bachillerato Técnico Comercial Pitágoras, solicitó el acceso y la copia completa del expediente administrativo No. 1-02-2-2024-17-0116, relacionado con un auto de formulación de cargos del 16 de enero de 2026.
 - 7) 692112026: Ciudadano anónimo denunció que el Colegio Madre Elisa Roncallo ha rechazado o excluido a varios niños autistas en sus procesos de admisión o permanencia escolar, incluida su hija a quien se le negó el cupo posterior a su diagnóstico con el argumento de que la institución “no estaba preparada” y debía asistir a un colegio “para niños especiales”, lo que generó sentimientos de discriminación y estigmatización. Caso gestionado con apoyo de la Dirección Local de Educación San Cristóbal
 - Recibidas en Dirección Local de Educación Kennedy:
 - 8) E-2026-25009: Cooperativa Colanta solicitó validación de título académico de bachiller de la señora (...).
 - 9) 1289512026: Ciudadano anónimo denunció presuntas vulneraciones laborales y acoso en el Gimnasio Cristiano Luz y Vida.
 - Recibidas en la Dirección De Cobertura:
 - 10) E-2026-18706: La ciudadana (...) solicitó trasladado de colegio para su hijo (...) ya que cambió de residencia y no cuenta con la posibilidad que alguien lleve a su hijo

al colegio en el que está matriculado.

- Recibidas por las demás dependencias:
 - 11) E-2026-33837: La ciudadana (...) solicitó archivo "Formato autorización descuento de nómina y prestaciones económicas" que no fue incluida en respuesta que fue enviada con anterioridad.
 - 12) E-2026-32746: La Unidad Nacional de Protección – UNP informó que, tras una solicitud de protección, se verificó que pertenece a la población objeto del programa y que los hechos de amenaza reportados podrían tener relación con su actividad; por ello, ordenó al Cuerpo Técnico de Análisis de Riesgo (CTAR) realizar un estudio de nivel de riesgo, el cual incluirá un trabajo de campo y una entrevista directa en los próximos días.
 - 13) E-2026-28238: El ciudadano (...) solicitó ayuda para recuperar información del aplicativo SED ya que no ha podido restablecer correo electrónico y contraseña.
 - 14) 1100562026: Ciudadano anónimo denunció a docente del Colegio Instituto Técnico Julio Flórez (IED) por ofensas y no querer recibir un radicado.

Nota: los anteriores radicados si bien ingresaron como presuntos actos de corrupción, no todos corresponden a esta clasificación, situación que determinará el área competente.

5.3.2.2. Quejas, sugerencias y felicitaciones

En febrero se recibieron 440 quejas, 5 sugerencias y 2 felicitaciones las cuales se encuentran en BTE con los siguientes radicados:

5.3.2.2.1. Quejas

Se registraron 440 quejas, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 47 Quejas

No.	Área responsable	Número de quejas registradas
1	4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	54
2	1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	39
3	2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	34
4	4100 - Dirección de Cobertura	28
5	2210 - Dirección Local de Educación Engativá	15
6	2211 - Dirección Local Dde Educación Suba	15
7	7001 01 Traslados OSC	15
8	2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	12
9	2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	11
10	2205 - Dirección Local de Educación Usme	11

No.	Área responsable	Número de quejas registradas
11	Demás dependencias	206
	Total	440

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

Se registraron 6 quejas dirigidas a la Oficina de Servicio al Ciudadano, así:

- 1) 690462026: Ciudadana anónima expresa que sus emociones están fuera de control y que se siente débil, rechazada y diferente, especialmente por la familia de su padre. Explica que su dolor viene desde antes de nacer, ya que su madre la tuvo a los 15 años y sufrió violencia de su padre, algo que siente que todavía la persigue.
- 2) 831372026: La ciudadana (...) manifiesta su inconformidad y falta de gestión adecuada en la atención por parte del agente de servicio al ciudadano en el punto de contacto de la Dirección Local de Educación de Kennedy.
- 3) 945182026: La ciudadana (...) manifiesta su inconformidad por la atención y actitud del servicio demostrados por nuestra asesora el pasado 4 de febrero, al requerir información del beneficio de movilidad escolar.
- 4) 952272026: El ciudadano (...) presenta queja contra coordinadora académica del Colegio Florentino González (IED) por omisión en funciones administrativas.
- 5) 992092026: Ciudadano anónimo, presenta queja ya que desde la llegada de la rectora Clara Bustamante al Colegio Miguel Antonio Caro (IED), presuntamente no cumple con su horario laboral, intenta cerrar la jornada de la tarde, exige la llegada temprana de los docentes y remite matrículas a otros colegios, lo cual es injustificado ya que no hay suficientes estudiantes.
- 6) 1084362026: El ciudadano (...) presenta petición en la que menciona "Documento sin firma electrónica" sin indicar o detallar la causa de su requerimiento o la situación puntual que requiere.

5.3.2.2.2. Sugerencias

- 1) 699842026: La Fundación Gota de Leche los vinculen a los proyectos que atiende la Secretaría de Educación del Distrito, con el fin de crear una articulación y acompañamiento de los servicios que la entidad brinda a la comunidad.
- 2) 735042026: La fundación dar para recibir, solicita los vinculen a los proyectos que atiende la Secretaría de Educación del Distrito, con el fin de crear una articulación y acompañamiento de los servicios que la entidad brinda a la comunidad.
- 3) 793322026: La Universidad de Antioquia ofrece curso de Gestión del Riesgo de la Salud Ambiental, como una contribución al mejoramiento de la relación entre los

seres humanos y e ambiente.

- 4) 707702026: Ciudadano anónimo solicita al Colegio Integrado de Fontibón IBEP (IED) que tengan más control respecto a madres de familia que generan gritos a las afueras de la institución educativa.
- 5) 1471902026: La ciudadana (...) solicita la aprobación de la promoción anticipada de su hijo (...) quien estudia en Colegio Ismael Perdomo (IED), ya que, pese a que los docentes confirman que el estudiante está apto para ser promovido, el coordinador del colegio informó que no pueden hacerlo por ser menor de edad, no obstante, este argumento no lo considera válido.

5.3.2.2.3. Felicitaciones

- 1) 911782026: La ciudadana (...) felicita a Gimnasio Sabiduría del Futuro por el acompañamiento de docentes y la rectora que siempre tuvieron las puertas abiertas para todos los estudiantes.
- 2) 1124762026: Ciudadano anónimo reconoce el trabajo que realiza la rectora del Colegio Miguel Antonio Caro IED, respecto a las mejoras del proceso administrativo y pedagógico.
- 3) ID: J9MBYa7ThmdwNY5: Felicitaciones en el proceso de legalización de documentos con destino al exterior: ciudadana considera un excelente servicio para quienes residen en el exterior y pretenden homologar su título.
- 4) ID: J9MBYa7ThmdwNY5: Felicitaciones en el proceso de legalización de documentos con destino al exterior: ciudadano considera un excelente servicio para los residentes en el exterior y pretenden homologar su título y agradece el trámite.
- 5) ID: cQwMWzmhoKWn6b6: Felicitaciones en el proceso de legalización de documentos con destino al exterior: ciudadano considera que el trámite es muy organizado.
- 6) ID: 6PyHmU7gPz8vWm0: Felicitaciones en el proceso de legalización de documentos con destino al exterior: ciudadano considera que es un excelente servicio, eficaz y rápido.
- 7) ID: aDDRnu0kiDzNzDF: Felicitaciones en el proceso de legalización de documentos con destino al exterior: ciudadano considera muy rápida la respuesta ya que en 24 hora ya tenía los documentos listos para realizar el apostillaje.

Nota: Se informa que, tras la verificación realizada, respecto de las seis (6) quejas remitidas a la Oficina de Servicio al Ciudadano, se determinó que la registrada bajo el BTE 690462026 no constituye una queja, sino una expresión de emociones, por lo que también se encuentra

incorrectamente tipificada. En consecuencia, se dejan las presentes aclaraciones para efectos de realizar los ajustes correspondientes y garantizar la correcta clasificación de cada una.

5.4. Entes de control

La información de los requerimientos que se generan para los entes de control se extrae del SIGA; para febrero se registraron 887, los cuales se clasifican en 3 grupos:

1. Organismo autónomo e independiente (organismos de control distrital o nacional).
2. Ramas del poder público (Ejecutiva y Judicial).
3. Ramas del poder legislativo (Congreso de la República).

Tabla 48. Participación de requerimiento por organismo del control y rama

Ente de Control	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	389
Organismo de Control Nacional*	98
Ramas del Poder Público	-
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	352
Rama Judicial*	46
Rama Legislativa	-
Congreso de la República	2
Total	887

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

* Organismo de Control Distrital: Personería de Bogotá D.C., Contraloría de Bogotá D.C., Veeduría Distrital y Concejo de Bogotá D.C.

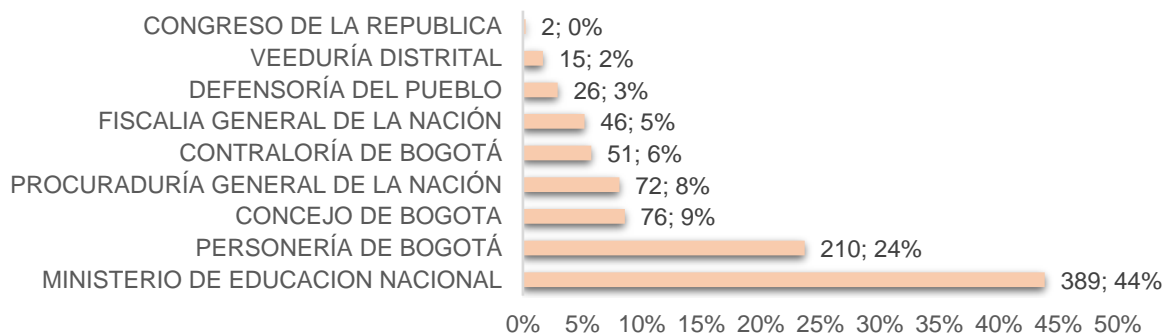
* Organismo de Control Nacional: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Contraloría General y Policía Nacional

* Rama Ejecutiva del Orden Nacional: Ministerio de Educación Nacional

* Rama Judicial: Fiscalía General de la Nación

* Rama Legislativa: Congreso de la República

Gráfica 20. Solicitudes por parte de entes de control y entidades



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

De las solicitudes recibidas por parte de los entes de control, el 44% corresponde al

Ministerio de Educación Nacional, el 24% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 9% del Concejo de Bogotá D.C., el restante 24% se reparte entre otras entidades.

5.5. Indicadores de gestión de PQRSDF

5.5.1. Nivel de oportunidad

Este indicador se calcula con el total de las peticiones resueltas en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015², sobre el total de los requerimientos a los que se debía dar respuesta en el mes evaluado, de conformidad con la metodología aplicada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

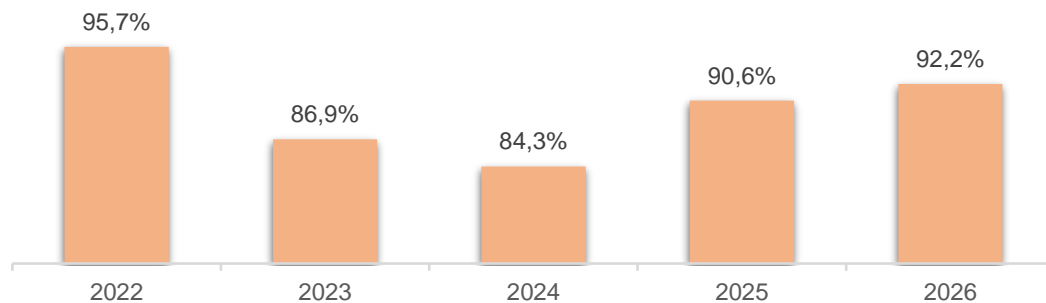
En las siguientes tablas y gráficas se observan los resultados de nivel central, local e institucional obtenidos en febrero.

Tabla 49. Nivel oportunidad PQRSDF febrero 2026

Dependencia	Total	No cumple	Sí cumple	Nivel de oportunidad
Despacho	2.566	99	2.467	96,1%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	4.467	192	4.275	95,7%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	277	8	269	97,1%
Subsecretaría de Gestión Institucional	16.910	1.150	15.760	93,2%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	4.246	91	4.155	97,9%
Instituciones Educativas Distritales	26.928	2.786	24.142	89,7%
Total	55.394	4.326	51.068	92,2%

Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de Servicio al Ciudadano

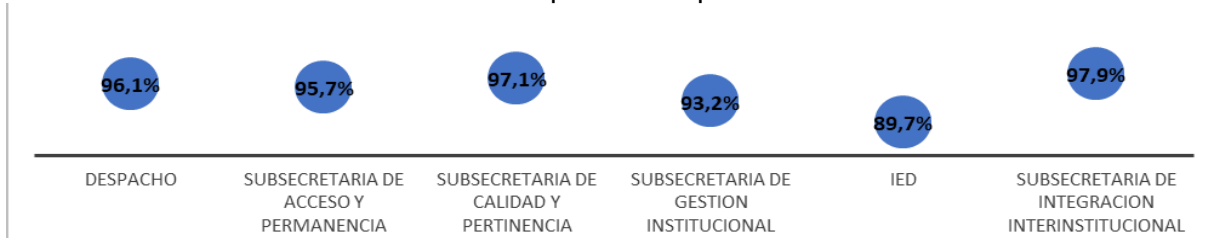
Gráfica 21 Histórico febrero nivel de oportunidad total dependencias



Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de Servicio al Ciudadano

² Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Gráfica 22. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría



Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de Servicio al Ciudadano

Dentro del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se encuentra el procedimiento 05-PD-005 “Generación, Reporte y Socialización del Nivel de Oportunidad de las respuestas a la ciudadanía”, el cual permite identificar el porcentaje de cumplimiento en las respuestas otorgadas en los términos de ley, con el fin de que se tomen las medidas correctivas en cada dependencia.

En febrero un 5% de las respuestas fue dada fuera de términos y se presentó una variación del 1,3% con respecto al mes anterior. Del total de dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 20 cumplen al 100% en su nivel de oportunidad, 29 se encuentran entre el 80% y 89.9% y los 6 restantes están por debajo del 80% en su nivel de oportunidad.

Las dependencias que más bajo nivel de oportunidad tuvieron en febrero fueron:

Tabla 50. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad

Área responsable	Suma de no cumple	Suma de sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	10	61	71	86%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	2	12	14	86%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	1	6	7	86%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	14	77	91	85%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	2	9	11	82%
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	1	4	5	80%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	62	186	248	75%
5100 - Dirección De Talento Humano	123	249	372	67%
2600 - Dirección De Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	4	8	12	67%
1100 - Oficina Asesora de Planeación	7	12	19	63%
5130 - Oficina de Nómina	435	696	1.131	62%

Área responsable	Suma de no cumple	Suma de sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
1600 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	0	1	0%
Total	662	1.320	1.982	67%

Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de Servicio al Ciudadano

5.5.1.1. Nivel de oportunidad de los trámites de la Secretaría de Educación del Distrito

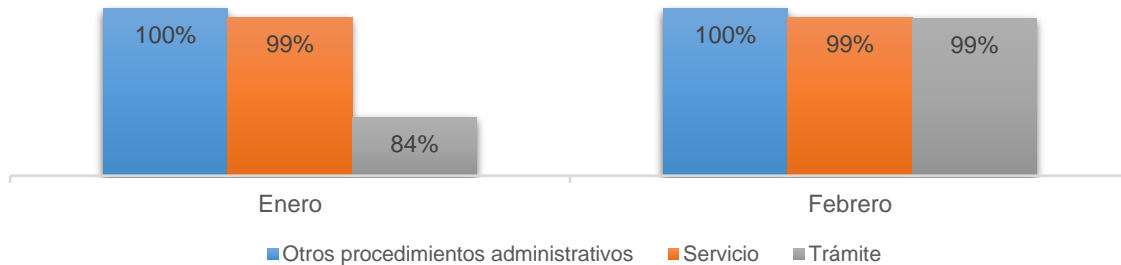
De acuerdo con la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y en cumplimiento de la Guía de Datos de Operación del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, se relacionan los datos de las solicitudes recibidas para realizar trámites, servicios y otros procedimientos administrativos - OPAS de la entidad, de enero y febrero 2026.

Tabla 51. Nivel oportunidad trámites consolidado en enero y febrero

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámites	47.391	43.451	91,7%	66
Servicios	3.555	3.509	98,7%	5
Otros procedimientos administrativos	3.000	3.000	100%	13
Total	53.946	49.960	94,1%	84

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Gráfica 23. Porcentaje de cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por dependencia de los trámites:

Tabla 52. Nivel oportunidad trámites por dependencia

Dependencia	Enero	Febrero
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%
Dirección de Cobertura	-	-
Dirección de Dotaciones Escolares	-	-
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	-	-

Dependencia	Enero	Febrero
Dirección de Inspección y Vigilancia*	85%	90%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%
Dirección de Talento Humano	76%	100%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	-	-
Grupo de Certificados Laborales*	78%	94%
Instituciones Educativas Oficiales*	79%	98%
Oficina de Contratos*	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	100%	-
Oficina de Escalafón Docente*	99%	100%
Oficina de Nómina*	95%	100%
Oficina de Personal*	100%	97%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	97%	100%
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	-	-

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

*Datos tomados del aplicativo de correspondencia SIGA

Se registraron los datos de operación de las oficinas que tienen trámites, OPAS y servicios. En conclusión, los datos reflejan un avance en la eficiencia y oportunidad en la gestión de solicitudes, lo que sugiere un impacto positivo de la implementación de la Política de Racionalización de Trámites. Sin embargo, es importante revisar y mejorar en los procesos con las áreas cuyo nivel de oportunidad en el trámite es inferior a 90%.

5.5.2. Valoración de la calidad en las respuestas

Para el fortalecimiento y mejora en la calidad de las respuestas, se han establecido acciones de mejora a través de diversas herramientas dirigidas a incrementar la efectividad y transparencia. Para medir el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y de respuesta a las solicitudes ciudadanas, se realiza el análisis en la calidad de las respuestas emitidas de conformidad con lo estipulado en la “Guía Metodológica en la Valoración de la calidad en las respuestas” 05-MG-005, implementada en la entidad.

Para este mes se realizó la valoración de la calidad en la respuesta en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas. El consolidado de febrero comprende una muestra de 379 monitoreos, en los que 330 respuestas sí cumplen los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema) y 49 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó para un indicador del 87,07%.

Los resultados de la valoración de la entidad, con el detalle de cada criterio y su porcentaje de cumplimiento o no cumplimiento y los datos desagregados por nivel central y local y e institucional, se encuentran publicados en la página web de la entidad, en la ruta: Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de acceso a la información - Medición de la Percepción de la Calidad y Satisfacción del Usuario en Canales de Atención Secretaría de Educación del Distrito: educacionbogota.edu.co.

A continuación, se presentan las dependencias e Instituciones Educativas con un indicador

inferior al 100%, de un total de 279 áreas.

Tabla 53. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad

Área responsable	Universo	Muestra	No cumple	Cumple	% Calidad
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1165	15	1	14	93,33
6011 - 21 Colegio República Dominicana (IED)	704	14	1	13	92,86
5130 - Oficina de Nómina	977	11	1	10	90,91
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)	462	10	1	9	90,00
6011 - 20 Colegio Ramón de Zubiria (IED)	604	10	1	9	90,00
4100 - Dirección de Cobertura	1778	18	2	16	88,89
6019 - 32 Colegio Rural José Celestino Mutis (IED)	252	7	1	6	85,71
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	217	6	1	5	83,33
6008 - 38 Colegio San José de Castilla (IED)	284	6	1	5	83,33
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	434	14	3	11	78,57
6010 - 34 Colegio Abel Rodríguez Céspedes (IED)	150	9	2	7	77,78
5100 - Dirección de Talento Humano	84	4	1	3	75,00
6005 - 27 Colegio Ofelia Uribe de Acosta (IED)	267	4	1	3	75,00
6010 - 14 Colegio La Palestina (IED)	187	3	1	2	66,67
6011 - 24 Colegio Villa Elisa (IED)	135	3	1	2	66,67
6005 - 23 Colegio Luis Eduardo Mora Osejo (IED)	111	5	2	3	60,00
5110 - Oficina de Personal	791	21	9	12	57,14
6007 - 27 Colegio San Bernardino (IED)	210	2	1	1	50,00
6008 - 20 Colegio Jairo Aníbal Niño (IED)	31	2	1	1	50,00
6011 - 04 Colegio Delia Zapata Olivella (IED)	111	2	1	1	50,00
6012 - 08 Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED)	30	2	1	1	50,00
6005 - 24 Colegio Miguel de Cervantes Saavedra (IED)	92	3	2	1	33,33
6001 - 08 Colegio Alameda Norte (IED)	62	1	1	0	0,00
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	23	1	1	0	0,00
6005 - 41 Colegio San Cayetano (IED)	26	1	1	0	0,00
6005 - 42 Colegio Santa Librada (IED)	70	1	1	0	0,00
6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	70	1	1	0	0,00
6007 - 02 Colegio Alfonso Reyes Echandía (IED)	51	1	1	0	0,00
6008 - 19 Colegio Jackeline (IED)	172	1	1	0	0,00
6010 - 02 Colegio Antonio Villavicencio (IED)	67	1	1	0	0,00
6010 - 08 Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José De Caldas (IED)	42	1	1	0	0,00
6016 - 15 Colegio Sorrento (IED)	7	2	2	0	0,00
6018 - 01 Colegio Alejandro Obregón (IED)	18	1	1	0	0,00

Área responsable	Universo	Muestra	No cumple	Cumple	% Calidad
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	70	1	1	0	0,00
Total	9.754	184	49	135	77,78*

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano - Análisis Evaluación de Calidad

*Total que cumple sobre el total de la muestra

La causa más reiterada de los no cumplidos se debe a los documentos extemporáneos, situación que requiere acciones por parte del equipo Plan Padrino, con el objetivo de mejorar los indicadores.

5.5.3. Percepción de la calidad en las respuestas

La medición de la percepción de la calidad en la respuesta es producto de la necesidad de conocer la opinión de la ciudadanía correspondiente a los criterios de calidad (amabilidad, claridad, transparencia y efectividad). Para el efecto se aplica encuesta de dos maneras:

- Los ciudadanos que reciben las respuestas a su solicitud del correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co encuentran una encuesta Forms que se diligencia a través del enlace <https://forms.office.com/r/r5Qx7prTpc>.
- A través de la plataforma Lime Survey, se realiza un envío masivo personalizado a las respuestas emitidas por la entidad.

El indicador se obtiene al aplicar la metodología Net Promoter Score, por medio de una encuesta que utiliza datos cuantitativos y cualitativos para evaluar el grado de satisfacción de los clientes en una escala de 1 a 5, en la que "1" significa "Muy insatisfecho" y "5", "Muy satisfecho", con respecto a la experiencia que tuvieron de aplicar la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta suministrada? De acuerdo con la metodología Net Promoter Score, aquellas que se encuentren de 3 a 5 son satisfechas y de 1 a 2 no satisfechas.

Una vez aplicada la encuesta, en febrero se obtuvo un total de 60 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. De 14 dependencias de la entidad, 9 estuvieron por debajo del 100%. A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia:

Tabla 54. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía

Dependencia	Cumple	No cumple	Total.	% NPR
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	1		1	100,00%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1		1	100,00%
Oficina de Servicio al Ciudadano	3		3	100,00%
Dirección de Talento Humano	4		4	100,00%
Dirección Local de Educación Mártires	1		1	100,00%

Oficina de Nómina	3	1	4	75,00%
Dirección Local de Educación Engativá	3	2	5	60,00%
Dirección de Cobertura	3	2	5	60,00%
Dirección de Bienestar Estudiantil	11	17	28	39,30%
Oficina de Escalafón Docente	1	3	4	25,00%
Dirección Local de Educación Usaquén		1	1	0,00%
Dirección de Inspección y Vigilancia		1	1	0,00%
Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria		1	1	0,00%
Dirección Local de Educación Suba		1	1	0,00%
Total general	31	29	60	51,67%

Fuente: Tablero percepción de la calidad Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes fue del 51,67%, que evidencia un aumento con respecto del anterior reporte (42,86%), por lo cual, la Oficina de Servicio al Ciudadano continuará con la estrategia “Ponte en los zapatos del otro”, que a mediante publicaciones de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa en los canales de la SED, promueve que en las dependencias se generen respuestas empáticas y de fondo, respecto a las solicitudes que realiza la ciudadanía.

Tabla 55. Histórico indicador de percepción

Mes	Total	Cumple	No cumple	% NPR
Octubre 2025	42	22	20	52,38
Noviembre 2025	13	6	7	46,15
Diciembre 2025	14	4	10	28,57
Enero 2026	56	24	32	42,86
Febrero 2026	60	31	29	51,67
Total general	185	87	98	47,02*

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

*Total cumple sobre total de encuestas

5.6. Gestión de vencidos

Al comparar el reporte del 31 de enero de 2026 que presentó 1.709 radicados vencidos con el reporte del 28 de febrero de 2026 que presentó 1.188, se evidencia una disminución en 521 casos. Los 1.188 casos que se encuentran pendientes de respuesta presentan las siguientes características:

- 351 son entradas, 281 internos, 515 FUT y 31 PQRSDF.
- 1.157 son de SIGA y 31 de Bogotá te Escucha.
- 499 pertenecen a Nivel Central, 26 a Direcciones Locales de Educación y 663 a las Instituciones Educativas.

Tabla 56 Variación de vencimientos

Nivel	Enero	Febrero	Variación
Nivel central	435	499	Subió
Dirección local	38	26	Bajó

Instituciones Educativas Distritales	1236	663	Bajó
Total	1.709	1.188	Bajó

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

5.7. Gestión correspondencia de salida

La gestión de la correspondencia es una de las funciones asignadas a la Oficina de Servicio al Ciudadano; para el cumplimiento de esta labor, la Secretaría de Educación del Distrito suscribió contrato interadministrativo con Servicios Postales Nacionales 4-72 para la prestación del servicio de entrega de correspondencia física y de correo electrónico certificado. Este último se administra a través de los buzones sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co, los cuales se encuentran bajo la responsabilidad de dicha dependencia. Por su parte, la Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento administra el buzón ocdisciplinariojuzq@educacionbogota.gov.co.

Durante febrero de 2026 se gestionaron 32.400 documentos de salida, de los cuales 16.002 (49,39%) correspondieron a envíos electrónicos realizados del correo sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, 15.291 (47,19%) del correo notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y 1.107 (3,42%) a correspondencia física.

Los resultados en este periodo evidencian un incremento del 98,23% en gestión de correspondencia frente a enero de 2026, donde se registraron 16.345 comunicaciones gestionadas.

El crecimiento se concentró principalmente en los envíos electrónicos, los cuales pasaron de 15.441 a 31.293 registros, lo que corresponde a un incremento del 102,66 %. Por su parte, la correspondencia física presentó un aumento del 22,46 %, pasó de 904 a 1.107 envíos. Este comportamiento refleja el fortalecimiento y consolidación del uso de canales electrónicos para la gestión y notificación de las comunicaciones institucionales.

En relación con la correspondencia física, en febrero de 2026 se gestionaron 1.107 envíos, de los cuales 768 correspondieron a envíos con cobertura urbana y nacional, facturados de conformidad con lo establecido en el contrato vigente con el operador postal. Adicionalmente, se realizaron 339 envíos a través del servicio de mensajería motorizada, modalidad utilizada principalmente para entregas dentro de Bogotá D. C. y prevista igualmente en el contrato de prestación del servicio. Esta distribución evidencia la aplicación de mecanismos diferenciados de envío, de acuerdo con el alcance territorial y la necesidad de oportunidad en la entrega de las comunicaciones.

Cabe señalar que la totalidad de los envíos físicos fue gestionada dentro de los tiempos establecidos, con un nivel de cumplimiento del 100 % en oportunidad, lo cual evidencia el adecuado desarrollo del proceso de distribución de correspondencia durante el periodo analizado.

En cuanto a la correspondencia electrónica certificada, enviada a través del correo sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, durante febrero de 2026 se registraron 16.002 envíos. Asimismo, se presentaron 693 rechazos, los cuales fueron devueltos a las dependencias y Direcciones Locales de Educación para la correspondiente revisión y ajuste de la información registrada en las planillas de envío. Adicionalmente, se reportaron 1.229 devoluciones, asociadas principalmente a condiciones propias de las cuentas o a restricciones de los servidores de correo de los destinatarios.

Por su parte, mediante el buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co se realizaron 15.291 envíos electrónicos, registrándose 897 devoluciones, igualmente relacionadas con configuraciones o limitaciones de los servidores de correo de destino.

Es importante precisar que estas cifras corresponden a los certificados de envío generados por el proveedor Servicios Postales Nacionales – 4-72. No obstante, la facturación del servicio se realiza con base en rangos de unidades previamente establecidos, de acuerdo con el peso del correo remitido. En consecuencia, durante febrero se facturaron 31.759 unidades, distribuidas en 16.466 unidades correspondientes al buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 15.293 unidades del buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co.

En conjunto, estos resultados evidencian que el canal electrónico continúa consolidándose como el principal medio para la gestión de notificaciones institucionales, al concentrar el 96,58 % del total de envíos gestionados durante el mes analizado, lo que refleja avances significativos en eficiencia, trazabilidad y uso de medios digitales.

Tabla 57 Correspondencia de salida 2026

Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	904	15.441	16.345
Febrero	1.107	31.293	32.400
Total	2.011	46.734	48.745

Fuente: SIGA y reporte proveedor 4-72

5.7.1. Indicadores de gestión correspondencia

5.7.1.1. Nivel de efectividad correspondencia de salida física

La efectividad en la gestión de la correspondencia física de salida está asociada al número de comunicaciones que logran ser entregadas exitosamente frente a aquellas que presentan devolución por inconsistencias en la información de direccionamiento o por novedades durante el proceso de entrega.

Durante febrero de 2026 se gestionaron 1.107 envíos físicos, los cuales representan el 3,42% del total de correspondencia de salida del periodo. De estos, 742 comunicaciones fueron entregadas efectivamente y 365 registraron devolución, que implica que se alcanzó un nivel de efectividad del 67,03 % en la entrega de correspondencia física.

El análisis de las devoluciones evidencia que la principal causa corresponde a inconsistencias en la información de direccionamiento suministrada por las dependencias remitentes, tales como direcciones incompletas, incorrectas o desactualizadas. Esta situación incide directamente en el resultado del indicador, debido a que limita la correcta entrega de las comunicaciones en el destino previsto.

En este sentido, es importante señalar que las variaciones en el nivel de efectividad no obedecen a fallas en la operación del servicio de correspondencia, sino a inconsistencias en los datos de dirección reportados inicialmente por las dependencias remitentes. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los controles internos orientados a la verificación y actualización de la información de direccionamiento antes de realizar la solicitud de envíos físicos.

Como acción de mejora, desde enero de 2026 se implementaron cortes semanales de seguimiento a las salidas gestionadas, mediante los cuales se revisan las devoluciones registradas y sus causas con cada usuario responsable. Posteriormente, esta información es remitida a las dependencias a través de correo electrónico con el fin de facilitar la corrección y actualización de los datos de direccionamiento para futuros envíos.

El objetivo de esta acción es garantizar que las áreas tengan conocimiento oportuno de las comunicaciones que presentaron devolución y, en caso de requerirse, puedan realizar un nuevo envío previa verificación y corrección de la dirección de destino, lo cual contribuye así al fortalecimiento del proceso de gestión de correspondencia.

Tabla 58. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72 en febrero

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
1200 - Oficina de Control Interno		1	1	100,00%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	1	2	3	66,67%
1400- Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	65	189	254	74,41%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	5	14	19	73,68%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	1	1	2	50,00%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero		1	1	100,00%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria		1	1	100,00%
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	1		1	0,00%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	3		3	0,00%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón		2	2	100,00%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá		5	5	100,00%
2211 - Dirección Local de Educación Suba		2	2	100,00%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	1		1	0,00%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	118	115	233	49,36%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia		5	5	100,00%
4100 - Dirección de Cobertura	1	5	6	83,33%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos		15	15	100,00%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares		11	11	100,00%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
5100 - Dirección de Talento Humano	2	15	17	88,24%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones		107	107	100,00%
5110 - Oficina de Personal	16	28	44	63,64%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1	2	3	66,67%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	136	171	307	55,70%
5130 - Oficina de Nómina	11	28	39	71,79%
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual		1	1	100,00%
5220 - Oficina de Contratos	1	12	13	92,31%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos		5	5	100,00%
531002 - Oficina OSC Respuestas	2	4	6	66,67%
Total General	365	742	1107	67,03%*

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida 4-72

*Total de entregas sobre el total general

5.7.1.2. Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

Durante febrero de 2026 se gestionaron 31.293 envíos de correo electrónico certificado, los cuales representan el 96,58 % del total de correspondencia de salida del periodo, se evidenció que el canal electrónico es el principal medio utilizado para la remisión de comunicaciones institucionales.

Del total de envíos electrónicos realizados, 16.002 se gestionaron a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 15.291 mediante el buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co. Estas cifras corresponden a los certificados de envío emitidos por el proveedor Servicios Postales Nacionales 4-72.

En relación con las novedades del proceso, se registraron 1.229 devoluciones en el buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 897 devoluciones en el buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co, para un total de 2.126 comunicaciones con entrega fallida. Estas situaciones son informadas oportunamente a las dependencias solicitantes el día hábil siguiente al envío, con el fin de que se realicen las validaciones y ajustes correspondientes en la información del destinatario.

Adicionalmente, como parte de los mecanismos de control y seguimiento del proceso, se realiza diariamente el registro y análisis de los rechazos de las salidas electrónicas, correspondientes a comunicaciones que no logran ser remitidas al destinatario desde el sistema. Durante el mes se identificaron 693 rechazos, asociados principalmente a situaciones como documentos con peso superior al permitido, ausencia de enlaces para la visualización del documento, fechas de radicación desactualizadas en el sistema SIGA, inexistencia de documentos o anexos, errores en la dirección de correo electrónico del destinatario, ausencia de firmas o inconsistencias entre el documento remitido y el radicado registrado.

Como resultado de la gestión realizada, durante el periodo se obtuvieron 29.167 entregas efectivas y 2.126 devoluciones, lo que representa una efectividad general del 93,21 % en la entrega de correspondencia electrónica certificada. Este resultado evidencia un adecuado nivel de desempeño del proceso, ya que la mayoría de las dependencias registró niveles de efectividad superiores al 90%, mientras que las devoluciones identificadas se relacionan principalmente con inconsistencias en la información suministrada por las dependencias remitentes y no con fallas en la operación del servicio de notificación electrónica.

Tabla 59. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	17	210	227	92,51%
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		3	3	100,00%
1800 - Oficina para Convivencia Escolar	11	175	186	94,09%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional		3	3	100,00%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	3	2	5	40,00%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	13	327	340	96,18%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	6	34	40	85,00%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	9	58	67	86,57%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	7	148	155	95,48%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	15	142	157	90,45%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	9	86	95	90,53%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	17	157	174	90,23%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	7	170	177	96,05%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	18	353	371	95,15%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	32	516	548	94,16%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	6	69	75	92,00%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	3	118	121	97,52%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	2	33	35	94,29%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	1	68	69	98,55%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	3	31	34	91,18%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	8	53	61	86,89%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	7	112	119	94,12%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales		1	1	100,00%
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	4	22	26	84,62%
2500 - Dirección de Inspección Y Vigilancia	93	313	406	77,09%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	6	49	55	89,09%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	5	44	49	89,80%
3200 - Dirección de Educación Media	1	1	2	50,00%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos		2	2	100,00%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	13	67	80	83,75%
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación		6	6	100,00%
4100 - Dirección de Cobertura	149	1295	1444	89,68%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	222	2430	2652	91,63%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	16	273	289	94,46%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional		12	12	100,00%
5100 - Dirección de Talento Humano	121	1121	1242	90,26%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	37	578	615	93,98%
5110 - Oficina de Personal	58	675	733	92,09%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	8	46	54	85,19%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	110	1837	1947	94,35%
5130 - Oficina de Nómina	72	1203	1275	94,35%
5200 - Dirección de Contratación		1	1	100,00%
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual		1	1	100,00%
5220 - Oficina de Contratos	9	89	98	90,82%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	1	35	36	97,22%
5301 - Archivo SED	3	115	118	97,46%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	66	1108	1174	94,38%
531002 - Oficina OSC Respuestas	41	577	618	93,37%
5400 - Dirección Financiera		2	2	100,00%
5410 - Oficina de Presupuesto		1	1	100,00%
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (led)		1	1	100,00%
Total general	1.229	14.773	16.002	92,32%*

Fuente: Base asignación SED Notificaciones Cargue De Guías 2026

*Total de entregas sobre el total general

Es importante precisar que la relación de 16.002 envíos electrónicos presentada en la Tabla 59 corresponde exclusivamente a las comunicaciones gestionadas a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co.

El cuadro evidencia que, durante febrero de 2026, la mayoría de las dependencias registró niveles de efectividad superiores al 90% en la entrega de correspondencia electrónica, lo que refleja un desempeño adecuado del proceso de notificación institucional. Las dependencias con mayor volumen de envíos fueron Dirección de Bienestar Estudiantil, Dirección de Cobertura, Oficina de Escalafón Docente y Dirección de Talento Humano, las cuales mantuvieron niveles de efectividad cercanos o superiores al 90 %, a pesar del alto número de comunicaciones gestionadas.

No obstante, algunas áreas presentan niveles de efectividad inferiores, como la Dirección de Inspección y Vigilancia (77,09 %) y la Dirección General de Educación y Colegios Distritales (40 %), lo cual se asocia principalmente a devoluciones generadas por inconsistencias en las direcciones de correo electrónico o restricciones de los servidores de destino. En términos generales, el resultado global del 92,32 % de efectividad evidencia un adecuado funcionamiento del proceso de notificación electrónica durante el periodo analizado.

5.8. Gestión de mejoramiento continuo

Tabla 60. Indicadores 2026

Mes		Enero	Febrero
Nivel de oportunidad total	En términos	23.767	26.926
	Total evaluado	26.855	28.466
	%	89%	94,59%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	23.291	25.888
	Total evaluado	26.281	27.352
	%	89%	94,65%

Mes		Enero	Febrero
Nivel de oportunidad BTE	En términos	476	1.038
	Total evaluado	574	1.114
	%	83%	93,18%
Total calidad SED	%	86,86 %	87,07%
	Sin error	324	330
	Total muestra	373	370
Calidad SIGA	%	86,39%	86,99%
	Sin error	311	321
	Total muestra	360	369
Calidad BTE	%	100%	90%
	Sin error	13	9
	Total muestra	13	10
Vencidos BTE	Total	54	59
	Vigencia actual	19	50
	Vigencias anteriores	35	9
Vencidos SIGA	Total	1.655	1.104
	Vigencia actual	1.136	938
	Vigencias anteriores	519	166
Total vencidos	Total	1.709	1.163
Percepción en las respuestas	%	42,86%	51,67%

Fuente: Reporte informes de Oportunidad e informes de Calidad

Mensualmente, se realiza un informe de seguimiento y alertas a las dependencias respecto al nivel de oportunidad, vencidos, calidad en las respuestas, seguimiento en la gestión de PQRSDF y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, con el propósito de generar las acciones de mejora por parte de las dependencias, en cumplimiento de la actividad del Plan Operativo Anual - POA, la cual cerró con un avance del 100%.

5.8.1. Gestión de reporte de hallazgos

En el marco de la mejora continua y en línea con el Modelo Estándar de Control Interno, el Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía certificado bajo la norma ISO 9001:2015, se articuló con la Oficina de Control Interno, el seguimiento de Nivel de Oportunidad, mediante el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al Plan de Mejoramiento, disponible en Isolución.

5.8.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior

- Se realiza reporte constante en indicadores de nivel de oportunidad vencidos y casos sin digitalizar en Direcciones Locales de Educación.

5.8.3. Acciones de mejora planteadas para marzo 2026


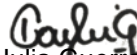
- Adelantar seguimiento a indicadores de nivel de oportunidad vencidos y casos sin digitalizar en las dependencias con mayor número de casos críticos.
- Continuar con los procesos de formación en los sistemas de gestión documental de la entidad, articulados con la Dirección de Talento Humano.
- Desbloqueo y seguimiento semanal de peticiones en Bogotá te Escucha.
- Revisar y subsanar de las quejas bloqueadas que presente el aplicativo Bogotá te Escucha.
- Realizar seguimientos puntuales a las dependencias y colegios que presenten un alto número de solicitudes vencidas y/o sin digitalizar.

6. Conclusiones y recomendaciones

- Los resultados del periodo evidencian un incremento significativo en la gestión de correspondencia de salida durante febrero de 2026, en un 98,23% frente al mes anterior, que pasó de 16.345 a 32.400 comunicaciones gestionadas. Este aumento se concentró principalmente en el canal electrónico, el cual continúa consolidándose como el principal medio utilizado para la remisión de comunicaciones institucionales, al representar el 96,58 % del total de envíos realizados durante el mes.
- En términos de desempeño, la correspondencia electrónica certificada registró un nivel de efectividad del 93,21 %, resultado que evidencia un adecuado funcionamiento del proceso de notificación electrónica y un alto nivel de entrega efectiva de las comunicaciones institucionales. Las devoluciones presentadas se encuentran asociadas principalmente a inconsistencias en la información de los destinatarios o a configuraciones de los servidores de correo de destino, factores externos a la operación del servicio.
- Por su parte, la correspondencia física alcanzó un nivel de oportunidad del 100% en la gestión de los envíos, lo que confirma el cumplimiento de los tiempos establecidos para la distribución de comunicaciones. No obstante, el indicador de efectividad se ubicó en 67,03 %, debido principalmente a inconsistencias en las direcciones de destino suministradas por las dependencias remitentes, situación que impacta la entrega efectiva de las comunicaciones.
- Los resultados del periodo permiten concluir que el proceso de gestión de correspondencia mantiene niveles adecuados de operación, seguimiento y control, apoyados en el uso creciente de canales electrónicos y en la implementación de mecanismos de retroalimentación con las dependencias, orientados a mejorar la calidad de la información de direccionamiento y fortalecer la efectividad en la entrega de las comunicaciones institucionales.
- Disminución general en los volúmenes de atención tras el cierre del periodo de matrículas.
- Durante febrero se presentó una reducción del 16,34% en las atenciones totales frente al mismo mes de 2025, destacándose la caída del canal telefónico en más del 55% y una estabilización en los canales presencial y virtual. Este comportamiento responde directamente al cierre del proceso de matrículas, lo que

redujo la presión operativa y permitió que los canales retornaran a niveles normales de demanda.

- Los canales no presenciales fortalecen su participación y presentan altos niveles de servicio.
- A pesar de la reducción general, los canales virtuales mantuvieron un volumen estable y lograron un nivel de servicio del 98%, este es el mejor desempeño entre todos los canales. El IVR incrementó su participación dentro del canal telefónico, con orientación a más usuarios hacia la autogestión. Esto evidencia una transición sostenida de la ciudadanía hacia medios digitales, con el objetivo de alcanzar eficiencia operativa y tiempos de atención más bajos.

Compiló	Colaboró	Aprobó
 Yenny Paola Triana Cortés Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	 Jean Karlo Ruíz 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	Colaboró
 Johanna Milena Soler Linares Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	 Angely Dayana Chaparro Gutiérrez Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	 Andrés Mauricio Narváez Reyes Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano
Colaboró	Colaboró	
 Jhon Edison Ruíz Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano	 Johan Andrés Morales Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano	