



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

INFORME DE OPERACIONES - PQRSDF MARZO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

ABRIL 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 63
14-01-2026
V.2

Contenido

1.	Canales de atención	7
1.1.	Comparativo de volumen de atenciones acumulado	8
1.2.	Comparativo de volumen de atenciones mensual	8
1.2.	Tipología de trámites por canal	9
1.3.	Comportamiento canales de atención	10
1.3.1.	Canal presencial	10
1.3.1.1	Nivel central	11
1.3.1.2	Nivel local	12
1.3.1.2.1.	Feria a tu servicio	13
1.3.1.3	Super Cades y Centros Intégrate	14
1.3.2.	Telefónico	15
1.3.2.1	IVR	16
1.3.3	Virtual	16
1.3.3.1	Chat institucional	17
1.3.3.2	Buzones de correo electrónico	17
1.3.3.3	Ventanilla de radicación virtual	17
1.3.3.4	Bogotá te Escucha	18
1.3.3.5.	Humano en Línea	18
1.3.3.6	Redes sociales	18
2.	Otros procesos	18
2.1.	Soluciones estratégicas Plan Padrino	18
2.2.	Legalización de documentos y registro de diplomas	20
2.3.	Notificación de actos administrativos	21
3.	Indicadores de gestión	21
3.1.	Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales	21
3.1.1.	Nivel de satisfacción de canal presencial	22
3.1.2.	Nivel de satisfacción de canal telefónico	23
3.1.3.	Nivel de satisfacción canal virtual	23
3.1.3.	Nivel de satisfacción legalización de documentos para el exterior y registro de diplomas	24
3.2.	Nivel de servicio en los canales de atención	26
3.3.	Nivel de cumplimiento al plan de trabajo establecido para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano	27
3.4.	Otros indicadores del Sistema de Gestión de Calidad	28
4.	Caracterización de usuarios	29
4.1.	Datos de caracterización	29
4.2.	Gestión atención accesible	32
4.2.1.	Atención presencial	32
5.	Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias por actos de corrupción y felicitaciones PQRSDf.	33
5.1.	Radicación de solicitudes	33
5.2.	Análisis de la gestión realizada	35
5.2.1.	Solicitudes y trámites	35
5.2.2.	Requerimientos legales	35

5.2.3. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).....	36
5.2.4. Acceso a la información pública	36
5.3. ¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación	36
5.3.1. Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia SIGA	36
5.3.2. Bogotá te Escucha	38
5.3.2.1. Denuncias por presuntos actos de corrupción	39
5.3.2.2. Quejas, sugerencias y felicitaciones	41
5.3.2.2.1. Quejas	41
5.3.2.2.2. Sugerencias	42
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	47
5.5.2. Valoración de la calidad en las respuestas	48
5.5.3. Percepción de la calidad en las respuestas	50
5.6. Gestión de vencidos	51
5.7. Gestión correspondencia de salida	52
5.7.1. Indicadores de gestión correspondencia.....	54
5.7.1.1. Nivel de efectividad correspondencia de salida física	54
5.7.1.2. Nivel de oportunidad correo electrónico certificado.....	56
5.8. Gestión de mejoramiento continuo.....	60
5.8.1. Gestión de reporte de hallazgos	61
5.8.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior	61
5.8.3. Acciones de mejora planteadas para abril 2026	61
6. Conclusiones y recomendaciones	61

Contenido tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados a marzo	8
Tabla 1. Volúmenes de atención canales histórico marzo	8
Tabla 2. Comparativos volúmenes de atención canales febrero vs marzo	9
Tabla 3. Comportamiento voz del ciudadano marzo.....	9
Tabla 4. Participación acumulada por puntos de atención a marzo	10
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 marzo	11
Tabla 8. Comportamiento Direcciones Locales por servicio marzo.....	12
Tabla 9. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2026	13
Tabla 10. Participación por punto de atención Super Cades por mes 2026.....	14
Tabla 11. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2026	14
Tabla 12. Volúmenes de atención comparativo por mes	15
Tabla 13. Envío de mensajes de texto	16

Tabla 14. Volúmenes de atención virtual por mes	16
Tabla 15. Gestión redes sociales	18
Tabla 16. Histórico de gestión por correo electrónico	19
Tabla 17. Avance de cierre de gestión correo electrónico.....	19
Tabla 18 Tipología correo Plan Padrino.....	19
Tabla 19. Volumetría de solicitudes asignadas.....	20
Tabla 20. Estadística legalizaciones y registros de diplomas	20
Tabla 21. Seguimiento notificaciones	21
Tabla 22. Notificaciones pendientes de ejecución	21
Tabla 23. Satisfacción - detallado mensual 2026	21
Tabla 24. Satisfacción canal presencial, variables de procesos marzo	22
Tabla 25 Satisfacción canal telefónico, variables de procesos marzo	23
Tabla 26. Satisfacción canal chat, variables de procesos marzo.....	23
Tabla 27. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en marzo.....	24
Tabla 28. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma	25
Tabla 29. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud	25
Tabla 30. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida ..	25
Tabla 31. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida	25
Tabla 32. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud ...	25
Tabla 33. Nivel de servicio acumulado anual histórico	26
Tabla 34. Nivel de servicio detallado mensual marzo	26
Tabla 35. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico marzo	26
Tabla 36. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701) 2026	27
Tabla 37. Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía	28
Tabla 38. Atención accesible discapacidades marzo.....	32
Tabla 39. Atención accesible discapacidades marzo.....	32
Tabla 40. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento en marzo.....	33
Tabla 41 Correspondencia de entrada 2026	34
Tabla 42 Requerimientos legales de mayor demanda en marzo	35
Tabla 43. Oficinas con mayor participación	36
Tabla 44. Solicitudes por tipología en SIGA	37
Tabla 45. Top 10 solicitudes por tipología en BTE.....	38
Tabla 46. Denuncias por presuntos actos de corrupción.....	39
Tabla 47 Quejas.....	41
Tabla 48. Participación de requerimiento por organismo del control y rama.....	43
Tabla 49. Nivel oportunidad PQRSDf marzo 2026	44
Tabla 50. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad.....	46
Tabla 51. Nivel oportunidad trámites consolidado enero a marzo de 2026.....	47
Tabla 52. Nivel oportunidad trámites por dependencia	48
Tabla 53. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad	49
Tabla 54. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía	51
Tabla 55. Histórico indicador de percepción 2026.....	51

Tabla 56 Variación de vencimientos	52
Tabla 57 Correspondencia de salida 2026	53
Tabla 58 Total de salidas registradas en el Sistema de Gestión de Correspondencia	54
Tabla 59. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72 en marzo	55
Tabla 60. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica	57
Tabla 61. Indicadores 2026	60

Tabla de contenido gráficas

Gráfica 1 Participación canales acumulado marzo de 2025	8
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales mensual histórico	8
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales febrero vs marzo	9
Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a marzo	10
Gráfica 5. Participación por puntos de atención marzo	11
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	14
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico marzo	15
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes	15
Gráfica 9. Comportamiento canal virtual marzo	17
Gráfica 10. Categorización distribución por canales	29
Gráfica 11. Categorización distribución demográfica	29
Gráfica 12. Categorización estratificación	30
Gráfica 13. Categorización edad	30
Gráfica 14. Categorización grupo étnico	31
Gráfica 15. Categorización género	31
Gráfica 16. Categorización discapacidades	31
Gráfica 17. Temáticas presenciales marzo	32
Gráfica 18 Top 10 Oficinas con mayor participación	34
Gráfica 19. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en SIGA	38
Gráfica 20. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en BTE	39
Gráfica 21. Solicitudes por parte de entes de control y entidades	44
Gráfica 22 Histórico marzo nivel de oportunidad total dependencias	45
Gráfica 23. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría	45
Gráfica 24. Porcentaje de cumplimiento de los trámites	47

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/sdqgs/>.
- 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.

1.1. Comparativo de volumen de atenciones acumulado

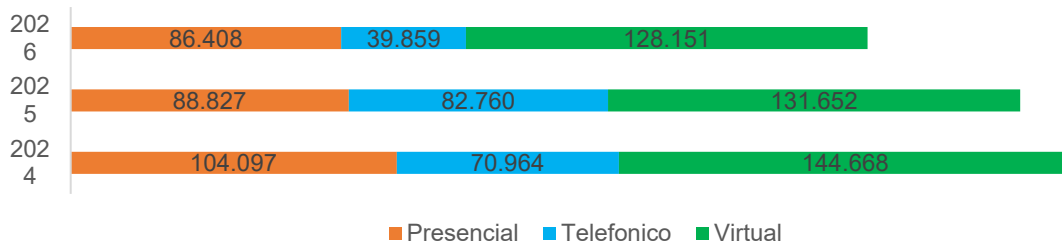
Tabla 1. Participación Canales acumulados a marzo

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2024	104.097	70.964	144.668	319.729
2025	88.827	82.760	131.652	303.239
2026	86.408	39.859	128.151	254.418

Fuente: Datos Canales OSC

* La gestión telefónica 2024, 2025 y 2026 reporta ingreso de las cifras de atención IVR

Gráfica 1 Participación canales acumulado marzo de 2025



Fuente: Datos Canales OSC

La participación en los canales disminuyó frente a marzo de los años 2024 y 2025.

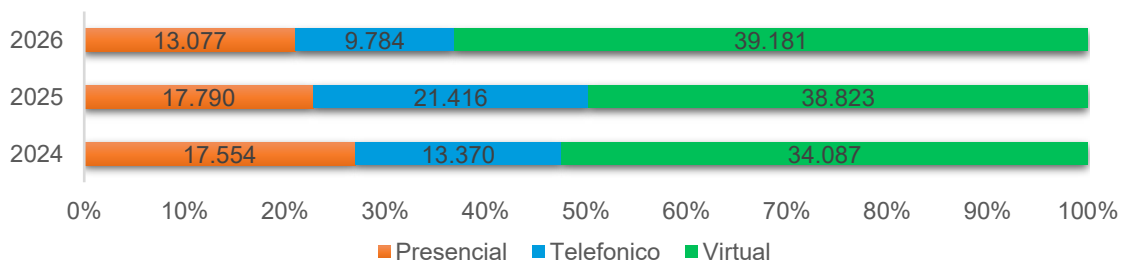
1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico marzo

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2024	17.554	13.370	34.087	65.011
2025	17.790	21.416	38.823	78.029
2026	13.077	9.784	39.181	62.042

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales mensual histórico



Fuente: Datos canales OSC

Se evidencia disminución en las atenciones en un 20,49% en marzo frente al mismo mes en 2025. Las atenciones en los canales presenciales, telefónico y virtual disminuyeron en

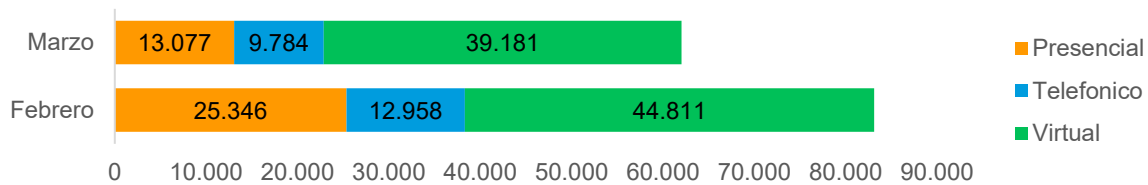
26,49%, 54,31% y 0,92% respectivamente con respecto al mismo periodo en 2025.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales febrero vs marzo

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Febrero	25.346	12.958	52.288
Marzo	13.077	9.784	39.181
Variación	-12.269	-3.174	-5.630

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales febrero vs marzo



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 ampliación de información, subsidio de transporte, asignación de cupo escolar y revisión de cesantías y pensiones fueron las de mayor participación con representación del 76,72%, seguidas de las otras seis tipificaciones que corresponden al 14,47%; finalmente el 8,81% corresponde a la participación de otros temas de consulta que no se muestran en la tabla.

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano marzo

Tema de consulta	Cantidad	Participación
Ampliación de información	2.374	22,86%
Subsidio de transporte	2.156	20,76%
Asignación de cupo escolar	1.984	19,10%
Revisión de cesantías y pensiones	1.453	13,99%
Traslado de estudiantes antiguos	523	5,04%
Constancias y/o certificaciones de estudio	330	3,18%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	223	2,15%
Certificaciones de estudio y legalidad de colegios cerrados	150	1,44%
Sin comunicación	149	1,43%
Actualización de datos	128	1,23%
Total 10 principales tipificaciones	9.470	91,19%

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

1.3. Comportamiento canales de atención

1.3.1. Canal presencial

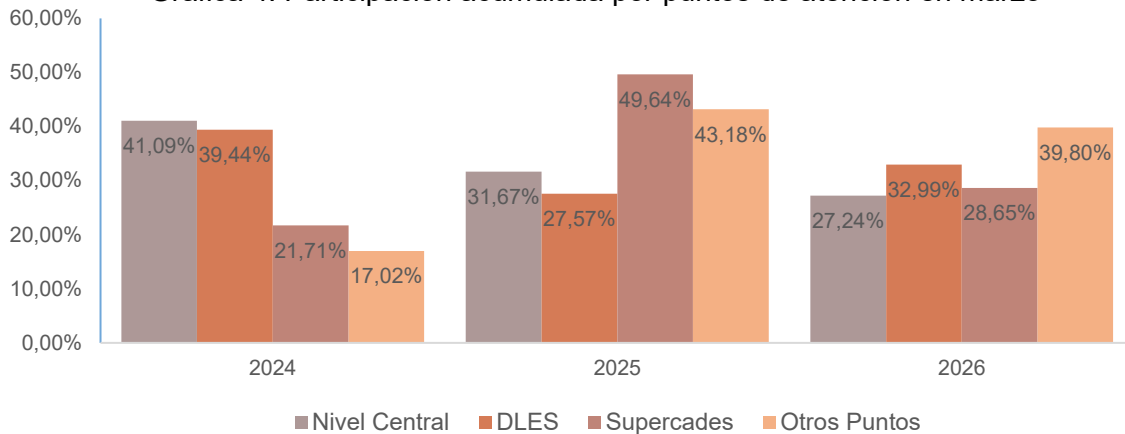
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2024 a 2026, en marzo:

Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención en marzo

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total general
2024	29.032	66.279	8.665	121	104.097
2025	22.379	46.329	19.812	307	88.827
2026	19.252	55.439	11.434	283	86.408
Total general	70.663	168.047	39.911	711	279.332

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención en marzo



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 6. 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
Marzo	5.903	5.277	1.817	80	13.077
Total general	19.252	55.439	11.434	283	86.408

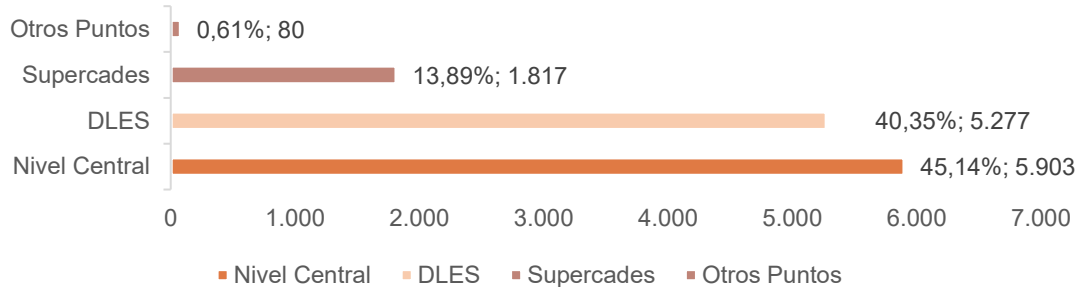
Fuente: Datos canales OSC

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

El canal presencial disminuyó 26,49% respecto al año anterior en este mismo periodo. La participación se distribuyó de la siguiente manera: el 45,14% de las atenciones correspondieron a la atención en nivel central, la atención en direcciones locales de educación correspondió al 40,35%, el 13,90% a Super CADES y los otros puntos 0,61%.

Las Direcciones Locales de Educación disminuyeron su participación en 66,11% y pasaron de 15.573 en febrero a 5.277 en marzo de 2026; por su parte, la Red Cade disminuyó un 46,35%, con 3.387 en febrero y 1.817 en marzo; nivel central disminuyó su participación en 5,94%, con 6.276 en febrero y 5.903 en marzo. Este descenso se debe a que los canales se empiezan a estabilizar en las atenciones ya que finaliza el proceso de matrículas y novedades de meses anteriores.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención marzo



Fuente: Datos canales OSC

1.3.1.1 Nivel central

En nivel central se atendieron 5.903 turnos; el servicio de mayor participación fue fondo de prestaciones con 1.772 atenciones y una participación del 30,02%, seguido de radicación con 1.442 atenciones y una participación del 24,43%; atención personalizada contó con 1.015 atenciones y participación del 17,19%; las demás tipologías corresponden a 1.674 atenciones y una participación del 28,36%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 20 minutos con 25 segundos; el TMO fue de 7 minutos 29 segundos, con un nivel de atención del 96,39%.

Tabla 7. 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
Marzo	5.903	0:13:56
Total general	19.252	00:19:19*

Fuente: Datos Canales OSC

*Tiempo promedio de espera

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central marzo

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Fondo de prestaciones	1.772	0:11:20
Radicación	1.442	0:06:44
Atención personalizada	1.015	0:07:02

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Nombramiento docentes provisionales	499	0:03:17
Información olimpiadas SED	463	0:01:39
Personal	453	0:07:13
Plan de contingencia	144	0:00:00
Nombramientos administrativos	59	0:02:29
Movilidad	43	0:07:45
Cobertura	7	0:03:49
Notificación y/o comunicación	4	0:01:02
Talento Humano	1	0:00:38
Entregas	1	0:03:34
Total	5.903	0:04:21*

Fuente: Datos Canales OSC

*Promedio tiempo de atención nivel central

La Oficina de Control Disciplinario de Instrucción informó que la gestión realizada en marzo de 2026 correspondió a 69 notificaciones de actos administrativos; las 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 5.490 solicitudes, con una atención del 94,24% y un tiempo de servicio de 00:27:44, el promedio de tiempo de espera fue de 00:17:20 y el tiempo de atención fue de 0:12:05 minutos (aumentó en 00:02:20 respecto al periodo anterior). En general, se mantuvo la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y en función de brindar soluciones oportunas, transparentes y efectivas al ciudadano.

Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio marzo

Dirección Local de Educación	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Notificación	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento humano	Total general
07 - Bosa	3	1.361			25			3		1	1.393
19 - Ciudad Bolívar	2	658	2		57			45	67	2	833
11 - Suba	1	647	1		19	5		5	43	8	729
05 - Usme		316	6	1	12			59	42	7	443
10 - Engativá		271			81			2	49	2	405
08 - Kennedy		344			1			2	2		349
04 - San Cristóbal		184	1		120			6	18		329
18 - Rafael Uribe Uribe		259			27			20	10	1	317
01 - Usaquén		87	2		61			6	1		157
09 - Fontibón		97			6				11	5	119

Dirección Local de Educación	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Notificación	Plan de Continuidad	Radicación	Supervisión	Talento humano	Total general
06 - Tunjuelito		1		1	1		89				92
02 - 13 Teusaquillo - Chapinero		31		1	12			8	25		77
15 - Antonio Nariño		49			1				15		65
16 - Puente Aranda		51			7			1			59
03 - 17 Santa Fe - Candelaria		33			14			1	8	2	58
14 - Mártires		42	1		5			1	1	1	51
12 - Barrios Unidos							14				14
Total general	6	4.431	13	3	449	5	103	159	292	29	5.490

Fuente: Datos canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 1.393 atenciones, seguida de Ciudad Bolívar con 833 y Suba con 729.

Tabla 10. 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
Marzo	5.490	00:17:20
Total general	50.162	00:29:02*

Fuente: Datos canales OSC

*Tiempo promedio

1.3.1.2.1. Ferias a tu servicio

Las ferias de servicios en el Distrito son jornadas de atención integral a la ciudadanía organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y las entidades distritales con el objetivo de acercar los trámites, servicios y programas institucionales directamente a las comunidades, especialmente en los territorios.

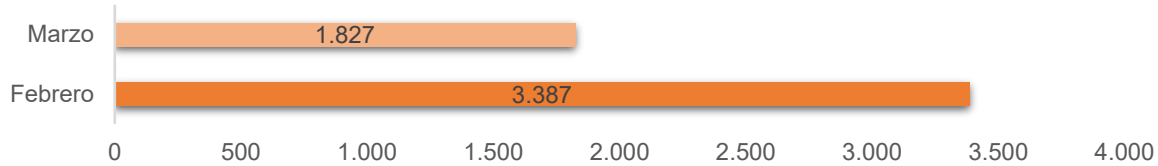
El 27 de marzo de 2026, en el parque Marco Fidel Suárez de la localidad Ciudad Bolívar, la Secretaría de Educación del Distrito participó en el evento "Feria a tu Servicio" orientado a fortalecer el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional del sector educación.

Como resultado de la jornada, se realizó de manera efectiva atención a 11 usuarios, quienes recibieron acompañamiento personalizado y orientación clara de asignación de cupos escolares, Programa de Alimentación Escolar (PAE), movilidad escolar y trámites y

servicios educativos, lo cual permitió resolver inquietudes de forma inmediata, facilitar el acceso a información y prevenir barreras de ingreso y permanencia en el sistema educativo, lo que contribuye al mejoramiento de la atención a la ciudadanía, al fortalecimiento del vínculo comunidad–institución y a la garantía del derecho a la educación en el territorio.

1.3.1.3 Super Cades y Centros Intégrate

Gráfica 6. 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 marzo de 2026 se atendieron 1.817 usuarios. El tiempo de atención fue de 4 minutos con 38 segundos.

Tabla 11. Participación por punto de atención Super Cades por mes 2026

SuperCade	Enero	Febrero	Marzo	Total
Suba	1.798	990	545	3.333
Manitas	1.048	658	303	2.009
Engativá	1.039	554	282	1.875
Américas	983	467	277	1.727
Bosa	646	311	179	1.136
CAD	490	308	172	970
Yomasa	226	99	59	384
Total general	6.230	3.387	1.817	11.434

Fuente: Datos canales OSC

La participación se concentró principalmente en los Super Cades Suba con una participación del 29,15%; seguido de Super Cade Manitas con 17% y Engativá con el 15,67%.

Tabla 12. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2026

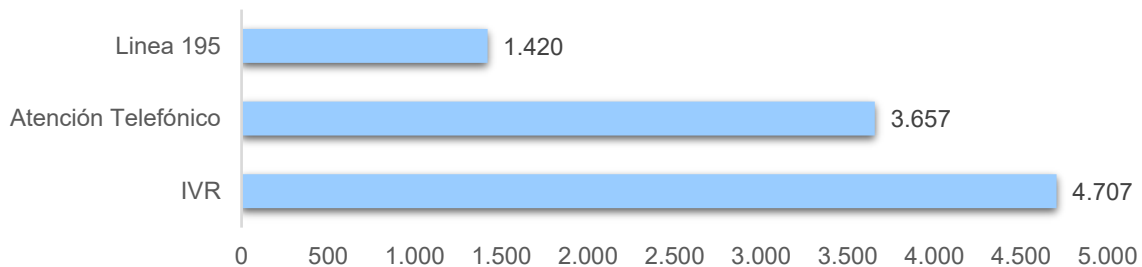
Mes	Total atenciones	Tiempo de atención	Tiempo espera
Enero	6.230	00:02:46	00:30:35
Febrero	3.387	00:03:11	00:16:35
Marzo	1.817	00:04:49	00:12:46
Total general	11.434	00:03:35*	00:19:59*

Fuente: Datos Canales OSC *Tiempo promedio de tiempo

1.3.2. Telefónico

En marzo de 2026, en el canal telefónico se recibieron 9.784 llamadas, es decir que se presentó disminución del 24,49% respecto al mes anterior; 4.707 gestiones en el IVR, la línea 195 recibió 1.420 llamadas y 3.657 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 7. Comportamiento canal telefónico marzo



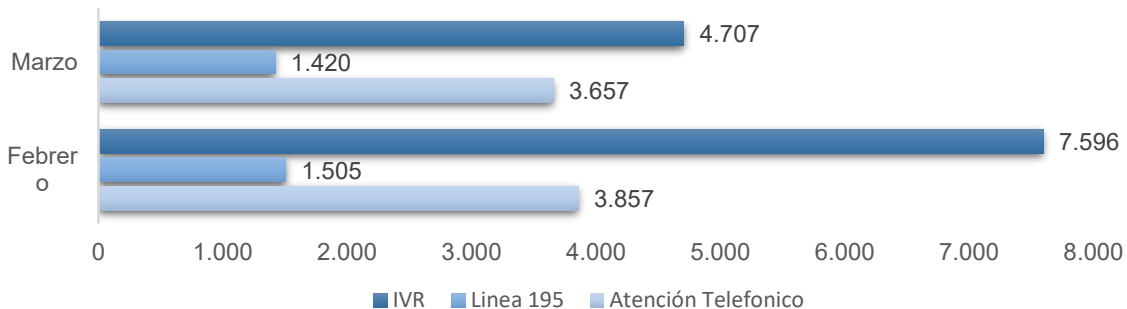
Fuente: Datos canales OSC

Tabla 13. Volúmenes de atención comparativo por mes

Mes	Punto atención telefónico	Línea 195	IVR	Total general
Enero	5.804	1.897	9.416	17.117
Febrero	3.857	1.505	7.596	12.958
Marzo	3.657	1.420	4.707	9.784
Total	13.318	4.822	21.719	39.859

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos canales OSC

La Línea 195, recibió 1.420 llamadas con una participación del 14,51%.

En marzo de 2026, el Centro de Contacto realizó el envío de 9.068 mensajes de texto, así:

Tabla 14. Envío de mensajes de texto

Dependencia	Fecha	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	06-Mar-26	Base SITP	804
Dirección de Bienestar	18-Mar-26	Mensajes Beneficiarios 3516	5316
Dirección de Bienestar	19-Mar-26	Mensajes rutas 2915	2915
Dirección de Bienestar	19-Mar-26	Mensajes Rutas	33
Total			9.068

Fuente: Datos Canales OSC

1.3.2.1 IVR

En marzo de 2026 se registraron 4.707 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 78% 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 marzo de 2026, el canal virtual de la entidad presentó el siguiente comportamiento:

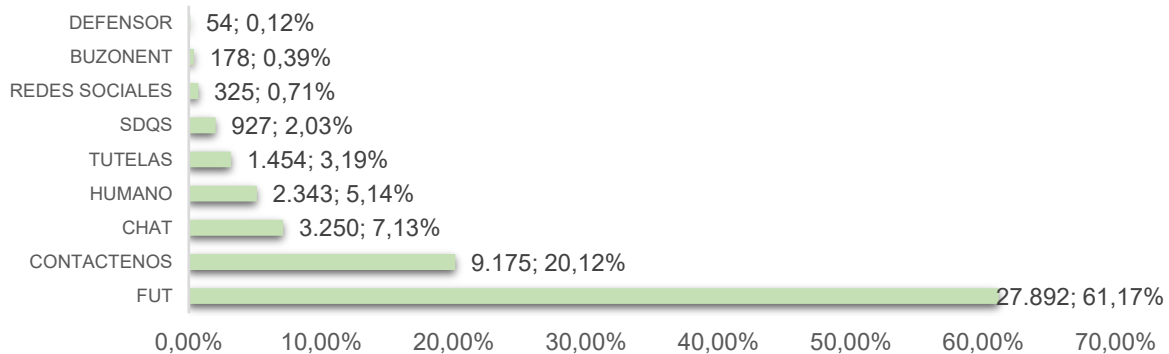
Tabla 15. Volúmenes de atención virtual por mes

Mes	FUT	Redes	Chat	SD QS	Contactos	Defensor	Buzón ent	Tutelas*	Judiciales*	Presencia	Humano
Enero	29.121	1.292	7.889	1.033	7.291	73	91	787	274	1.292	1.199
febrero	32.411	821	5.249	1.242	8.613	72	129	1.092	573	821	1.265
Marzo	27.892	325	3.250	927	9.175	54	178	1.454	592	325	2.343
Total general	89.424	2.438	16.388	3.202	25.079	199	398	3.333	1.493	2.438	4.807

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 9. Comportamiento canal virtual marzo



Fuente: Datos canales OSC

1.3.3.1 Chat institucional

El chat institucional en marzo recibió 3.250 solicitudes de atención, disminuyó en un 38,06% la cantidad de interacciones frente al mes anterior.

El Chat Bot que brinda información general atendió 2.030 solicitudes relacionadas con cupos y movilidad escolar, el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal. Al tener activo el Bot en un horario de 7x24, se registraron 9 ciudadanos durante los fines de semana.

1.3.3.2 Buzones de correo electrónico

En marzo de 2026, los buzones de correo recibieron 11.453 solicitudes (con un aumento del 9,30% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tutelas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de estas, 9.175 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 178 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 1.454 corresponden a tutelas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica, las cuales se incrementaron frente al mes anterior) 54 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 592 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 marzo de 2026, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 33.385 solicitudes, de las cuales 27.892 ingresaron por el Formulario Único de Trámites - FUT con una disminución de 13,94% respecto al periodo anterior; 5.443 solicitudes ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado y 50 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 marzo de 2026, se recibieron 927 requerimientos a través de Bogotá te Escucha. El 42,18% de las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de fondo, el 55,01% se gestionó de manera oportuna, el 1,3% se gestionó de forma extemporánea y el 1,5% 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; en marzo se gestionaron 2.343 solicitudes en esta plataforma.

1.3.3.6 Redes sociales

En marzo de 2026 se dio respuesta a 325 mensajes privados en redes sociales y ningún caso fue trasladado para gestión a la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 16. Gestión redes sociales

Red	Enero	Febrero	Marzo
Facebook Messenger	621	357	208
X DM	32	11	5
Instagram	137	62	20
Comentarios en Posts Red social SED y Tik Tok	502	391	92
Total	1.292	821	325

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 en los tres niveles en caso de ser requerido por las áreas para lo cual 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 marzo de 2026, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 555, las cuales se discriminan en:

- 295 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 81 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 179 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, telefónico, presencial).

2.1.1. Gestión Plan Padrino

Tabla 17. Histórico de gestión por correo electrónico

Año	Enero	Febrero	Marzo	Total
2026	393	351	295	1.039

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

Tabla 18. Avance de cierre de gestión correo electrónico

Avance	Marzo	% cierre
Completado	261	88,47%
En progreso	34	11,53%
Total	295	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 marzo está en el 88,47%. Con el fin de identificar las necesidades de las dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, así:

Tabla 19. Tipología correo Plan Padrino

Tipología	Marzo	% Participación
Creación de usuarios	76	25,76%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	6	2,03%
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	17	5,76%
Creación de trámites	0	0,00
Modificación usuarios	0	0,00
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	13	4,41%
Solicitudes base de datos	3	1,02%
Apoyo en la gestión operador de correspondencia	3	1,02%
Apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá te Escucha	176	59,66%
Traslado de solicitud a SED notificaciones	0	0,00
Apoyo soportes DEXON	1	0,34%
Solicitud de modificación y/o aclaración de agendamiento	0	0,00
Total general	295	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, el grupo de certificaciones laborales (53), la Oficina de las Tecnologías de la

Información y las Comunicaciones (26), la Oficina de Convivencia Escolar (8), Oficina de Personal (7), Oficina de Escalafón Docente (7) y la Oficina de Presupuesto (7); estas 6 dependencias generan el 36,61% 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 20. Volumetría de solicitudes asignadas

Año	Enero	Febrero	Marzo	Total
2026	1.116	1.273	1.054	3.443

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 marzo las estadísticas fueron:

Tabla 21. 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
Marzo	5.049	125	5.174
Total	14.088	433	14.521

Fuente: SIGA

En marzo se recibieron 5.049 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 125 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 79 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores; en este periodo los 73 usuarios fueron promotores, 2 pasivos y 4 detractores.

2.3. Notificación de actos administrativos

Tabla 22. Seguimiento notificaciones

Tipo solicitud	No cumple		Sí cumple		Total
	Cantidad	% Cumplimiento	Cantidad	% Cumplimiento	
Citación	0	0,00%	958	100,00%	958
Notificación electrónica	0	0,00%	1047	100,00%	1047
Notificación por aviso	0	0,00%	678	100,00%	678
Página web	0	0,00%	147	100,00%	147
Publicación cartelera NC	0	0,00%	493	100,00%	493
Notificación presencial	0	0,00%	936	100,00%	936
Total general	0	0,00%	4259	100,00%	4259

Fuente: Indicadores de la operación

En marzo 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 citaciones, notificaciones y publicaciones, de conformidad con los procedimientos establecidos.

En marzo de 2026, la gestión de solicitudes finalizadas se ubicó en 99,93%. Se registraron 4.259 solicitudes que fueron objeto de análisis por las áreas, de las cuales tres (3) permanecen pendientes de ejecución, lo cual representa el 0,07%. La cantidad de solicitudes aumentó en 13,47% en comparación con el mes anterior.

Tabla 23. Notificaciones pendientes de ejecución

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Notificación presencial	0,07%

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 24. 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%*
Marzo	98,48%	93,97%	90,63%	77,33%	94,68%*

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 marzo se evidenció que se aplicaron 1.860 encuestas, de las cuales 1.761 estuvieron satisfechas con el servicio recibido.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 93,97% que presentó un aumento del 21,46%, atribuido a los ajustes realizados en la encuesta de satisfacción; correo electrónico 77,33% que disminuyó 6,67%; canal presencial 98,48% con una disminución en 0,66% y el canal chat 90,63% que disminuyó en 1,83% 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, enfocadas en mejorar la comprensión de las preguntas y su alineación con la experiencia del ciudadano, con el fin de fortalecer la calidad de la medición.

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

Tabla 25. Satisfacción canal presencial, variables de procesos marzo

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal presencial de la entidad puede mejorar?
Transparencia	3
Otras	9
Respeto	8
Claridad y coherencia en la información suministrada	32
Efectividad	21
Oportunidad	48
Amabilidad y calidez	56
Seguridad y confiabilidad	13
Ninguna de las anteriores	403
Total general	593

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el canal presencial se registró una disminución en la calificación frente al mes anterior, se alcanzó un indicador del 98,48%, con el consolidado de la valoración de todas las atenciones presenciales en los niveles local, central y SuperCADE, se inició un seguimiento por la disminución de encuestas realizadas y respondidas y monitoreos por parte del área de Calidad para identificar las causas de disminución de este indicador.

3.1.2. Nivel de satisfacción de canal telefónico

Durante marzo en el canal se capturaron 3.699 registros, a continuación, se presenta la evaluación siguientes aspectos que mejoraría en el canal:

Tabla 26. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos marzo

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal telefónico de la entidad puede mejorar?
Respeto	31
Claridad y coherencia en la información	59
Oportunidad	76
Transparencia	83
Ninguna de las anteriores	106
Amabilidad y calidez	160
No Responde	3.184
Total general	3.699

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este canal, la calificación aumentó frente al mes anterior, pasó de 72,50% a 93,97% 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 90,63%, en contraste con el 92,45% 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 27. Satisfacción canal chat, variables de procesos marzo

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal chat de la entidad puede mejorar?
Transparencia	1
Efectividad	2
Claridad y coherencia en la información suministrada	2
Seguridad y confiabilidad	2
Tiempo de respuesta	4
Oportunidad	4
Amabilidad y calidez	4

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal chat de la entidad puede mejorar?
Ninguna de las anteriores	12
Total general	31

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 marzo se detallan a continuación:

Tabla 28. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en marzo

Aspectos	Cuenta de ¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal correo electrónico de la entidad puede mejorar?
Respeto	3
Transparencia	3
Seguridad y confiabilidad	9
Claridad y coherencia en la información suministrada	10
Oportunidad	12
Efectividad	14
Ninguna de las anteriores	17
Total general	68

Fuente: Encuestas de satisfacción

Frente a la pregunta “¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el correo electrónico?”, el nivel de satisfacción presentó una disminución del 84 % al 77,33 %. Ante esta variación, se realiza seguimiento al comportamiento del indicador mediante monitoreos periódicos en articulación con el área de Calidad, con el fin de identificar las causas y definir acciones de mejora.

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 29. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma

Enero	Febrero	Marzo
100%	100%	100%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 79 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de los trámites en mención. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 93,67% según la clasificación Net Promoter Score 73 ciudadanos encuestados son promotores, 2 pasivos y 4 detractores. En lo referente al tiempo de respuesta a la solicitud, se obtuvo una calificación de muy bueno y bueno en 92,79%, en calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvo 92,41% y en claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 86,49%.

Se registró un indicador de satisfacción general del 92,4%. 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 30. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud

Calificación	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	58,33%	62,50%	60,36%
Bueno (4)	41,67%	34,38%	32,43%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	3,13%	2,70%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%	3,60%
Malo	0,00%	0,00%	0,90%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 31. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida

Calificación	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	58,33%	65,00%	63,29%
Bueno (4)	41,67%	30,00%	29,11%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	5,00%	1,27%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%	5,06%
Malo	0,00%	0,00%	1,27%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 32. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida

Calificación	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	75,00%	65,63%	62,16%
Bueno (4)	25,00%	28,13%	24,32%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6,25%	2,70%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%	3,60%
Malo	0,00%	0,00%	2,70%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 33. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud

Nota	Enero	Febrero	Marzo
No	0%	0%	6,33%

Nota	Enero	Febrero	Marzo
Sí	100%	100%	93,67%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.2. Nivel de servicio en los canales de atención

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

Tabla 34. Nivel de servicio acumulado anual histórico

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%
Mar-25	69.051	68.108	99%

Fuente: Datos canales OSC

En los diferentes canales, el nivel de servicio se comportó de la siguiente manera durante marzo de 2026:

Tabla 35. Nivel de servicio detallado mensual marzo

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	28.819	28.819	100%
DLES	5.277	5.174	98%
Centro de contacto	3.657	3.657	100%
Chat institucional	3.250	3.250	100%
OSC	7.800	7.305	94%
Email OSC	1.686	1.686	100%
Redes sociales	0	0	0
Humano en Línea	2.343	2.343	100%
Total general	52.832	52.234	98,86%*

Fuente: Canales OSC

*El cálculo se realizó del total de atenciones atendidas sobre realizadas, se excluyen datos de redes sociales ya que fueron gestionadas por la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa.

Tabla 36. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico marzo

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	13.077	12.479	95%

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Virtual	46.190	45.865	99%
Telefónico	9.784	9.764	100%
Total general	69.051	68.108	98,63%*

Fuente: Canales OSC

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

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

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

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

Tabla 37. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701) 2026

Descripción	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Acumulado
Actividades plan de trabajo SGC	134	13	11	10	34
Meta establecida: Mantenimiento de 1 política	1	NA	NA	NA	NA
Cumplimiento programado al plan de trabajo	100%	9,70%	8,21%	7,46%	25,37%
Aporte mensual a la meta establecida	NA	0,0970	0,0821	0,0746	0,2537
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	NA	13	11	10	34
Avance - Proyecto 7701	NA	0,0970	0,0821	0,0746	0,2537

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

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

- Implementación del manual operativo de relacionamiento con la ciudadanía. Avances en creación de mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía.
- 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 38. Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía

Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Enero	Febrero	Marzo
Nivel de servicio	92,0%	97,0%	100,0%	92,8%	96,4%	98,6%
Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales	75,0%	85,0%	100,0%	92,6%	81,2%	94,7%
Valoración de la calidad en las respuestas	70,0%	100,0%	100,0%	86,9%	87,1%	74,3%
Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados	85,0%	100,0%	100,0%	93,3%	94,6%	95,6%
Sistema de gestión de calidad /Implementación	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%
Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	82,0%	88,0%	100,0%	96,1%	95,9%	98%
Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC)	90,0%	95,0%	100,0%	98,3%	93,2%	90%
Cumplimiento de las acciones definidas	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%
Trámites	90,0%	100,0%	100,0%	N.A	N.A	100%
Estrategia de comunicación implementada	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%
Cualificación	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100%
Percepción de la calidad en la respuesta	40,0%	45,0%	100,0%	42,9%	51,7%	60,9%

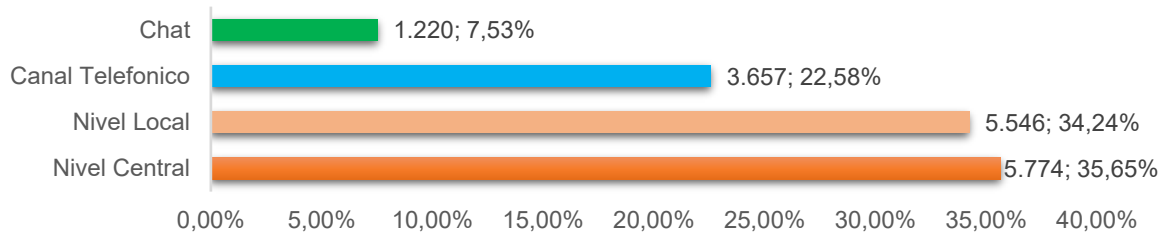
Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Enero	Febrero	Marzo
Cumplimiento direccionamientos	97,0%	99,0%	100,0%	98,5%	97,5%	97,0%
Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento establecido	60,0%	80,0%	100,0%	80,7%	84,8%	83,7%

Fuente: Ficha técnica de indicadores

4. Caracterización de usuarios

4.1. Datos de caracterización

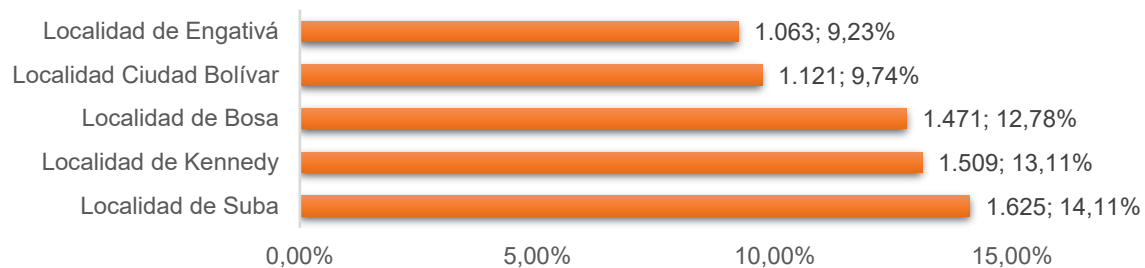
Gráfica 10. Categorización distribución por canales



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en marzo de 2026, se realizaron 16.197 capturas de datos, distribuidos en los diferentes canales de la siguiente manera: el 69,89% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con una participación 22,58% y canal chat con una participación del 7,53% de las atenciones.

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica



Fuente: Formulario de caracterización

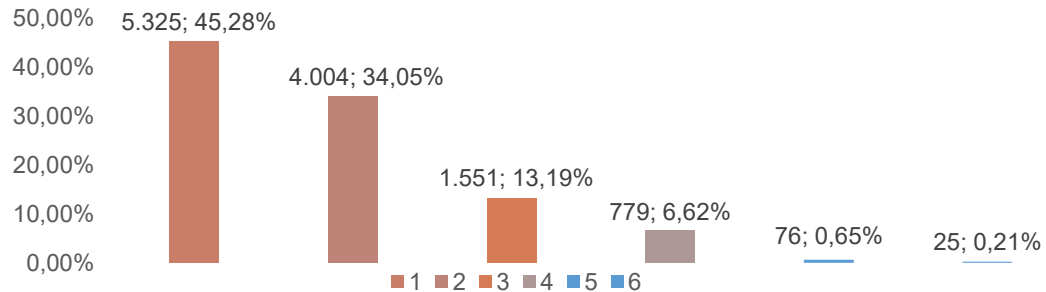
*Primeras 5 localidades en orden de participación

Demográficamente se identifica que la mayor participación se encuentra en las localidades Ciudad Suba, Kennedy y Bosa con una participación del 39,99%; las localidades Ciudad Bolívar y Engativá con un 18,97% frente a los 11.514 del total de atenciones que

respondieron la caracterización de distribución demográfica; estas cinco (5) localidades representan el 58,96% de la información capturada y el 39,51% corresponde a las demás localidades.

En marzo interactuaron 176 ciudadanos con residencia en otras ciudades y municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 1,53% frente al total de participaciones.

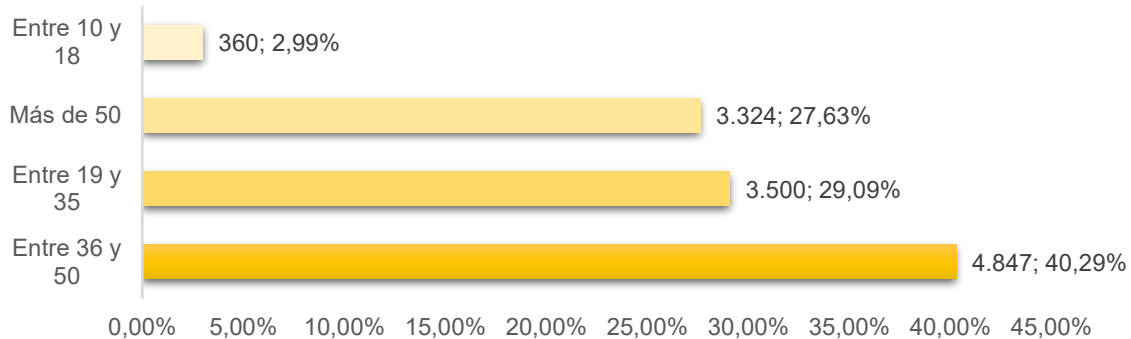
Gráfica 12. Categorización estratificación



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos, la ciudadanía atendida en un 45,28% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 34,05% como se muestra en la gráfica 12, para los demás estratos con una contribución del 20,67%.

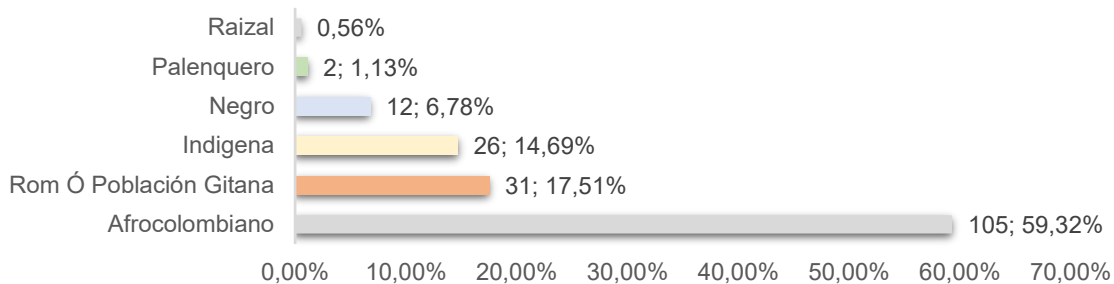
Gráfica 13. Categorización edad



Fuente: Formulario de caracterización

Se evidencia que el 40,29% de la población atendida durante el período se encuentra en edad entre 36 y 50 años, entre 19 y 35 años el 29,09%, la población más de 50 años 27,63% y las edades entre 10 y 18 años con una participación del 2,99%.

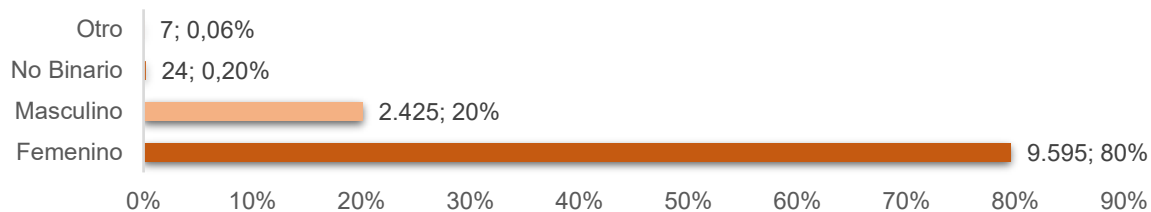
Gráfica 14. Categorización grupo étnico



Fuente: Formulario de caracterización

Las 177 personas caracterizadas de acuerdo con grupos étnicos atendidos en marzo representan el 1,09% del total de 16.197 tomadas como muestra. En esta categorización la población afrocolombiana tiene una representación del 59,32%, seguida de la Rom o Población Gitana con una participación del 17,51%, la población indígena con una participación del 14,69; los demás grupos étnicos suman una participación del 8,47% como se muestra en la gráfica.

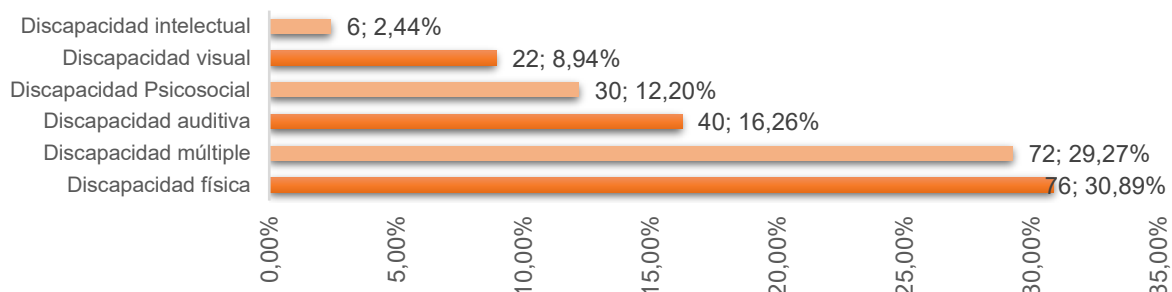
Gráfica 15. Categorización género



Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada durante marzo en los diferentes canales de atención, se evidencia que el 80% de la ciudadanía corresponde al género femenino, el 20% al masculino, las personas identificadas como no binario corresponden al 0,20% y personas que se identifican con otro género 0,06%.

Gráfica 16. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible, 246 usuarios de 7.742 que respondieron a la caracterización tienen alguna discapacidad y representan el 3,18% de la población total atendida; la discapacidad física corresponde al 30,89%, seguida de la discapacidad múltiple con una participación de 29,27%, la discapacidad auditiva con un 16,26% de participación; la discapacidad psicosocial representa el 12,20%. La discapacidad visual tiene una participación 8,94%, finalmente la discapacidad intelectual una participación del 2,44%.

4.2. Gestión atención accesible

4.2.1. Atención presencial

De manera presencial en marzo de 2026, se atendieron 3 personas con discapacidad, así:

Tabla 39. Atención accesible discapacidades marzo

Tipo discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad auditiva	1	33%
Discapacidad visual	2	67%
Total	3	100%

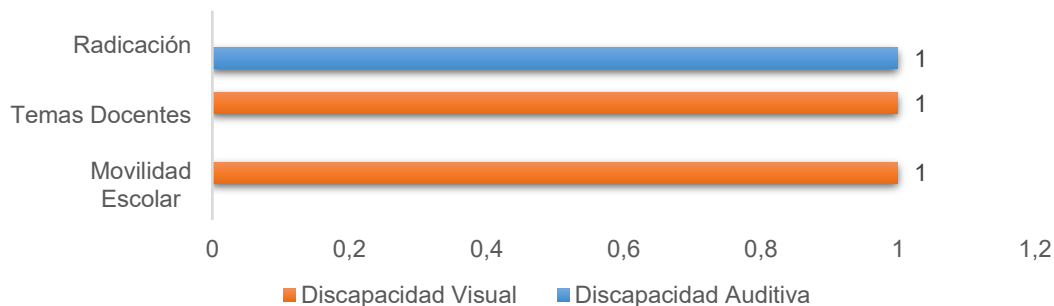
Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

Tabla 40. Atención accesible discapacidades marzo

Temática	Discapacidad auditiva	Discapacidad visual	Total	% participación
Movilidad escolar		1	1	33,33%
Radicación	1		1	33,33%
Temas docentes		1	1	33,33%
Total general	1	2	3	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 17. Temáticas presenciales marzo



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 41. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento en marzo

Categoría	Tipo de trámite	BTE	SIGA	Total
Solicitudes y trámites 96,14%	Derecho de Petición Interés Particular	311	29.552	29.863
	Contáctenos	-	5.320	5.320
	Fut	-	388	388
	Informativo	-	302	302
	Derecho de Petición Interés General	147	146	293
	Respuesta	-	93	93
	Derecho de Petición de Consulta	18	2	20
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	8	5	13
	Invitación	-	11	11
	Derecho de Petición de Información	-	6	6
	Factura	-	3	3
	Derecho de Petición Interés Particular	-	7.828	7.828
	Derecho de Petición Interés General	-	10	10
	Requerimientos legales 2,81%	Tutela	-	876
Expediente		-	308	308
Conciliación		-	50	50
Recurso de Apelación		-	24	24
Cumplimiento de Fallo		-	23	23
Demandas		-	4	4
Recurso de Reposición		-	4	4
Citación		-	1	1
PQRSDf 0,98%	Queja	306	26	332
	Reclamo	95	3	98
	Denuncia por actos de corrupción	7	5	12
	Felicitación	5	-	5
	Sugerencia	3	-	3
Solicitud de acceso a la información 0,07%	Solicitud de acceso a la información	27	4	31
Total general		927	44.994	45.921

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.

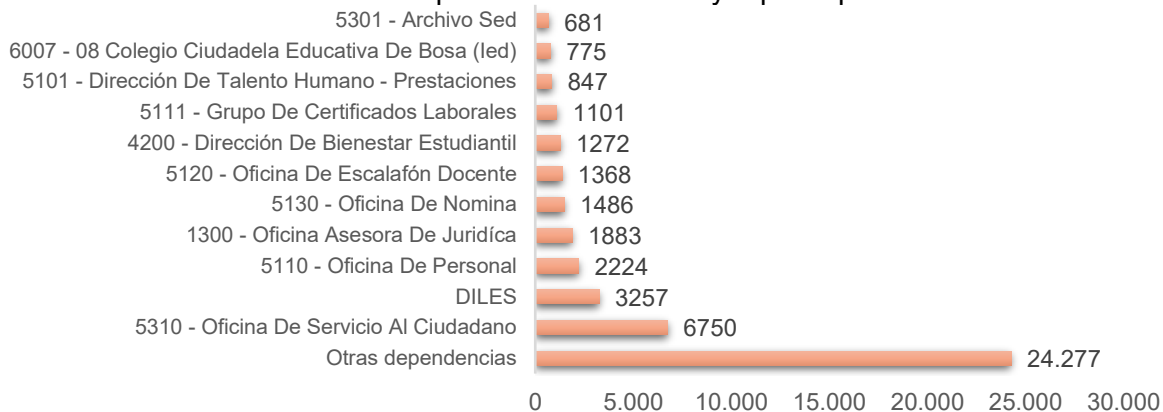
Tabla 42. Correspondencia de entrada 2026

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
Marzo	44.150	450	1.290	31	45.921
Total	138.831	1.412	3.821	98	144.162

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones disminuyeron en 11,42% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 92,91% fue atendido en nivel central y el 7,09% 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 18. 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 6.750 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 74,86%
 - b. Devolución legalización 10,62%
 - c. División legalización 4,33%

- 2) Oficina de Personal:
 - a. General 76,12%
 - b. Renuncias 7,87%
 - c. Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 4,18%

- 3) Oficina Asesora de Jurídica:
 - a. Tutela 50,19%
 - b. General 37,60%
 - c. Autos procuraduría 5,15%

- 4) Oficina de Nómina:
 - a. General 87,95%
 - b. Cesantías parciales administrativos (15 días) 4,71%
 - c. Actualización y/o cambio cuenta bancaria (15 días) 3,36%

- 5) Oficina de Escalafón Docente:
 - a. General 53,44%
 - b. Inscripción privado decreto 2277 (20 días) 21,13%
 - c. Ascenso privado decreto 2277 (20 días) 11,11%

5.2.2. Requerimientos legales

Las solicitudes recibidas durante marzo de 2026, relacionadas con requerimientos legales alcanzaron un total de 1.290, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 43 Requerimientos legales de mayor demanda en marzo

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	876	67,91%
Expediente	308	23,88%
Conciliación	50	3,88%
Recurso de Apelación	24	1,86%
Cumplimiento de Fallo	23	1,78%
Recurso de Reposición	4	0,31%

Grupo	Cantidad	% Participación
Demandas	4	0,31%
Citación	1	0,07%
Total	1.290	100%

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

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

Los 450 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 91% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial con participación del 9%.

Tabla 44. Oficinas con mayor participación

No.	Área responsable	Cantidad	% de participación
1	1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	45	10,00%
2	4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	37	8,22%
3	1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	27	6,00%
4	4100 - Dirección de Cobertura	23	5,11%
5	2211 - Dirección Local de Educación Suba	22	4,89%
6	2207 - Dirección Local de Educación Bosa	19	4,22%
7	2210 - Dirección Local de Educación Engativá	17	3,78%
8	7001 01 Traslados OSC	15	3,33%
9	2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	12	2,67%
10	5110 - Oficina de Personal	11	2,44%
11	Demás dependencias	101	22,44%
12	Instituciones Educativas Distritales	121	26,90%
Total		450	100%

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

5.2.4. Acceso a la información pública

En marzo ingresaron 31 solicitudes bajo esta modalidad. Las tres (3) dependencias con mayor número de asignaciones fueron: la Oficina para la Convivencia Escolar (3), Colegio República de Colombia IED (2) y Traslados OSC (2). Las 24 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 marzo y clasificados en las oficinas están relacionados con: solicitudes generales, constancias estudiantiles, legalización de documentos al exterior, beneficios de transporte escolar, tutelas, traslado por no competencia, certificados de contrato, inscripción al escalafón, copia de certificaciones de estudio de colegios

cerrados y duplicados de diploma, los cuales representan el 95,08% 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 45. Solicitudes por tipología en SIGA

Temas	Enero	Febrero	Marzo
Solicitudes generales	17.877	18.926	17.557
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	16.018	18.618	15.511
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4.257	5.774	5.580
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	1.514	1.436	870
Tutelas	902	1.221	1.035
Traslado por no competencia	614	871	958
Certificación de contrato y/o convenio	669	401	277
Inscripción en el escalafón nacional docente	574	355	291
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	419	430	311
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	346	242	178
Total	43.190	48.274	42.568

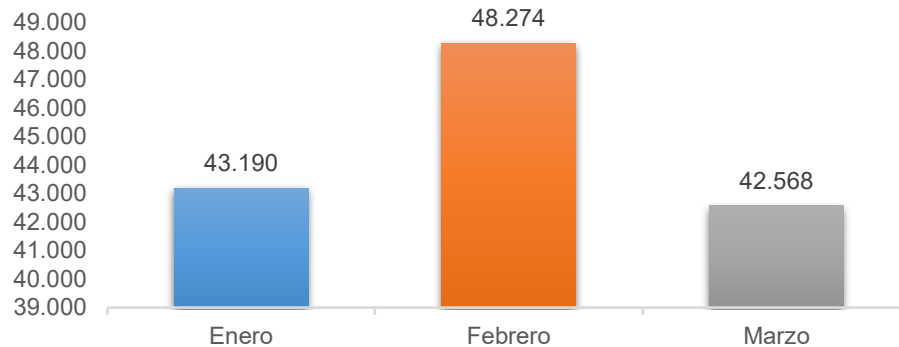
Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

De acuerdo con la tabla anterior, el volumen total de trámites presentó una disminución del 11,82 % frente al periodo anterior, al pasar de 48.274 registros en febrero a 42.568 en marzo. No obstante, se identificó que el trámite de traslado por no competencia registró un incremento del 9,99 % en este periodo. Esta variación sugiere que la entidad recibe comunicaciones que requieren un tratamiento distinto o un análisis previo a su radicación, lo que evidencia la necesidad de revisar los criterios de clasificación inicial. En este sentido, resulta fundamental implementar acciones orientadas a reducir este tipo de traslados o, en su defecto, identificar las temáticas más frecuentes que se remiten a otras entidades.

Por otra parte, los trámites de certificación de contrato y/o convenio e inscripción en el Escalafón Nacional Docente mantuvieron su tendencia decreciente en comparación con el periodo anterior, con reducciones del 30,92 % y 18,03 %, respectivamente.

Finalmente, se evidencia que únicamente dos tipos de trámites (solicitudes generales y constancias y/o certificaciones de estudio) concentran cerca del 78 % de la operación total de la Secretaría de Educación del Distrito (SED), específicamente el 77,68 %. Dada esta alta concentración, resulta prioritario que las áreas responsables fortalezcan y optimicen la clasificación asociada al trámite de "Solicitudes generales", con el fin de lograr una identificación más precisa de las temáticas atendidas y, de esta manera, orientar de forma más eficiente los esfuerzos de gestión y respuesta institucional.

Gráfica 19. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en SIGA



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

En marzo la demanda de trámites registró una disminución del 11,82 % en el volumen total. Esta tendencia descendente, en comparación con el mes anterior, se refleja en los registros de solicitudes recibidas a través del SIGA, los cuales alcanzaron un total de 42.568 trámites.

5.3.2. Bogotá te Escucha

Las 10 temáticas con mayor participación en marzo corresponden a solicitudes activas (se encuentran pendientes de gestionar y clasificar), acompañamiento escolar en colegios distritales, Solicitud de cupo colegio distrital, falta de información o información general, solicitud información (fechas valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar, solicitud de colegio en concesión, entre otros.

Tabla 46. Top 10 solicitudes por tipología en BTE

Subtema	Enero	Febrero	Marzo
Solicitudes activas	518	440	404
Acompañamiento escolar colegios distritales	34	102	221
Solicitud de cupo colegio distrital	117	129	36
Falta de información o información general	45	111	40
Solicitud información (fechas valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar	60	28	16
Solicitud de colegio en concesión	52	23	12
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	20	31	23
Acompañamiento escolar colegios privados	6	31	24
Quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente	5	23	16
Quejas hacia algún funcionario administrativo y/o directivo administrativo	6	14	19
Total	863	932	811

Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

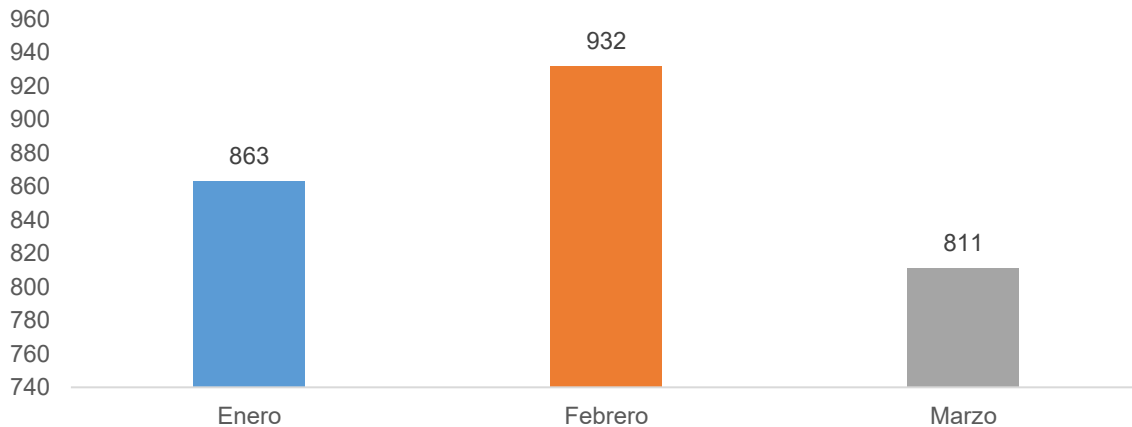
El volumen de clasificación por subtemas presentó una disminución del 12,98%, al pasar de 932 registros en febrero a 811 en marzo.

A pesar de esta reducción en el volumen total, las solicitudes activas continuaron con su tendencia descendente con una disminución de 8,18%, al pasar de 440 a 404 registros. No obstante, este subtema es el de mayor participación para la entidad, al concentrar el 49,8% de la gestión total correspondiente al mes.

En relación con las solicitudes de información del subsidio de transporte escolar, se evidenció una disminución del 42,86%, comportamiento que resulta coherente con la estacionalidad del servicio, dado que la demanda tiende a estabilizarse luego del pico registrado en enero, asociado al inicio del calendario escolar.

Adicionalmente, se destaca una reducción significativa en los casos clasificados como falta de información, los cuales disminuyeron en un 63,96%, que corresponde a 111 a 40 registros. En contraste, el subtema acompañamiento escolar en colegios distritales presentó un incremento del 116,67%, al pasar de 102 a 221 registros. Este aumento requiere ser validado por las áreas responsables, con el fin de confirmar si los casos corresponden efectivamente a quejas asociadas a dicho subtema o si obedecen a posibles inconsistencias en la clasificación.

Gráfica 20. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en BTE



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

5.3.2.1. Denuncias por presuntos actos de corrupción

En marzo se recibieron 12 denuncias por presuntos actos de corrupción, las cuales fueron radicadas en las áreas competentes para su gestión y respuesta.

Tabla 47. Denuncias por presuntos actos de corrupción

Área responsable	Cantidad
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	7
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	2
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	1
6019 - 28 Colegio Paraíso Mirador (IED)	1

Área responsable	Cantidad
5110 - Oficina de Personal	1
Total	12

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

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

- Recibidas en la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción:
 - 1) 1635992026: Ciudadano anónimo denuncia presunta vulneración de derechos en el colegio Ismael Perdomo IED de Ciudad Bolívar. El requerimiento se encuentra en gestión bajo el expediente No. 228-2026.
 - 2) 1669252026: Ciudadano anónimo denuncia presuntas novedades administrativas en la asignación de horas extras y situaciones sin acompañamiento docente en el colegio Miguel Antonio Caro IED. El requerimiento se encuentra en gestión con expediente No. 244-2026.
 - 3) 1684222026: Ciudadano anónimo denuncia presuntas irregularidades en el proceso de carnetización, administración de recursos públicos y asignación de actividades a una docente en el colegio Ciudadela el Recreo IED. El requerimiento se encuentra en gestión con expediente No. 242-2026.
 - 4) 1753702026: Ciudadano anónimo denuncia presuntas irregularidades como falta de respeto, alteración y falsificación de firmas del acta de consejo directivo por parte del rector del colegio Carlos Arturo López Cuervo y su esposa Leidy Dayan Acosta docente del colegio Rural José Celestino Mutis IED. El requerimiento se encuentra en gestión con expediente No. 257-2026.
 - 5) 2123012026: Ciudadano anónimo denuncia presunto acoso sexual, maltrato psicológico y conductas inapropiadas por parte del docente Jair Lozano Tami del Colegio Paraíso Manuela Beltrán IED. El requerimiento se encuentra en gestión con expediente No. 323-2026.
 - 6) 2154482026: Ciudadano anónimo denuncia presunta situación de peculado y malversación de fondos en el colegio San Francisco de Asís IED. El requerimiento se encuentra en gestión con expediente No. 334-2026.
 - 7) 2290072026: Ciudadano anónimo denuncia presuntas irregularidades relacionadas con la conformación y permanencia de la planta directiva en el Colegio Francisco de Paula Santander IED. Aún no se asigna proceso y en este sentido no cuenta con número de expediente.
- Recibidas por Dirección de Talento Humano - Prestaciones:
 - 8) E-2026-46836: El ciudadano (...) solicita asociar la docente (...) con cédula de

ciudadanía (...) con su cédula (...), para radicar los documentos de sustitución pensional.

9) E-2026-38968: El Juzgado 82 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá D.C., solicitó embargo y retención de hasta el 30% del salario que devengue el funcionario (...).

- Recibida en Oficina Asesora de Jurídica:

10) E-2026-50309: La Secretaría Distrital de Salud notificó por aviso del expediente 4290-2026.

- Recibida en Colegio Paraíso Mirador (IED):

11) E-2026-41577: La Universidad INCCA de Colombia solicitó la verificación académica de (...), quien manifiesta haber cursado y aprobado el programa de Bachillerato en el Colegio Paraíso Mirador IED.

- Recibida en Oficina de Personal:

12) E-2026-42481: El funcionario (...) solicita renuncia voluntaria e irrevocable al cargo de auxiliar administrativo código 407, grado 27 a partir del 01 de abril de 2026.

Nota: De las 12 peticiones inicialmente relacionadas como presuntos actos de corrupción, no todas corresponden a dicha clasificación, situación que determinará el área competente en cada uno de los casos.

5.3.2.2. Quejas, sugerencias y felicitaciones

En marzo se recibieron 332 quejas, 5 felicitaciones y 3 sugerencias las cuales se encuentran en BTE con los siguientes radicados:

5.3.2.2.1. Quejas

Se registraron 332 quejas, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 48 Quejas

No.	Área responsable	Número de quejas registradas
1	1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	35
2	1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	22
3	4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	20
4	2207 - Dirección Local de Educación Bosa	19
5	4100 - Dirección de Cobertura	17
6	2211 - Dirección Local de Educación Suba	17

No.	Área responsable	Número de quejas registradas
7	2210 - Dirección Local de Educación Engativá	12
8	7001 01 - Traslados OSC	9
9	5110 - Oficina de Personal	8
10	2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	8
11	Demás dependencias	165
Total		332

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

Se registraron 2 quejas dirigidas a la Oficina de Servicio al Ciudadano, así:

- 1) 2311792026: El ciudadano (...) manifestó su inconformidad por filtro de digiturno, tiempos de espera y funcionamiento del módulo 11.
- 2) 1827502026: Ciudadano anónimo presentó queja e inconformidad por presión excesiva en la gestión del correo por parte del supervisor del proveedor Conalcréditos, falta apoyo por parte de los supervisores, formadores y además por a uno de sus compañeros del centro de contacto por presuntas quejas anteriores.

5.3.2.2.2. Sugerencias

- 1) 1580112026: La ciudadana (...) solicitó de manera urgente reparación de alcantarilla ubicada al frente del Colegio Rodrigo Arenas Betancourt, ya que es demasiado peligrosa para los niños, adolescentes y adultos que transitan a diario por ese espacio
- 2) 2147672026: La ciudadana (...) solicitó cupo de movilidad escolar del beneficio subsidio para la menor (...) ya que su antigüedad es de 3 años en el Colegio Francisco Antonio Zea De Usme IED.
- 3) 2160382026: El ciudadano (...) sugirió la instalación de bicicleteros públicos frente a la Oficinas de Servicio al Ciudadano de la SED.

5.3.2.2.3. Felicitaciones

- 1) 1850622026: El ciudadano (...) ex bibliotecario del Colegio Diego Montaña Cuéllar (IED), sede B Localidad (5), felicitó a la Dirección de Innovaciones Educativas por ofrecer un ambiente educativo agradable en aprendizaje inmersivo, colaborativo y significativo y sugiere adquisición de dos cámaras de realidad virtual para el bibliobús.
- 2) 2030242026: Ciudadano anónimo sugirió realización los nodos con los docentes de apoyo pedagógico de acuerdo con el horario que tienen en las instituciones en las que laboran y no en la jornada contraria, lo cual trastorna la rutina y obligaciones que se tienen ya comprometidas.

- 3) 1958642026: La ciudadana (...) felicita y agradece a Emilse Mayorquín por su servicio, atención y disposición que tuvo para solucionar su dificultad prestacional por el aplicativo Humano fue muy eficiente al contestar la línea telefónica y asignarle una cita.
- 4) 1870422026: La ciudadana (...) felicita a Ronal Molina por las atención humana y diligente realizada ante las solicitudes realizadas.
- 5) 2256702026: El ciudadano (...) solicita facilitar a los ciudadanos la búsqueda de diferentes oportunidades.

Nota: en marzo, algunos ciudadanos ingresaron a BTE para registrar una solicitud y de forma incorrecta la tipificaron como una felicitación.

5.4. Entes de control

La información de los requerimientos que se generan para los entes de control se extrae del SIGA; en marzo se registraron 970, 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).

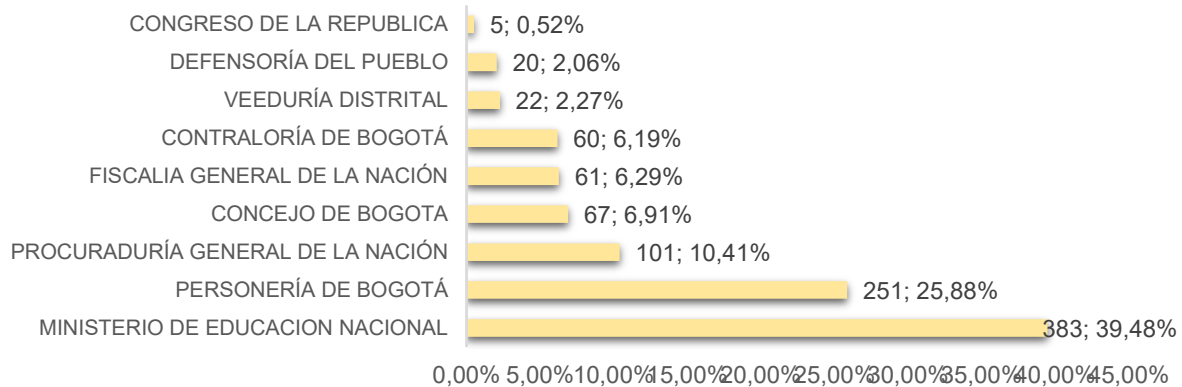
Tabla 49. Participación de requerimiento por organismo del control y rama

Ente de Control	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	383
Organismo de Control Nacional*	121
Ramas del Poder Público	-
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	400
Rama Judicial*	61
Rama Legislativa	-
Congreso de la República	5
Total	970

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 21. Solicitudes de entes de control y entidades



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

De las solicitudes recibidas de los entes de control, el 39,48% corresponde al Ministerio de Educación Nacional, el 25,88% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 10,41% de la Procuraduría General de la Nación, el restante 24,23% 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 marzo.

Tabla 50. Nivel oportunidad PQRSDF marzo 2026

Dependencia	Total	No cumple	Sí cumple	Nivel de oportunidad
Despacho	3.068	118	2.950	96,20%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	2.843	135	2.708	95,30%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	506	19	487	96,20%
Subsecretaría de Gestión Institucional	15.718	769	14.949	95,10%

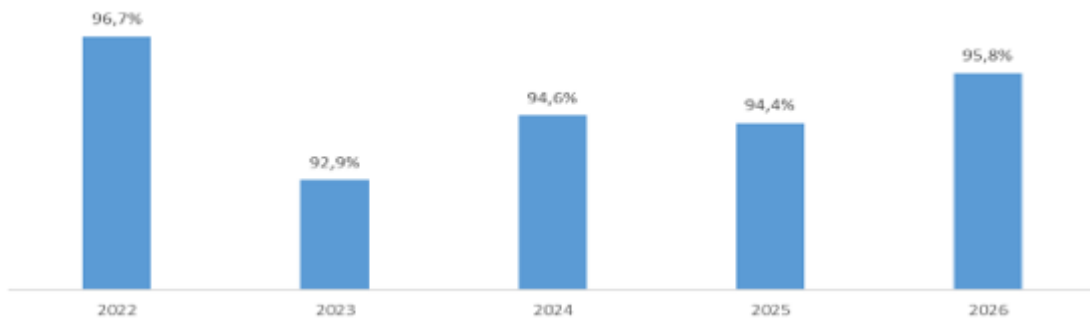
² Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Dependencia	Total	No cumple	Sí cumple	Nivel de oportunidad
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	3.914	115	3.799	97,10%
Instituciones Educativas Distritales	23.302	988	22.314	95,80%
Total	49.351	2.144	47.207	95,65%*

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

*Sí cumple sobre total

Gráfica 22 Histórico marzo nivel de oportunidad total dependencias



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

Gráfica 23. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría



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

En el 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 marzo, un 4,4% de las respuestas fue dada fuera de términos y se presentó una variación del 0,6% con respecto al mes anterior. Del total de dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 25 cumplen al 100% en su nivel de oportunidad, 27 se encuentran entre el 91% y 99%, 5 dependencias entre el 81% y 88% y los 4 restantes están por debajo del 80% en su nivel de oportunidad.

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

Tabla 51. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad

Área responsable	Suma de no cumple	Suma de sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
1000 - Despacho	4	177	181	98%
1100 - Oficina Asesora de Planeación	6	15	21	71%
1200 - Oficina de Control Interno	2	71	73	97%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	78	1794	1.872	96%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	8	448	456	98%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	4	66	70	94%
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	7	225	232	97%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	9	150	159	94%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	5	13	18	72%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	5	390	395	99%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	6	92	98	94%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	2	132	134	99%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	4	94	98	96%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	10	468	478	98%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	4	158	162	98%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	24	252	276	91%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	38	484	522	93%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	3	142	145	98%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	1	58	59	98%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	1	93	94	99%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	7	237	244	97%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	3	230	233	99%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	1	18	19	95%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	4	27	31	87,10%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	14	61	75	81,33%
4100 - Dirección de Cobertura	23	696	719	97%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	96	273	369	74%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	16	86	102	84,31%
5100 - Dirección de Talento Humano	88	388	476	81,51%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	14	770	784	98%
5110 - Oficina de Personal	94	2357	2.451	96%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	135	983	1.118	87,92%

Área responsable	Suma de no cumple	Suma de sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
5120 - Oficina de Escalafón Docente	19	1286	1.305	99%
5130 - Oficina de Nómina	411	1006	1.417	71%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	5	82	87	94%
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad	2	102	104	98%
Total	1.153	13.924	15.077	92%*

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

*Promedio nivel de oportunidad

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, febrero y marzo de 2026.

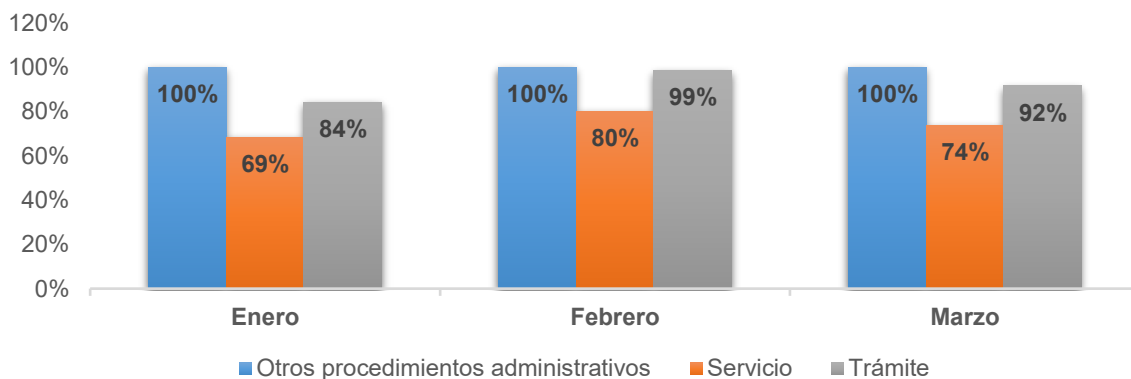
Tabla 52. Nivel oportunidad trámites consolidado enero a marzo de 2026

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámites	69.469	63.611	91,6%	74
Servicios	5.052	4.978	98,5%	8
Otros procedimientos administrativos	3.873	3.873	100%	15
Total	78.394	72.462	92,4%	97

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

*Respondidas en términos sobre total de recibidas

Gráfica 24. Porcentaje de cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por dependencia de los trámites:

Tabla 53. Nivel oportunidad trámites por dependencia

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	-	-	-
Dirección de Dotaciones Escolares	-	-	-
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	-	-	100%
Dirección de Inspección y Vigilancia*	85%	90%	91%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%
Dirección de Talento Humano	76%	100%	100%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	100%	100%	100%
Grupo de Certificados Laborales*	4%	7%	6%
Instituciones Educativas Oficiales*	79%	98%	89%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	100%	-	100%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%
Oficina de Nómina*	95%	100%	90%
Oficina de Personal*	100%	97%	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	97%	100%	98%
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	100%	100%	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

*Datos tomados del aplicativo de correspondencia SIGA

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 su medición 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 marzo se tomó una muestra de 378 monitoreos, en los que 281 respuestas sí cumplen los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema) y 97 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó un indicador del 74,34%.

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 102 áreas.

Tabla 54. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad

Área responsable	Universo	Muestra	No cumple	Cumple	% Calidad
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	37	1	1	0	0,00%
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	144	4	4	0	0,00%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	184	1	1	0	0,00%
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	5	1	1	0	0,00%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	106	1	1	0	0,00%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	205	3	3	0	0,00%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	29	1	1	0	0,00%
6001 - 01 Colegio Agustín Fernández (IED)	28	1	1	0	0,00%
6001 - 10 Colegio Unión Colombia (IED)	12	1	1	0	0,00%
6004 - 28 Colegio República del Ecuador (IED)	13	1	1	0	0,00%
6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	67	2	2	0	0,00%
6007 - 04 Colegio Brasilia - Bosa (IED)	39	2	2	0	0,00%
6007 - 07 Colegio Cedit San Pablo (IED)	81	1	1	0	0,00%
6008 - 20 Colegio Jairo Aníbal Niño (CED)	19	1	1	0	0,00%
6009 - 03 Colegio Carlo Federici (IED)	36	1	1	0	0,00%
6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (IED)	28	1	1	0	0,00%
6010 - 12 Colegio Jorge Gaitán Cortés (IED)	7	1	1	0	0,00%
6010 - 30 Colegio Simón Bolívar (IED)	4	1	1	0	0,00%
6011 - 12 Colegio Juan Lozano y Lozano (IED)	16	1	1	0	0,00%
6011 - 17 Colegio Nueva Colombia (IED)	6	1	1	0	0,00%
6015 - 05 Colegio Técnico Jaime Pardo Leal (IED)	39	1	1	0	0,00%
6018 - 11 Colegio Enrique Olaya Herrera (IED)	16	2	2	0	0,00%
6019 - 14 Colegio El Tesoro de la Cumbre (IED)	120	1	1	0	0,00%
6019 - 20 Colegio José María Vargas Vila (IED)	1	1	1	0	0,00%
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)	395	10	7	3	30,00%
6007 - 06 Colegio Carlos Pizarro León Gómez (IED)	57	3	2	1	33,33%
6008 - 07 Colegio Codema (IED)	303	6	4	2	33,33%
5110 - Oficina de Personal	980	20	12	8	40,00%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	386	7	4	3	42,86%
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)	324	7	4	3	42,86%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	84	2	1	1	50,00%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	192	2	1	1	50,00%
6005 - 05 Colegio Chuniza (IED)	172	2	1	1	50,00%
6005 - 42 Colegio Santa Librada (IED)	36	2	1	1	50,00%
6019 - 01 Colegio Acacia II (IED)	31	2	1	1	50,00%
3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	62	3	1	2	66,67%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	228	6	2	4	66,67%

Área responsable	Universo	Muestra	No cumple	Cumple	% Calidad
5130 - Oficina de Nómina	1.155	21	7	14	66,67%
6005 - 27 Colegio Ofelia Uribe de Acosta (IED)	191	3	1	2	66,67%
6018 - 26 Colegio Restrepo Millán (IED)	206	3	1	2	66,67%
4100 - Dirección de Cobertura	736	14	4	10	71,43%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	70	4	1	3	75,00%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	190	4	1	3	75,00%
6019 - 10 Colegio Confederación Brisas del Diamante (IED)	346	5	1	4	80,00%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	253	11	2	9	81,82%
6019 - 27 Colegio Nicolás Gómez Dávila (IED)	182	6	1	5	83,33%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1.150	16	2	14	87,50%
6008 - 38 Colegio San José de Castilla (IED)	261	9	1	8	88,89%
6005 - 21 Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayazamin (IED)	229	10	1	9	90,00%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	1.370	18	1	17	94,44%
Total	10.831	228	97	131	57,46% *

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano - Análisis Evaluación de Calidad

*Total que cumple sobre el total de la muestra

La causa más reiterada de los incumplimientos obedece a la falta de evidencia del envío a través de la OSC, situación que requiere la implementación de acciones correctivas por parte del equipo del Plan Padrino, con el fin de mejorar los indicadores de cumplimiento.

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 marzo se obtuvo un total de 64 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. De 16 dependencias de la entidad, 11 estuvieron por debajo del 100%. A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia:

Tabla 55. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Oficina de Escalafón Docente	3		3	100,00%
Dirección de Inspección y Vigilancia	1		1	100,00%
Oficina para la Convivencia Escolar	1		1	100,00%
Dirección de Cobertura	1		1	100,00%
Grupo de Certificados Laborales	1		1	100,00%
Oficina de Nómina	6	2	8	75,00%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	3	1	4	75,00%
Oficina de Servicio al Ciudadano	5	2	7	71,40%
Dirección de Bienestar Estudiantil	14	12	26	53,80%
Dirección Local de Educación Suba	1	1	2	50,00%
Dirección Local de Educación Engativá	2	2	4	50,00%
Oficina de Personal	1	1	2	50,00%
Colegio Pablo Neruda (IED)		1	1	0,00%
Colegio Rural Quiba Alta (IED)		1	1	0,00%
Dirección Local de Educación Kennedy		1	1	0,00%
Colegio Prado Veraniego (IED)		1	1	0,00%
Total general	39	25	64	60,94%

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

El indicador obtenido para este mes fue del 60,94%, que evidencia un aumento con respecto del anterior reporte (9,27%), por lo cual, la Oficina de Servicio al Ciudadano continuará con la estrategia “Ponte en los zapatos del otro”, que, mediante publicaciones realizadas por la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa en los canales de la SED, promueve que las dependencias se generen respuestas empáticas y de fondo, respecto a las solicitudes que realiza la ciudadanía.

Tabla 56. Histórico indicador de percepción 2026

Mes	Total	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	56	24	32	42,86
Febrero	60	31	29	51,67
Marzo	64	39	25	60,94
Total general	180	94	86	52,22*

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

*Total cumple sobre total de encuestas

5.6. Gestión de vencidos

Al comparar el reporte del 28 de febrero de 2026 que presentó 1.188 radicados vencidos con el reporte del 31 de marzo de 2026 que presentó 1.258, se evidencia un aumento en

70 casos. Los 1.258 casos que se encuentran pendientes de respuesta presentan las siguientes características:

- 330 son entradas, 534 internos, 336 FUT y 58 SDQSDF.
- 1.200 son de SIGA y 58 de Bogotá te Escucha.
- 504 pertenecen a Nivel Central, 36 a Direcciones Locales de Educación y 718 a las Instituciones Educativas.

Tabla 57 Variación de vencimientos

Nivel	Enero	Febrero	Marzo	Variación
Nivel central	435	499	504	Subió
Dirección local	38	26	36	Subió
Instituciones Educativas Distritales	1236	663	718	Subió
Total	1.709	1.188	1.258	Subió

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 marzo de 2026 se gestionaron 28.451 comunicaciones de salida, de los cuales 15.218 (53,49%) correspondieron a envíos electrónicos realizados del correo sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, 11.851 (41,65%) del correo notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y 1.382 (4,86%) a correspondencia física.

Los resultados en este periodo evidencian disminución del 12,19% en gestión de correspondencia frente a febrero de 2026 que registró 32.400 comunicaciones gestionadas.

La variación se presentó principalmente en los envíos electrónicos, los cuales pasaron de 31.293 a 27.069 registros, lo que corresponde a una disminución del 13,49 %. Por su parte, la correspondencia física presentó un aumento del 24,84%, pasó de 1.107 a 1.382 envíos, lo que refleja una mayor utilización de medios físicos para la entrega de comunicaciones durante el periodo analizado.

En relación con la correspondencia física, en marzo de 2026 se gestionaron 1.382 envíos, de los cuales 1.005 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 377 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, en marzo de 2026 se registraron 15.218 envíos. Asimismo, se presentaron 965 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 650 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 11.851 envíos electrónicos, registrándose 262 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 marzo se facturaron 27.520 unidades, distribuidas en 15.663 unidades correspondientes al buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 11.857 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 95,14% del total de envíos gestionados durante el mes analizado, lo que refleja la alta utilización de medios digitales para la remisión de comunicaciones oficiales.

Tabla 58 Correspondencia de salida 2026

Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	904	15.441	16.345
Febrero	1.107	31.293	32.400
Marzo	1.382	27.069	28.451
Total	3.393	73.803	77.196

Fuente: SIGA y reporte proveedor 4-72

Las cifras de esta tabla corresponden a la gestión de envíos certificados, mientras que el indicador incluye la totalidad de salidas gestionadas, las cuales pueden generar múltiples envíos por registro.

5.7.1. Indicadores de gestión correspondencia

Con el fin de fortalecer el control y la trazabilidad del proceso de correspondencia de salida, se realiza el seguimiento a la relación entre el total de comunicaciones efectivamente gestionadas a través de los canales autorizados (físico y electrónico) y aquellas registradas en el Sistema de Gestión de Correspondencia.

Durante el primer trimestre de 2026 se observaron los siguientes resultados:

Tabla 59. Total de salidas registradas en el Sistema de Gestión de Correspondencia

Mes	Salidas gestionadas (OSC)	Salidas registradas en SIGA	% Cumplimiento
Enero	20.722	25.680	80,69%
Febrero	36.109	42.572	84,82%
Marzo	37.646	44.997	83,70%
Total	94.477	113.249	83,42%

Fuente: Consolidado facturación 4-72 y Reporte SIGA

*Total de entregas sobre el total general

Durante marzo de 2026, el indicador alcanzó un resultado del 83,70 %, correspondiente a 37.646 envíos gestionados frente a 44.997 salidas registradas, se evidenció una leve disminución de 1,12 puntos porcentuales respecto al mes anterior. No obstante, el resultado se mantuvo dentro del rango observado durante el trimestre.

Este comportamiento refleja que persisten diferencias entre las salidas registradas y los envíos efectivamente gestionados, las cuales pueden estar asociadas a desfases en los tiempos de registro en el sistema, generación de múltiples envíos por una misma salida o ajustes posteriores en la información.

En términos generales, el resultado de marzo evidencia la necesidad de continuar con el fortalecimiento de los controles asociados al registro oportuno de las salidas y su correspondencia con los envíos gestionados, con el fin de mejorar la consistencia de la información y avanzar hacia el cumplimiento del valor esperado del indicador.

Es importante precisar que el número de envíos gestionados puede ser superior al número de salidas registradas, dado que una misma comunicación puede generar múltiples envíos.

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 marzo de 2026 se gestionaron 1.382 envíos físicos, los cuales representan el 4,86% del total de correspondencia de salida del periodo. De estos, 886 comunicaciones fueron entregadas efectivamente y 496 registraron devolución, lo que implica que se alcanzó un nivel de efectividad del 78% en la entrega de correspondencia física.

En comparación con febrero de 2026, mes en el que se gestionaron 1.107 envíos físicos con 365 devoluciones, se evidenció un incremento tanto en el volumen de envíos como en el número de devoluciones registradas. No obstante, el nivel de efectividad presenta un comportamiento estable, acorde con la dinámica operativa del proceso.

El análisis de las devoluciones evidencia que la principal causa corresponde a inconsistencias en la información de direccionamiento suministrada por las dependencias remitentes, entre ellas direcciones incompletas, incorrectas o desactualizadas. Esta situación incide directamente en la entrega efectiva de las comunicaciones.

En este sentido, es importante precisar que los resultados del indicador no obedecen a fallas en la operación del servicio de correspondencia, sino a la calidad de la información registrada previamente por las áreas remitentes. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los controles internos relacionados con la validación de direcciones antes de la generación de los 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 60. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72 en marzo

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	1	9	10	90%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	68	206	274	75%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	1	12	13	92%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero		1	1	100%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	1	1	2	50%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
2205 - Dirección Local de Educación Usme	1	2	3	67%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa		4	4	100%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy		1	1	100%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	1		1	0%
2211 - Dirección Local de Educación Suba		6	6	100%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales		1	1	100%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	170	160	330	48%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	1	1	2	50%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia		6	6	100%
4100 - Dirección de Cobertura	1		1	0%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil		1	1	100%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	3	13	16	81%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	1	8	9	89%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	1	1	2	50%
5100 - Dirección de Talento Humano		25	25	100%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	2	77	79	97%
5110 - Oficina de Personal	14	61	75	81%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	2	7	9	78%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	196	219	415	53%
5130 - Oficina de Nómina	32	53	85	62%
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual		1	1	100%
5220 - Oficina de Contratos		6	6	100%
531002 - Oficina OSC Respuestas		2	2	100%
6018 - 07 Colegio Clemencia Holguín De Urdaneta (IED)		2	2	100%
Total general	496	886	1382	78%*

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida 4-72

*Promedio de efectividad

5.7.1.2. Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

En marzo de 2026 se gestionaron 27.069 envíos de correo electrónico certificado, los cuales representan el 96,14% 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, 15.218 se gestionaron a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 11.851 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 650 devoluciones en el buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 262 devoluciones en el buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co, para un total de 912 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 marzo se identificaron 965 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.

En comparación con febrero, se evidencia una reducción de 3.949 envíos electrónicos, equivalente a una disminución del 13,49%.

Como resultado de la gestión realizada, durante el periodo se obtuvieron 26.157 entregas efectivas y 912 devoluciones, lo que representa una efectividad general del 96,63% en la entrega de correspondencia electrónica certificada. Este resultado evidencia mejora en el desempeño del proceso frente al mes anterior, con una disminución significativa en el número de devoluciones y un incremento en la tasa de efectividad, lo que sugiere una mejor calidad en la información suministrada por las dependencias remitentes y en la gestión del proceso de notificación electrónica.

Tabla 61. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
1300 - Oficina Asesora Jurídica		2	2	100%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones		1	1	100%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	2	1	3	33%
1000 - Despacho	1	6	7	86%
1200 - Oficina de Control Interno		3	3	100%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	9	186	195	95%
1700 - Oficina de Tecnologías de La Información y las Comunicaciones		1	1	100%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	4	194	198	98%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional		2	2	100%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales		10	10	100%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	12	398	410	97%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	4	85	89	96%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	14	110	124	89%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	7	136	143	95%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	10	153	163	94%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	1	22	23	96%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	17	164	181	91%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón		99	99	100%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	12	383	395	97%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	18	429	447	96%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	7	97	104	93%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	2	111	113	98%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	3	17	20	85%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño		60	60	100%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	5	64	69	93%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	3	89	92	97%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	4	108	112	96%
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado		14	14	100%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	82	396	478	83%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo		20	20	100%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	3	22	25	88%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos		1	1	100%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración De Poblaciones	56	338	394	86%
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación		27	27	100%
4100 - Dirección de Cobertura	36	572	608	94%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	105	2166	2271	95%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	9	222	231	96%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional		13	13	100%
5100 - Dirección de Talento Humano	3	212	215	99%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	21	734	755	97%
5110 - Oficina de Personal	42	1420	1462	97%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	11	355	366	97%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	31	1155	1186	97%
5130 - Oficina de Nómina	50	1700	1750	97%
5200 - Dirección de Contratación		3	3	100%
5220 - Oficina de Contratos	5	101	106	95%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos		41	41	100%
5301 - Archivo SED	5	390	395	99%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	24	1167	1191	98%
531002 - Oficina OSC Respuestas	32	568	600	95%
Total General	650	14.568	15.218	95%

Fuente: Base asignación SED Notificaciones Cargue De Guías 2026

*Promedio de efectividad

Es importante precisar que la relación de 15.218 envíos electrónicos corresponde exclusivamente a las comunicaciones gestionadas a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co durante marzo. El análisis por dependencias evidencia que, durante este periodo se alcanzó un total de 14.568 entregas efectivas y 650 devoluciones, lo que representa una efectividad general del 95 %, lo que evidencia un adecuado desempeño del proceso de notificación electrónica institucional.

La mayoría de las dependencias registró niveles de efectividad iguales o superiores al 90%, destacándose varias con cumplimiento del 100%, lo cual evidencia una adecuada calidad en la información suministrada para el envío de las comunicaciones. Asimismo, las áreas con mayor volumen de gestión, como la Dirección de Bienestar Estudiantil, Dirección de Cobertura, Oficina de Nómina, Oficina de Personal, Oficina de Escalafón Docente y Dirección de Talento Humano, mantuvieron niveles de efectividad entre el 94% y el 99%, pese al alto número de envíos gestionados.

No obstante, se identifican algunas dependencias con niveles de efectividad inferiores al promedio general, como la Dirección de Dotaciones Escolares (33%), la Dirección de Inspección y Vigilancia (83%), la Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones (86%) y la Dirección de Educación Preescolar y Básica (88%). Estas variaciones se asocian principalmente a devoluciones originadas por inconsistencias en las direcciones de correo electrónico, restricciones de los servidores de destino y otras validaciones técnicas.

En términos generales, los resultados del periodo evidencian un adecuado funcionamiento del proceso de notificación electrónica, con una alta tasa de efectividad y una mejora en la calidad de la información reportada por la mayoría de las dependencias, lo que contribuye a la eficiencia y trazabilidad en la gestión de la correspondencia institucional.

5.8. Gestión de mejoramiento continuo

Tabla 62. Indicadores 2026

Mes		Enero	Febrero	Marzo
Nivel de oportunidad total	En términos	23.767	26.926	24.893
	Total evaluado	26.855	28.466	26.049
	%	89%	94,59%	95,56%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	23.291	25.888	23.899
	Total evaluado	26.281	27.352	24.963
	%	89%	94,65%	95,74%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	476	1.038	994
	Total evaluado	574	1.114	1.086
	%	83%	93,18%	91,53%
Total calidad SED	%	86,86 %	87,07%	74,34%
	Sin error	324	330	281
	Total muestra	373	370	378
Calidad SIGA	%	86,39%	86,99%	75,07%
	Sin error	311	321	277
	Total muestra	360	369	369
Calidad BTE	%	100%	90%	44,44%
	Sin error	13	9	4
	Total muestra	13	10	9
Vencidos BTE	Total	54	59	58
	Vigencia actual	19	50	49
	Vigencias anteriores	35	9	9
Vencidos SIGA	Total	1.655	1.104	1.200
	Vigencia actual	1.136	938	1.038
	Vigencias anteriores	519	166	162
Total vencidos	Total	1.709	1.163	1.258
Percepción en las respuestas	%	42,86%	51,67%	60,94%

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 todas las áreas de la entidad.

5.8.3. Acciones de mejora planteadas para abril 2026





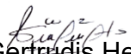

- Adelantar seguimiento a indicadores de nivel de oportunidad vencidos y casos sin digitalizar en las dependencias con mayor número de casos críticos.
- Continuar con los procesos de formación en los sistemas de gestión documental de la entidad, articulados con la Dirección de Talento Humano.
- Desbloqueo 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.


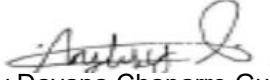

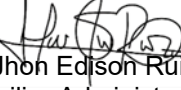
6. Conclusiones y recomendaciones

- Se recomienda avanzar con la actualización del Equipo Técnico de las Políticas de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites.
- En marzo se gestionó y verificó cumplimiento de ANS de febrero, donde se evidenció el incumplimiento del ANS de auditoría a la muestra evaluada de monitoreos, por lo que se realizaron las penalizaciones y descuentos pertinentes.
- Se da respuesta a reportes solicitados en marzo, tales como FURAG, portafolio de riesgos, seguimiento a evidencias de PTEP, reuniones de seguimiento de la Dirección de Servicios Administrativos y aspectos e impactos ambientales.
- Durante marzo de 2026 se evidenció una disminución del 12,19% en el volumen total de correspondencia de salida, principalmente asociada a la reducción en los envíos electrónicos. No obstante, este canal continúa consolidándose como el principal medio de notificación institucional, concentra el 95,14% del total de envíos, lo que refleja su alta utilización y eficiencia operativa.
- Correspondencia física presentó un incremento del 24,84%, y alcanzó un nivel de cumplimiento del 100% en oportunidad, lo que evidencia un adecuado desempeño en la gestión logística. Sin embargo, el nivel de efectividad se ubicó en 78%, debido a un número importante de devoluciones originadas principalmente por inconsistencias en la información de direccionamiento, lo que pone de manifiesto la

necesidad de fortalecer los controles en la calidad de los datos suministrados por las dependencias.

- La correspondencia electrónica, se mantiene un alto nivel de efectividad del 96,63%, lo que evidencia mejora en la calidad de la información y en la gestión del proceso. No obstante, persisten rechazos y devoluciones asociados a errores en la estructuración de los envíos y validaciones técnicas, lo que indica la importancia de continuar fortalecimiento de los mecanismos de verificación previa.
- El indicador de gestión alcanzó un 83,70%, manteniéndose dentro del comportamiento del trimestre, aunque evidencia diferencias entre las salidas registradas y los envíos efectivamente gestionados. Esta situación sugiere la necesidad de fortalecer los controles sobre el registro oportuno de la información, implementar validaciones en el sistema y mantener el seguimiento permanente a las devoluciones, con el fin de mejorar la consistencia, calidad y trazabilidad del proceso de correspondencia.
- La entidad presenta un nivel de cumplimiento global del 89,6%, cifra que se sitúa ligeramente por debajo del umbral esperado del 90%. En este periodo, el tema de "Servicios" es el que más impacta negativamente el promedio con un cumplimiento de apenas el 75,1%. No obstante, el tema de "Trámites" es el foco principal de atención preventiva, ya que, a pesar de tener un cumplimiento del 91,9%, concentra el 76,3% de las PQRSDF (74 de las 97 recibidas), lo que exige priorizar la optimización de sus procesos.
- Se registraron los datos de operación de las oficinas que tienen trámites, otros procedimientos administrativos 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%.

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

 Johan Andrés Morales Auxiliar Administrativo 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 Ruiz Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano		