



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

INFORME DE OPERACIONES - PQRSDF ABRIL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MAYO 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 64
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. Ferias 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	22
3.1. Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales	22
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	36
5.2.3.	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)	36
5.2.4.	Acceso a la información pública.....	37
5.3.	¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación	37
5.3.1.	Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia SIGA	37
5.3.2.	Bogotá te Escucha	39
5.3.2.1.	Denuncias por presuntos actos de corrupción.....	40
5.3.2.2.	Quejas, sugerencias y felicitaciones	42
5.3.2.2.1.	Quejas	42
5.3.2.2.2.	Sugerencias	43
5.3.2.2.3.	Felicitaciones	43
5.4.	Entes de control.....	44
5.5.	Indicadores de gestión de PQRSDF	45
5.5.1.	Nivel de oportunidad	45
5.5.1.1.	Nivel de oportunidad de los trámites de la Secretaría de Educación del Distrito	48
5.5.2.	Valoración de la calidad en las respuestas	49
5.5.3.	Percepción de la calidad en las respuestas	51
5.6.	Gestión de vencidos	52
5.7.	Gestión correspondencia de salida	53
5.7.1.	Indicadores de gestión correspondencia	55
5.7.1.1.	Nivel de efectividad correspondencia de salida física	55
5.7.1.2.	Nivel de efectividad correo electrónico certificado	57
5.8.	Gestión de mejoramiento continuo.....	61
5.9.	Gestión de reporte de hallazgos	62
5.10.	Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior	62
5.11.	Acciones de mejora planteadas para mayo 2026.....	62
6.	Conclusiones y recomendaciones	62

Contenido tablas

Tabla 1.	Participación Canales acumulados a abril	8
Tabla 1.	Volúmenes de atención canales histórico abril	8
Tabla 2.	Comparativos volúmenes de atención canales marzo vs abril	9
Tabla 3.	Comportamiento voz del ciudadano abril.....	9
Tabla 4.	Participación acumulada por puntos de atención en abril	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 abril	11
Tabla 8.	Comportamiento Direcciones Locales por servicio abril.....	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	22
Tabla 24. Satisfacción canal presencial, variables de procesos abril.....	22
Tabla 25. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos abril.....	23
Tabla 26. Satisfacción canal chat, variables de procesos abril	24
Tabla 27. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en abril.....	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...	26
Tabla 33. Nivel de servicio acumulado anual histórico	26
Tabla 34. Nivel de servicio detallado mensual abril	26
Tabla 35. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico abril	27
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 abril.....	33
Tabla 39. Atención accesible discapacidades abril.....	33
Tabla 40. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento en abril.....	34
Tabla 41. Correspondencia de entrada 2026	35
Tabla 42. Requerimientos legales de mayor demanda en abril	36
Tabla 43. Oficinas con mayor participación	37
Tabla 44. Solicitudes por tipología en SIGA	37
Tabla 45. Top 10 solicitudes por tipología en BTE.....	39
Tabla 46. Denuncias por presuntos actos de corrupción.....	40
Tabla 47. Quejas.....	42
Tabla 48. Participación de requerimiento por organismo del control y rama.....	44
Tabla 49. Nivel oportunidad PQRSDf abril 2026	45
Tabla 50. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad.....	46
Tabla 51. Nivel oportunidad trámites consolidado enero a abril de 2026.....	48
Tabla 52. Porcentaje 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	52
Tabla 56. Variación de vencimientos	53
Tabla 57. Correspondencia de salida 2026	54
Tabla 58. Total de salidas registradas en el Sistema de Gestión de Correspondencia	55
Tabla 59. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72 en abril	56
Tabla 60. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica	58
Tabla 61. Indicadores 2026	61

Tabla de contenido gráficas

Gráfica 1 Participación canales acumulado abril de 2025	8
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales mensual histórico	8
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales marzo vs abril	9
Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención en abril	10
Gráfica 5. Participación por puntos de atención abril	11
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	14
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico abril	15
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes	15
Gráfica 9. Comportamiento canal virtual abril	17
Gráfica 10. Categorización distribución por canales	29
Gráfica 11. Categorización distribución demográfica	30
Gráfica 12. Categorización estratificación	30
Gráfica 13. Categorización edad	31
Gráfica 14. Categorización grupo étnico	31
Gráfica 15. Categorización género	32
Gráfica 16. Categorización discapacidades	32
Gráfica 17. Temáticas presenciales abril	33
Gráfica 18. Top 10 Oficinas con mayor participación	35
Gráfica 19. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en SIGA	39
Gráfica 20. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en BTE	40
Gráfica 21. Solicitudes de entes de control y entidades	45
Gráfica 22 Histórico abril nivel de oportunidad total dependencias	46
Gráfica 23. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría	46
Gráfica 24. Porcentaje de cumplimiento de los trámites	48

Introducción

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

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

1. Canales de atención

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

- **Presenciales:**

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

- **Telefónico:**

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

- **Virtual:**

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

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

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

1.1. Comparativo de volumen de atenciones acumulado

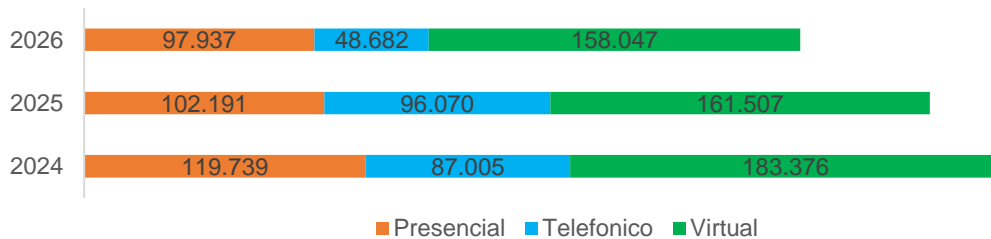
Tabla 1. Participación Canales acumulados a abril

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2024	119.739	87.005	183.376	390.120
2025	102.191	96.070	161.507	359.768
2026	97.937	48.682	158.047	304.666

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1 Participación canales acumulado abril de 2025



Fuente: Datos Canales OSC

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

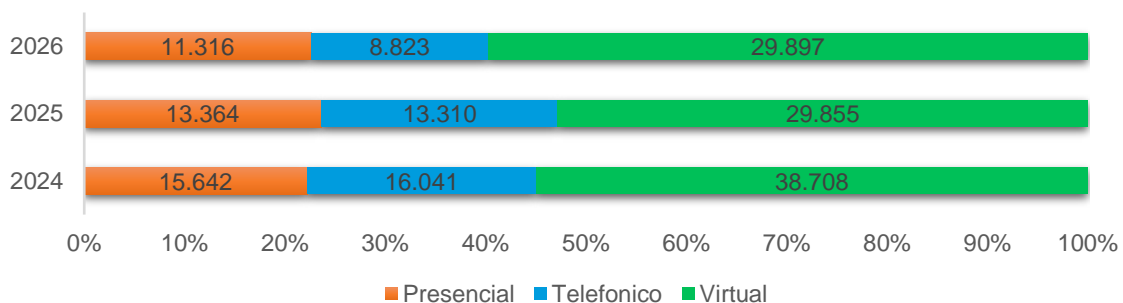
1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico abril

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2024	15.642	16.041	38.708	70.391
2025	13.364	13.310	29.855	56.529
2026	11.316	8.823	29.897	50.036

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales mensual histórico



Fuente: Datos canales OSC

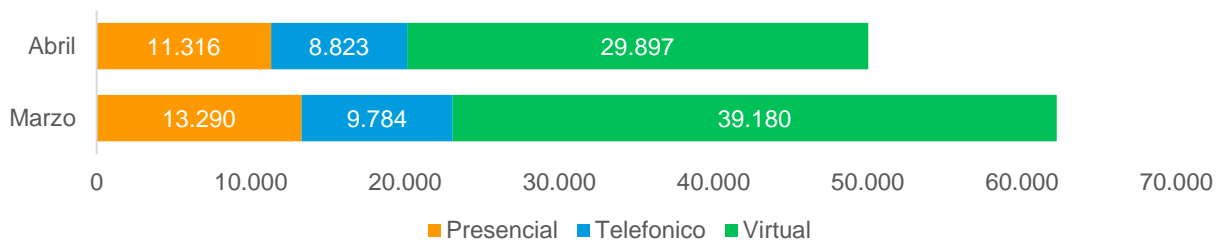
Se evidencia disminución en las atenciones en un 11,49% en abril frente al mismo mes en 2025. Las atenciones en los canales presenciales, telefónico y virtual disminuyeron en 15,32%, 33,71% y 0,14% respectivamente con respecto al mismo periodo en 2025.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales marzo vs abril

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Marzo	13.290	9.784	39.180
Abril	11.316	8.823	29.897
Variación	-1.974	-961	-9.283

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales marzo vs abril



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, revisión de cesantías y pensiones, asignación de cupo escolar y subsidio de transporte escolar fueron las de mayor participación con representación del 72,94%, seguidas de las otras seis tipificaciones que corresponden al 17,10%; finalmente el 9,96% corresponde a la participación de otros temas de consulta que no se muestran en la tabla.

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano abril

Tema de consulta	Cantidad	Participación
Ampliación de información	2195	20,20%
Revisión de cesantías y pensiones	2104	19,36%
Asignación de cupo escolar	1859	17,10%
Subsidio de transporte	1770	16,28%
Traslado de estudiantes antiguos	703	6,47%
Constancias y/o certificaciones de estudio	375	3,45%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	276	2,54%
Escalafón docente (inscripción, ascenso, reubicación, reconocimiento salarial)	217	2,00%
Certificaciones de estudio y legalidad de colegios cerrados	157	1,44%
Vacantes Provisionales	131	1,21%
Total 10 principales tipificaciones	9.787	90,04%

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

1.3. Comportamiento canales de atención

1.3.1. Canal presencial

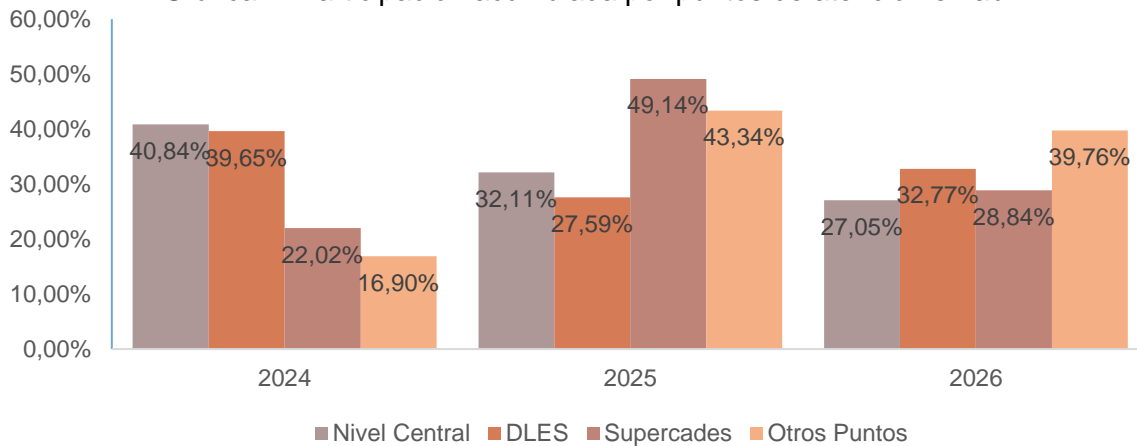
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2024 a 2026, en abril:

Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención en abril

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total general
2024	36.963	72.694	9.912	170	119.739
2025	29.065	50.577	22.113	436	102.191
2026	24.485	60.073	12.979	400	97.937
Total general	90.513	183.344	45.004	1.006	319.867

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención en abril



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	5.490	1.817	80	13.290
Abril	5.233	4.421	1.545	117	11.316
Total general	24.485	60.073	12.979	400	97.937

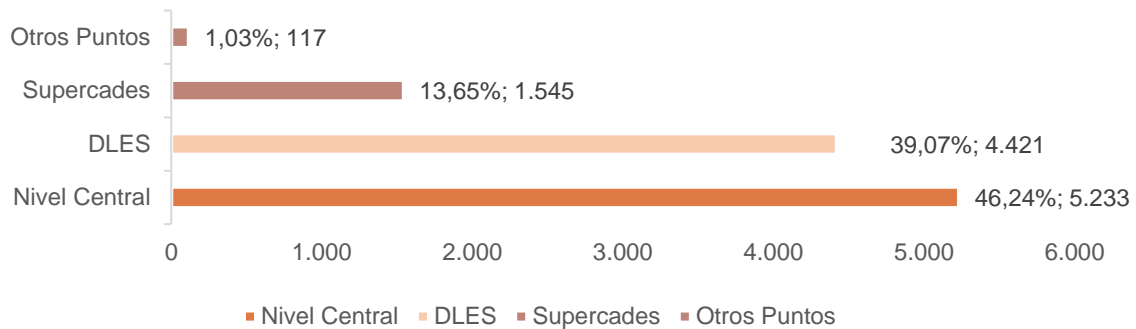
Fuente: Datos canales OSC

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

El canal presencial disminuyó 15,32% respecto al año anterior en este mismo periodo. La participación se distribuyó de la siguiente manera: el 46,24% de las atenciones correspondieron a la atención en nivel central, la atención en Direcciones Locales de Educación correspondió al 39,08%, el 13,65% a Super CADES y los otros puntos a 1,03%. Las Direcciones Locales de Educación disminuyeron su participación en 19,47%, pasaron

de 5.490 en marzo a 4.421 en abril de 2026; por su parte, la Red Cade disminuyó un 14,97%, con 1.817 en marzo y 1.545 en abril; nivel central disminuyó su participación en 11,35%, con 5.903 en marzo y 5.233 en abril. Este descenso se debe a que las atenciones en los canales se estabilizan por la finalización de los procesos masivos de matrículas.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención abril



Fuente: Datos canales OSC

1.3.1.1 Nivel central

En nivel central se atendieron 5.223 turnos; el servicio de mayor participación fue fondo de prestaciones con 1.439 atenciones y una participación del 27,55%, seguido de atención personalizada con 1.260 atenciones y una participación del 24,12%; radicación contó con 1.171 atenciones y participación del 22,42%; las demás tipologías corresponden a 1.353 atenciones y una participación del 25,90%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 17 minutos con 1 segundo; el Tempo Medio de Operación - TMO fue de 8 minutos 04 segundos, con un nivel de atención del 97,42%.

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
Abril	5.233	0:17:01
Total general	24.485	00:18:44*

Fuente: Datos Canales OSC

*Tiempo promedio de espera

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central abril

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Fondo de Prestaciones	1.439	0:11:33
Atención Personalizada	1.260	0:06:31
Radicación	1.171	0:07:05

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Nombramiento Docentes Provisionales	723	0:05:19
Personal	470	0:06:49
Nombramientos Administrativos	117	0:14:28
Movilidad	32	0:07:24
Notificación y/o Comunicación	5	0:02:55
Consulta a las dependencias	3	0:11:15
Entregas	1	0:00:10
Información Olimpiadas SED	1	0:00:00
Control Disciplinario	1	0:10:01
Total, general	5.223	0:06:58*

Fuente: Datos Canales OSC

*Promedio tiempo de atención nivel central

La Oficina de Control Disciplinario de Instrucción informó que la gestión realizada en abril de 2026 correspondió a 100 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 4.421 solicitudes, con una atención del 94,03% y un tiempo de servicio de 00:25:14, el promedio de tiempo de espera fue de 00:13:37 y el tiempo de atención fue de 0:11:48 minutos (disminuyó en 00:00:17 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 abril

Dirección Local	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total, general
07 - Bosa	4	1.050	2		17		3			1.076
19 - Ciudad Bolívar	2	625	1	1	41		31	51		752
11 - Suba	2	406		1	112		6	42	11	580
05 - Usme		296	3		2		44	34	8	387
18 - Rafael Uribe Uribe		252			42		21	10		325
10 - Engativá		188			54		3	51	1	297
08 - Kennedy	3	242			1		1	22	1	270
04 - San Cristóbal		127			81		2	26		236
01 - Usaquén		69		2	21		5	1		98
09 - Fontibón		62		2	4			7	1	76

02 - 13 Teusaquillo - Chapinero		28		1	6		12	22		69
15 - Antonio Nariño		50		1	1		1	4		57
03 - 17 Santa Fe - Candelaria		32		4	12		1	7		56
14 - Mártires		50			2			1		53
16 - Puente Aranda		38	1		11					50
06 - Tunjuelito						28				28
12 - Barrios Unidos						11				11
Total general	11	3.515	7	12	407	39	130	278	22	4.421

Fuente: Datos canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 1.076 atenciones, seguida de Ciudad Bolívar con 752 y Suba con 580.

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
Abril	4.421	0:13:37
Total general	60.073	00:25:11*

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.

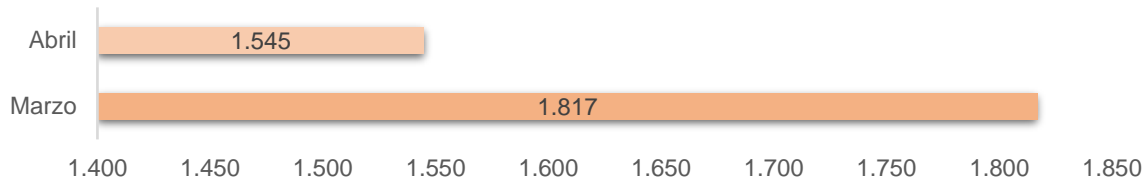
El 24 de abril de 2026, en el parque Santa Fe de la localidad Mártires, la Secretaría de Educación del Distrito participó en el evento “Feria a tu Servicio” orientado a fortalecer el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional del sector educación.

Como resultado de la jornada, se realizó de manera efectiva atención a 17 usuarios, quienes recibieron acompañamiento personalizado y orientación con respecto a 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 abril de 2026 se atendieron 1.545 usuarios. El tiempo de atención fue de 4 minutos con 50 segundos.

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

SuperCade	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
Suba	1.798	990	545	405	3.738
Manitas	1.048	658	303	235	2.244
Engativá	1.039	554	282	265	2.140
Américas	983	467	277	249	1.976
Bosa	646	311	179	197	1.333
CAD	490	308	172	140	1.110
Yomasa	226	99	59	54	438
Total general	6.230	3.387	1.817	1.545	12.979

Fuente: Datos canales OSC

La participación se concentró principalmente en los Super Cades Suba con una participación del 26,21%; seguido de Super Cade Manitas con 15,21% y Engativá con el 17,15%.

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

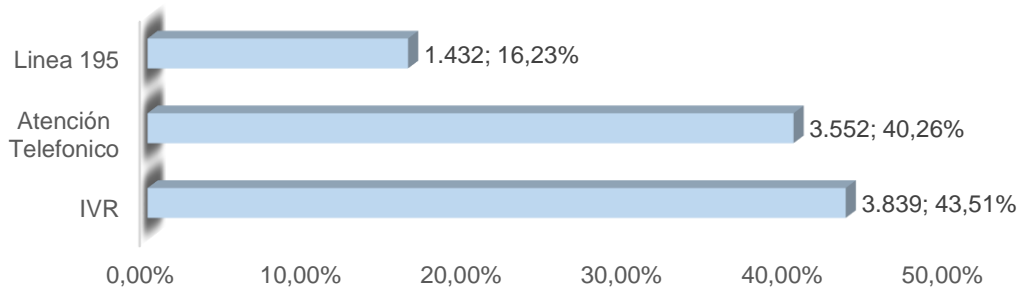
Mes	Total atenciones	Tiempo de atención	Tiempo espera
Enero	6.230	00:02:46	00:30:35
Febrero	3.387	00:03:11	00:16:35
Marzo	1.817	00:04:49	00:12:46
Abril	1.545	0:04:50	0:10:43
Total general	12.979	0:15:36	00:17:40*

Fuente: Datos Canales OSC *Tiempo promedio de tiempo

1.3.2. Telefónico

En abril de 2026, en el canal telefónico se recibieron 8.823 llamadas, es decir que se presentó disminución del 9,82% respecto al mes anterior; 3.839 gestiones en el IVR, la línea 195 recibió 1.432 llamadas y 3.552 llamadas en la línea 3241000 (Secretaría de Educación del Distrito), las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto contratados por el proveedor Conalcréditos, como se evidencia en siguiente gráfica:

Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico abril



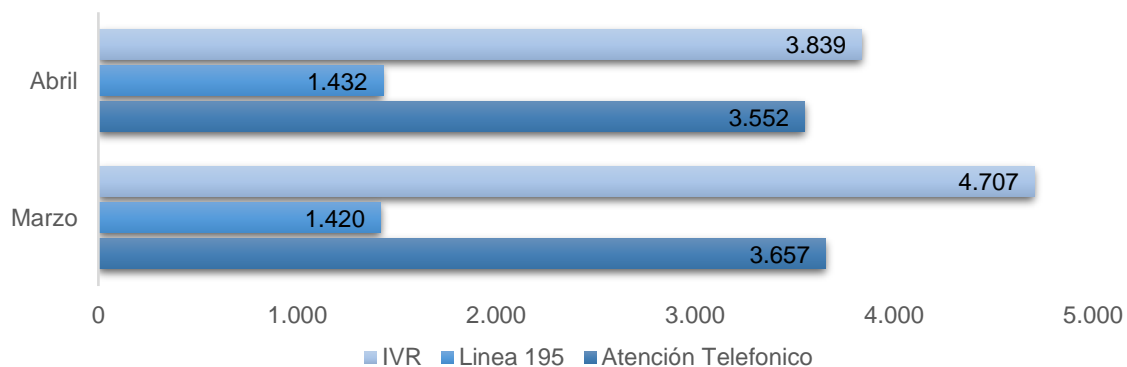
Fuente: Datos canales OSC

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
Abril	3.552	1.432	3.839	8.823
Total	16.870	6.254	25.558	48.682

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos canales OSC

La Línea 195, recibió 1.432 llamadas con una participación del 16%.

En abril de 2026, el Centro de Contacto realizó el envío de 3.842 mensajes de texto, así:

Tabla 14. Envío de mensajes de texto

Dependencia	Fecha	Mensaje enviado	Cantidad
Escalafón	16-abr-26	Mensaje de texto notificación	2779
Escalafón	17-abr-26	Segundo mensaje de texto notificación	404
Dirección de Bienestar Estudiantil	28-abr-26	Resolución de ascenso o reubicación	626
Dirección de Bienestar	29-abr-26	Mensajes rutas	33
Total			3.842

Fuente: Datos Canales OSC

1.3.2.1 IVR

En abril de 2026 se registraron 3.839 consultas en el IVR (Interactive Voice Response - Respuesta de Voz Interactiva) sin ingresar al agente, con navegación en las diferentes opciones con las que se cuenta. De acuerdo con el comportamiento, se registró que el 48% 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 abril de 2026, el canal virtual de la entidad presentó el siguiente comportamiento:

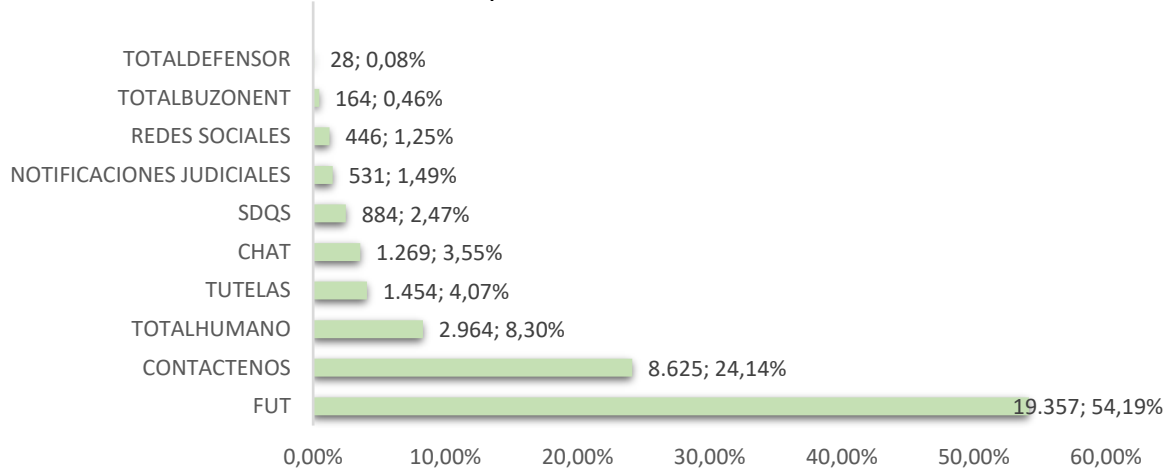
Tabla 15. Volúmenes de atención virtual por mes

Mes	FUT	Redes	Chat	SD QS	Contactos	Defensor	Buzón ent	Tutelas*	Judiciales*	Humano
Enero	29.121	1.292	7.889	1.033	7.291	73	91	787	274	1.199
Febrero	32.411	821	5.249	1.242	8.613	72	129	1.092	573	1.265
Marzo	27.892	325	3.250	927	9.175	54	178	1.454	592	2.343
Abril	19.357	446	1.269	884	8.625	28	164	1.454	531	2.964
Total general	108.781	2.884	17.657	4.086	33.704	227	562	4.787	1.970	7.771

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 9. Comportamiento canal virtual abril



Fuente: Datos canales OSC

1.3.3.1 Chat institucional

El chat institucional en abril recibió 2.717 solicitudes de atención, disminuyó en un 48,54% la cantidad de interacciones frente al mes anterior.

El Chat Bot que brinda información general atendió 1.448 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, no se registraron ciudadanos durante los fines de semana.

1.3.3.2 Buzones de correo electrónico

En abril de 2026, los buzones de correo recibieron 10.802 solicitudes (con disminución del 5,43% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tutelas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de estas, 8.625 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 164 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) 28 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 531 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 abril de 2026, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 24.056 solicitudes, de las cuales 19.357 ingresaron por el Formulario Único de Trámites - FUT con una disminución del 30,60% respecto al periodo anterior; 4.647 solicitudes ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado y 52 por

ampliación de información. El proveedor, dispone de agentes para la gestión de estos radicados los cuales son direccionados a las dependencias correspondientes.

1.3.3.4 Bogotá te Escucha

Para abril de 2026, se recibieron 884 requerimientos a través de Bogotá te Escucha. El 42,98% de las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de fondo, el 53,62% se gestionó de manera oportuna, el 1,7% se gestionó de forma extemporánea y el 1,7% 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 abril se gestionaron 2.964 solicitudes en esta plataforma.

1.3.3.6 Redes sociales

En abril de 2026 se dio respuesta a 446 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	Abril
Facebook Messenger	621	357	208	249
X DM	32	11	5	9
Instagram	137	62	20	50
Comentarios en Posts Red social SED y Tik Tok	502	391	92	138
Total	1.292	821	325	446

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 a través 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 abril de 2026, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 693, las cuales se discriminan en:

- 449 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 79 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 165 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	Abril	Total
2026	393	351	295	449	1.488

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

Tabla 18. Avance de cierre de gestión correo electrónico

Avance	Abril	% cierre
Completado	413	91,98%
En progreso	36	8,02%
Total	449	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 abril está en el 91,98%. Con el fin de identificar las necesidades de las dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, así:

Tabla 19. Tipología correo Plan Padrino

Tipología	Abril	% Participación
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	174	38,75%
Modificación usuarios	54	12,03%
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	52	11,58%
Creación de usuarios	49	10,91%
Apoyo en la gestión de Siga o Bogotá te Escucha	25	5,57%
Solicitud de radicación Contáctenos	16	3,56%
Apoyo en la gestión operador de correspondencia	11	2,45%
Restablecimiento de contraseña SIGA	11	2,45%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	8	1,78%
Red Contacto	7	1,56%
Aclaración informe de documentos sin digitalizar	6	1,34%
Aclaración informe de vencidos	5	1,11%
Traslado de solicitud a SED notificaciones	4	0,90%
Aclaración informe de próximos a vencer y en trámite	3	0,67%
Apoyo Digiturno	3	0,67%
Inactivar usuario SIGA y BTE	3	0,67%
Aclaración informe de calidad en las respuestas	2	0,45%

Tipología	Abril	% Participación
Aclaración informe de nivel de oportunidad	2	0,45%
Apoyo Soportes Dexon	2	0,45%
Solicitud de apoyo en la gestión de atención y servicio	2	0,45%
Creación permisos SIGA	1	0,22%
Desactivación usuario SIGA	1	0,22%
Desactivación usuario SIGA	1	0,22%
Fallas tecnológicas y de conectividad con los aplicativos	1	0,22%
Informativo (seguimientos Plan Padrino)	1	0,22%
Informe consolidado SIGA y BTE	1	0,22%
Modificaciones Digiturno	1	0,22%
Modificaciones SIMAT	1	0,22%
Reporte SIGAS gestionados	1	0,22%
Publicación cartelera y página web	1	0,22%
Total general	449	100,00%

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 (123), la Oficina de Escalafón Docente (30), la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (11), Oficina de Personal (11), y la Oficina de Inspección y Vigilancia (9); estas 5 dependencias generan el 40,98% 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	Abril	Total
2026	1.116	1.273	1.054	884	4.327

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 abril 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

Mes	03- Legalización documentos al exterior (15 días)	04 - Registro de diploma (15 días)	Total
Marzo	5.049	125	5.174
Abril	4.645	109	4.754
Total	18.733	542	19.275

Fuente: SIGA

En abril se recibieron 4.645 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 109 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 99 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores; en este periodo los 91 usuarios fueron promotores, 1 pasivo y 7 detractores.

2.3. Notificación de actos administrativos

Tabla 22. Seguimiento notificaciones

Tipo solicitud	No cumple		Sí cumple		Total
	Cantidad	% Cumplimiento	Cantidad	% Cumplimiento	
Citación	2	0,34%	578	99,66%	580
Notificación electrónica		0,00%	7.035	100,00%	7.035
Notificación por aviso	2	0,38%	519	99,62%	521
Página web		0,00%	34	100,00%	34
Publicación cartelera NC		0,00%	218	100,00%	218
Notificación presencial		0,00%	458	100,00%	458
Total general	4	0,05%	8.842	99,95%	8.846

Fuente: Indicadores de la operación

En abril para citaciones se tuvo un cumplimiento del 99,95%, el incumplimiento del 0,05% se generó por retraso de dos días en la entrega por parte del operador 472 en el destino Bogotá; en notificación por aviso se tuvo cumplimiento del 100%, en notificación electrónica se tuvo cumplimiento del 100%, en publicación página web se tuvo un cumplimiento del 100%; en publicaciones en cartelera nivel central se tuvo cumplimiento del 100% y en notificación presencial se tuvo cumplimiento del 100%.

En abril de 2026, la gestión de solicitudes finalizadas se ubicó en 99,99%. Se registraron 8.847 solicitudes que fueron objeto de análisis por las áreas, de las cuales una (1) permanece pendiente de ejecución en Chía, lo cual representa el 0,01%. La cantidad de solicitudes aumentó en 107,58% en comparación con el mes anterior.

Tabla 23. Notificaciones pendientes de ejecución

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	0,01%

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%*
Abril	99,29%	95,28%	95,59%	70,83%	97,61%*

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 abril se evidenció que se aplicaron 4.354 encuestas, de las cuales 4.250 estuvieron satisfechas con el servicio recibido.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 95,28% que presentó un aumento del 1,31%, atribuido al buen manejo de las encuestas enviadas a la ciudadanía; correo electrónico 70,83% que disminuyó 6,50%; canal presencial 99,29% con aumento en 0,81% y el canal chat 95,59% que aumentó en 4,96% 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 abril

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal presencial de la entidad puede mejorar?
Amabilidad y calidez	206
Ninguna de las anteriores	2118
Oportunidad	137
Seguridad y confiabilidad	39

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal presencial de la entidad puede mejorar?
Transparencia	38
Efectividad	135
Orientación	1
Total general	2.674

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el canal presencial se registró aumento en la calificación frente al mes anterior, se alcanzó un indicador del 99,29%, 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 abril en el canal se capturaron 1.588 registros, a continuación, se presenta la evaluación siguientes aspectos que mejoraría en el canal:

Tabla 26. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos abril

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal telefónico de la entidad puede mejorar?
Transparencia	33
Claridad y coherencia en la información	42
Oportunidad	71
Amabilidad y calidez	72
No Responde	111
Respeto	124
Ninguna de las anteriores	1.135
Total general	1.588

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este canal, la calificación aumentó frente al mes anterior, pasó de 93,97% a 95,59% 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 95,59%, en contraste con el 90,63% registrado en el mes anterior.

Adicionalmente, se realizó 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 abril

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal chat de la entidad puede mejorar?
Tiempo de respuesta	2
Efectividad	3
Seguridad y confiabilidad	6
Claridad y coherencia en la información suministrada	6
Amabilidad y calidez	7
Oportunidad	10
Ninguna de las anteriores	34
Total general	68

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 abril se detallan a continuación:

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

Aspectos	Cuenta de ¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal correo electrónico de la entidad puede mejorar?
Seguridad y confiabilidad	2
Ninguna de las anteriores	2
Oportunidad	5
Efectividad	6
Claridad y coherencia en la información suministrada	9
Total general	24

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 77,33 % al 70,83%. Ante esta variación, se realizó 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	Abril
100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 99 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de los trámites en mención. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 100% según la clasificación Net Promoter Score 91 ciudadanos encuestados son promotores, 1 pasivo y 7 detractores. En lo referente al tiempo de respuesta a la solicitud, se obtuvo una calificación de muy bueno y bueno en 91,90%, en calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvo 91,92% y en claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 89,52%.

Se registró un indicador de satisfacción general del 100%. Es preciso mencionar que se estableció como plataforma de envío de encuestas Lime Survey, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

Tabla 30. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	58,33%	62.50%	60,36%	60.48%
Bueno (4)	41,67%	34.38%	32,43%	31.43%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	3.13%	2,70%	4.29%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%	3,60%	2.86%
Malo	0,00%	0,00%	0,90%	0.95%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	58,33%	65.00%	63,29%	63.64%
Bueno (4)	41,67%	30.00%	29,11%	28.28%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	5.00%	1,27%	4.04%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%	5,06%	2.02%
Malo	0,00%	0,00%	1,27%	2.02%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Muy bueno (5)	75,00%	65.63%	62.16%	59.52%
Bueno (4)	25,00%	28.13%	24.32%	30.00%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6.25%	2.70%	5.24%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%	3,60%	2.86%

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Malo	0,00%	0,00%	2,70%	2.38%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Nota	Enero	Febrero	Marzo	Abril
No	0%	0%	6,33%	6.06%
Sí	100%	100%	93,67%	93.94%

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
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%
Abr-26	55.861	54.681	98%

Fuente: Datos canales OSC

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

Tabla 35. Nivel de servicio detallado mensual abril

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	28.819	28.819	100%
DLES	5.490	5.174	94%
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	53.045	52.234	98%*

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 abril

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	11.316	10.592	94%
Virtual	35.722	35.276	99%
Telefónico	8.823	8.813	100%
Total general	55.861	54.681	97,89%*

Fuente: Canales OSC

*El cálculo se realizó 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	Abril	Acumulado
Actividades plan de trabajo SGC	134	13	11	10	10	44
Meta establecida: Mantenimiento de 1 política	1	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Cumplimiento programado al plan de trabajo	100 %	9,70%	8,21%	7,46%	4,46%	29,83%
Aporte mensual a la meta establecida	N/A	0,0970	0,0821	0,0746	0,0746	0,3283
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	N/A	13	11	10	10	44
Avance - Proyecto 7701	N/A	0,0970	0,0821	0,0746	0,0746	0,3283

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

Las actividades desarrolladas en abril 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	Abril
Nivel de servicio	92,0%	97,0%	100,0%	92,8%	96,4%	98,6%	97,9%
Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales	75,0%	85,0%	100,0%	92,6%	81,2%	94,7%	97,6%
Valoración de la calidad en las respuestas	70,0%	100,0%	100,0%	86,9%	87,1%	74,3%	75,3%
Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados	85,0%	100,0%	100,0%	93,3%	94,6%	95,6%	95,5%

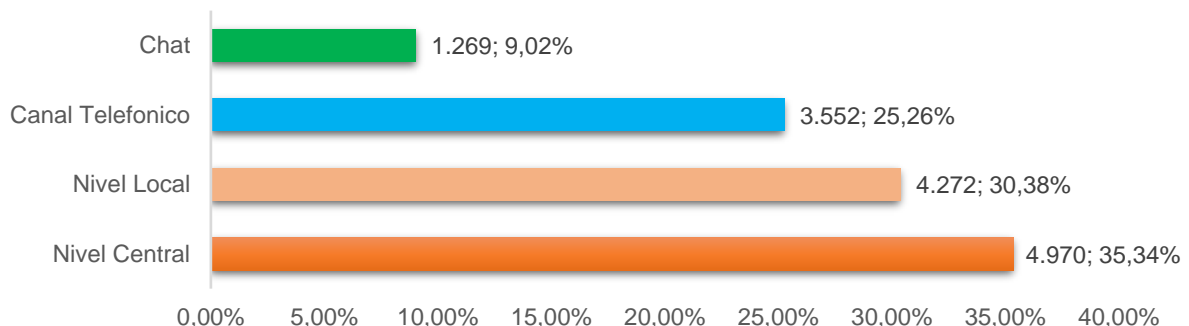
Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Sistema de gestión de calidad /Implementación	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100%
Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	82,0%	88,0%	100,0%	96,1%	95,9%	98%	95,9%
Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC)	90,0%	95,0%	100,0%	98,3%	93,2%	90%	88,6%
Cumplimiento de las acciones definidas	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100%
Trámites	90,0%	100,0%	100,0%	N.A	N.A	100%	N.A
Estrategia de comunicación implementada	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100%
Cualificación	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100%	100%
Percepción de la calidad en la respuesta	40,0%	45,0%	100,0%	42,9%	51,7%	60,9%	42,7%
Cumplimiento direccionamientos	97,0%	99,0%	100,0%	98,5%	97,5%	97,0%	98,5%
Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento establecido	60,0%	80,0%	100,0%	80,7%	84,8%	83,7%	85,6%

Fuente: Ficha técnica de indicadores

4. Caracterización de usuarios

4.1. Datos de caracterización

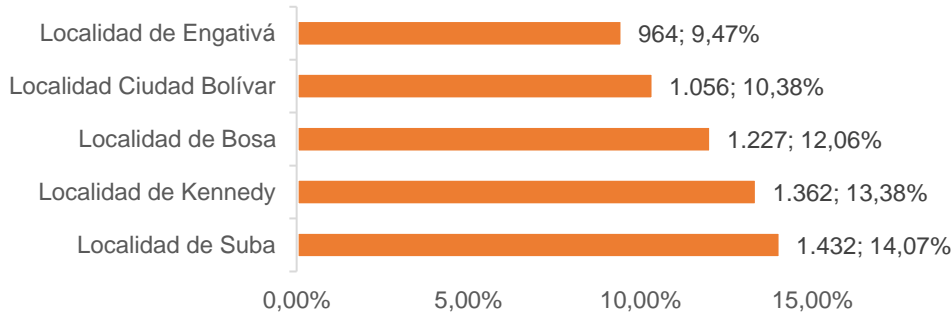
Gráfica 10. Categorización distribución por canales



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en abril de 2026, se realizaron 14.063 capturas de datos, distribuidos en los diferentes canales de la siguiente manera: el 65,72% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con una participación 25,26% y canal chat con una participación del 9,02% de las atenciones.

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica

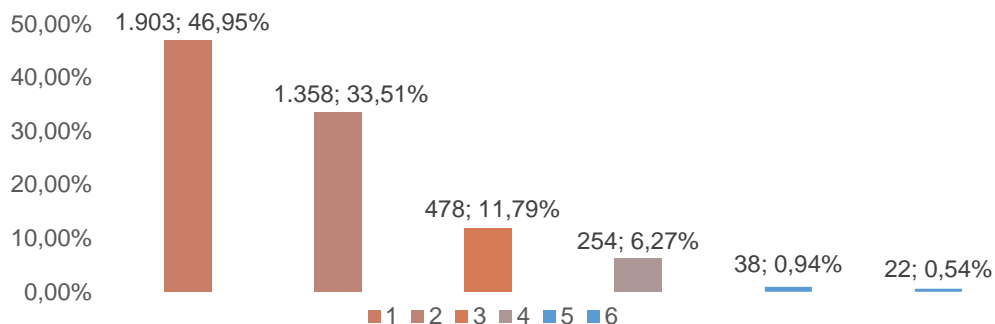


Fuente: Formulario de caracterización
*Primeras 5 localidades en orden de participación

Demográficamente se identifica que la mayor participación se encuentra en las localidades Ciudad Suba, Kennedy y Bosa con una participación del 39,51%; las localidades Ciudad Bolívar y Engativá con un 19,85% frente a los 6.041 del total de atenciones que respondieron la caracterización de distribución demográfica; estas cinco (5) localidades representan el 59,36% de la información capturada y el 39,09% corresponde a las demás localidades.

En abril interactuaron 158 ciudadanos con residencia en otras ciudades y municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 1,55% frente al total de participaciones.

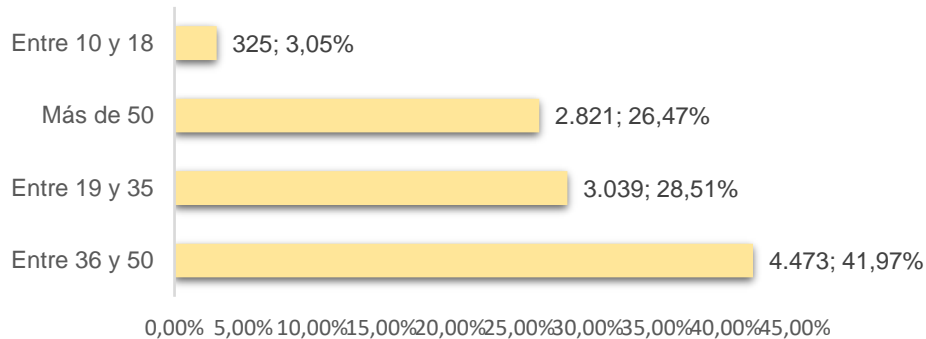
Gráfica 12. Categorización estratificación



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos, la ciudadanía atendida en un 46,95% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 33,51% como se muestra en la gráfica 12, para los demás estratos con una contribución del 19,54%.

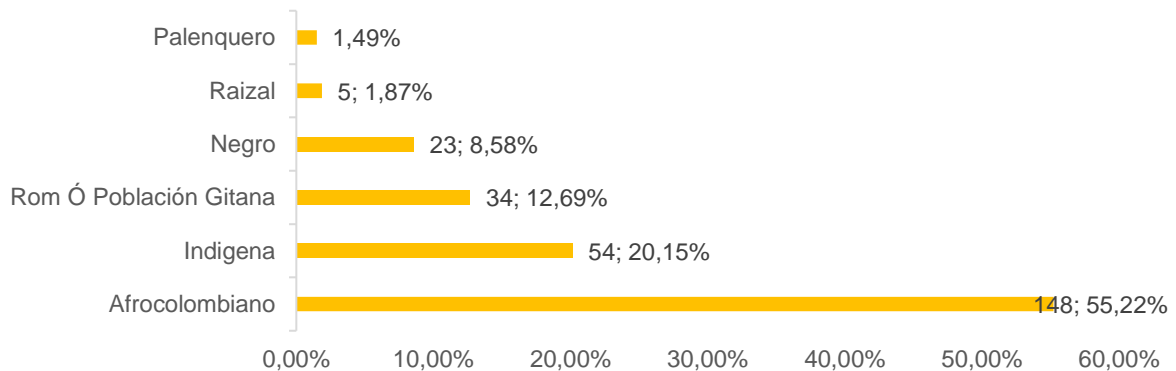
Gráfica 13. Categorización edad



Fuente: Formulario de caracterización

Se evidencia que el 41,97% de la población atendida durante el período se encuentra en edad entre 36 y 50 años, entre 19 y 35 años el 28,51%, la población más de 50 años 26,47% y las edades entre 10 y 18 años con una participación del 3,05%.

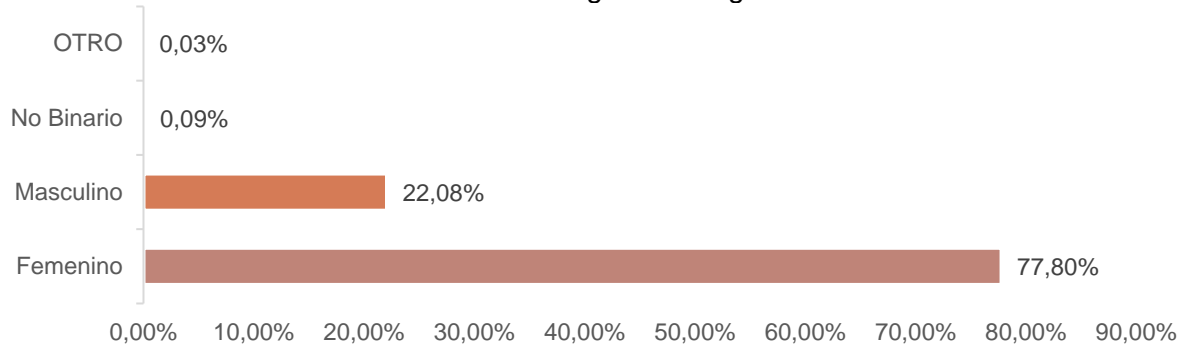
Gráfica 14. Categorización grupo étnico



Fuente: Formulario de caracterización

Las 268 personas caracterizadas de acuerdo con grupos étnicos atendidos en abril representan el 1,91% del total de 14.063 tomadas como muestra. En esta categorización la población afrocolombiana tiene una representación del 55,22%, seguida de la indígena con una participación del 20,15%, la población rom o población gitana con una participación del 12,69; los demás grupos étnicos suman una participación del 11,94% como se muestra en la gráfica.

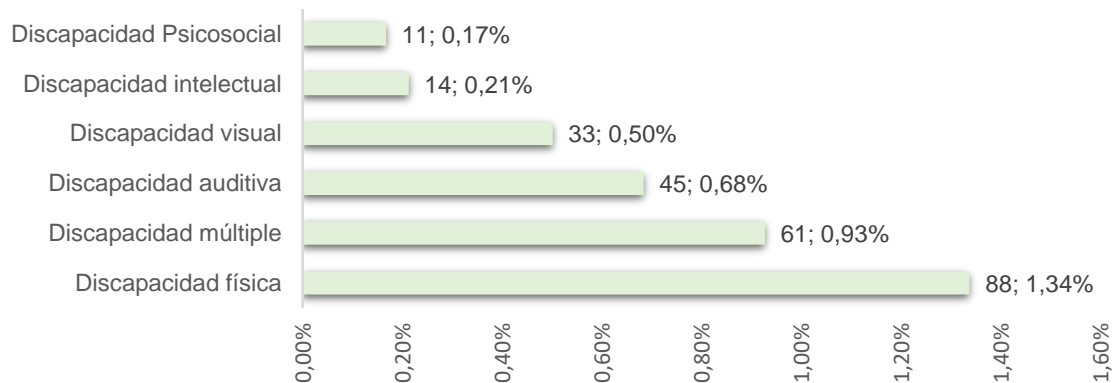
Gráfica 15. Categorización género



Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada durante abril en los diferentes canales de atención, se evidencia que el 77,80% de la ciudadanía corresponde al género femenino, el 22,08% al masculino, las personas identificadas como no binario corresponden al 0,09% y personas que se identifican con otro género 0,03%.

Gráfica 16. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible, 252 usuarios de 6.577 que respondieron a la caracterización tienen alguna discapacidad y representan el 3,83% de la población total atendida; la discapacidad física correspondió al 1,34%, seguida de la discapacidad múltiple con una participación de 0,93%, la discapacidad auditiva con un 0,68% de participación; la discapacidad psicosocial representa el 0.17%. La discapacidad visual tuvo una participación 0,50%, finalmente la discapacidad intelectual una participación del 0,21%.

4.2. Gestión atención accesible

4.2.1. Atención presencial

De manera presencial en abril de 2026, se atendieron 7 personas con discapacidad, así:

Tabla 39. Atención accesible discapacidades abril

Tipo discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad auditiva	6	85,71%
Discapacidad visual	1	14,29%
Total	7	100,00%

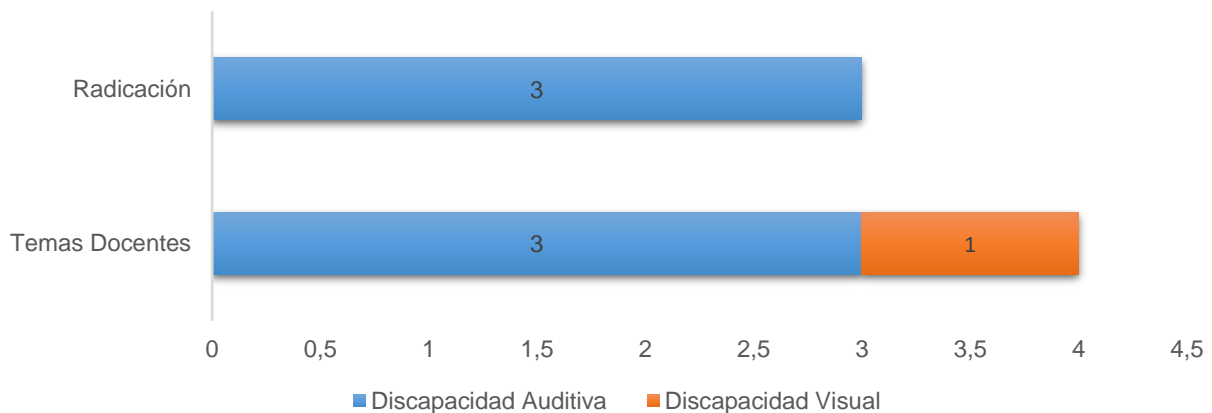
Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

Tabla 40. Atención accesible discapacidades abril

Temática	Discapacidad auditiva	Discapacidad visual	Total	% participación
Radicación	3		3	43%
Temas docentes	3	1	4	57%
Total general	6	1	7	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 17. Temáticas presenciales abril



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 abril se obtuvieron los siguientes resultados a partir de los datos consolidados.

Tabla 41. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento en abril

Categoría	Tipo de trámite	BTE	SIGA	Total
Solicitudes y trámites 94,89%	Derecho de petición interés particular	270	20.962	21.232
	Contáctenos	-	4.539	4.539
	FUT	-	296	296
	Derecho de petición interés general	122	132	254
	Informativo	-	235	235
	Respuesta	-	53	53
	Derecho de petición de consulta	25	1	26
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	7	10	17
	Invitación	-	13	13
	Derecho de petición de información	-	7	7
	Factura	-	2	2
	Derecho de petición interés particular	-	6.283	6.283
	Derecho de petición interés general	-	8	8
Requerimientos legales 3,66%	Tutela	-	849	849
	Expediente	-	366	366
	Recurso de apelación	-	25	25
	Cumplimiento de fallo	-	14	14
	Conciliación	-	14	14
	Demandas	-	2	2
	Recurso de reposición	-	1	1
PQRSDF 1,31%	Queja	333	33	366
	Reclamo	66	-	66
	Denuncia por actos de corrupción	8	9	17
	Felicitación	4	-	4
	Sugerencia	1	-	1
Solicitud de acceso a la información 0,14%	Solicitud de acceso a la información	48	2	50
Total general		884	33.856	34.740

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, así:

- Solicitudes y trámites (derechos de petición de interés general, particular, informativo y de consulta e 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.

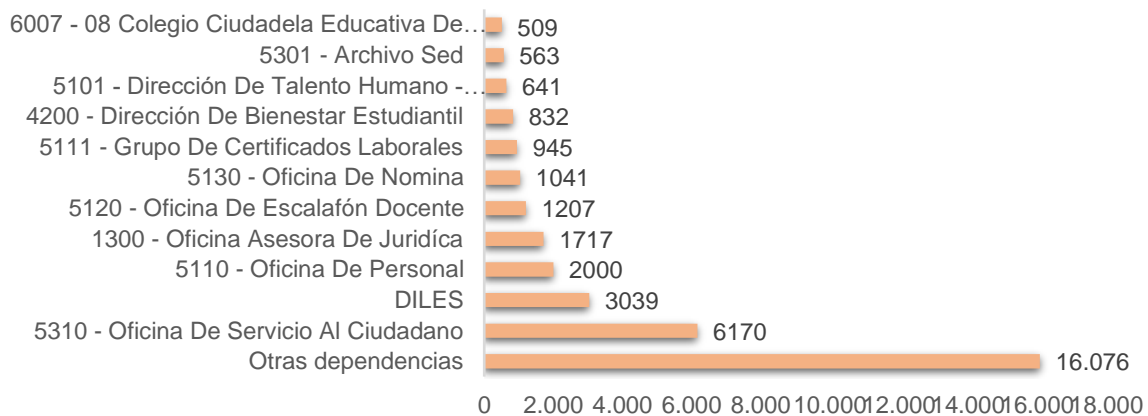
Tabla 42. Correspondencia de entrada 2026

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
Abril	32.965	454	1.271	50	34.740
Total	171.796	1.866	5.092	148	178.902

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones disminuyeron en 24,35% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 91,25% fue atendido en nivel central y el 8,75% en las Direcciones Locales de Educación. Es importante mencionar que el 89% se realiza a través de canales virtuales y el 11% 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 6.170 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 74,36%

- b. Devolución legalización 9,04%
 - c. General 5,27%
- 2) Oficina de Personal:
- a. General 76,35%
 - b. Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 6,00%
 - c. Renuncias 5,85%
- 3) Oficina Asesora de Jurídica:
- a. Tutela 50,55%
 - b. General 38,26%
 - c. Autos admisorio demanda 6,52%
- 4) Oficina de Escalafón Docente:
- a. General 59,65%
 - b. Inscripción privado decreto 2277 (20 días) 22,78%
 - c. Ascenso privado decreto 2277 (20 días) 7,54%
- 5) Oficina de Nómina:
- a. General 86,26%
 - b. Cesantías parciales administrativos (15 días) 3,55%
 - c. Actualización y/o cambio cuenta bancaria (15 días) 3,17%

5.2.2. Requerimientos legales

Las solicitudes recibidas en abril de 2026, relacionadas con requerimientos legales alcanzaron un total de 1.271, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 43. Requerimientos legales de mayor demanda en abril

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	849	66,80%
Expediente	366	28,80%
Recurso de apelación	25	1,96%
Conciliación	14	1,10%
Cumplimiento de fallo	14	1,10%
Demandas	2	0,16%
Recurso de reposición	1	0,08%
Total	1.271	100%

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

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

Los 454 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 86% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial con participación del 14%.

Tabla 44. Oficinas con mayor participación

No.	Área responsable	Cantidad	% de participación
1	1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	60	13,22%
2	4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	36	7,93%
3	2210 - Dirección Local de Educación Engativá	27	5,95%
4	2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	24	5,28%
5	1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	20	4,41%
6	2207 - Dirección Local de Educación Bosa	20	4,41%
7	5110 - Oficina de Personal	14	3,08%
8	2211 - Dirección Local de Educación Suba	13	2,86%
9	2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	12	2,64%
10	5100 - Dirección de Talento Humano	11	2,42%
11	Demás dependencias	115	25,33%
12	Instituciones Educativas Distritales	102	22,47%
Total		454	100%

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

5.2.4. Acceso a la información pública

En abril ingresaron 50 solicitudes bajo esta modalidad. Las tres (3) dependencias con mayor número de asignaciones fueron: La Oficina Asesora de Planeación (7), Oficina de Personal (6) y Dirección de Cobertura (6); las 31 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 abril y clasificados en las dependencias 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 94,87% 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	Abril
Solicitudes generales	17.877	18.926	17.557	13.944
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	16.018	18.618	15.511	9.423
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4.257	5.774	5.580	5.161

Temas	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	1.514	1.436	870	529
Tutelas	902	1.221	1.035	991
Traslado por no competencia	614	871	958	738
Certificación de contrato y/o convenio	669	401	277	196
Inscripción en el escalafón nacional docente	574	355	291	372
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	419	430	311	275
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	346	242	178	196
Total	43.190	48.274	42.568	31.825

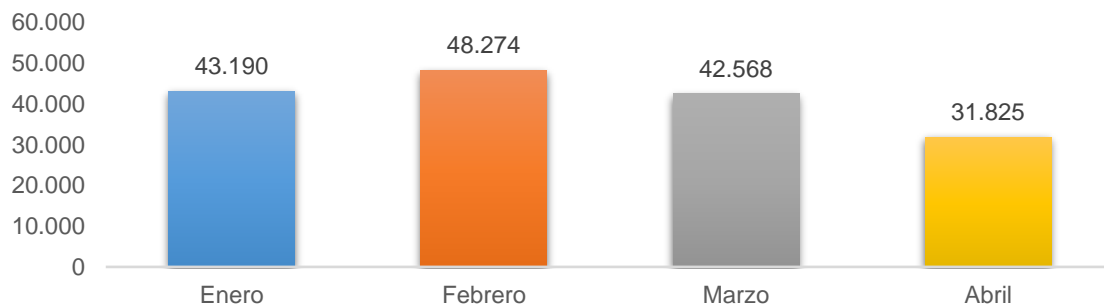
Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

De acuerdo con la tabla anterior, el volumen total de trámites presentó una disminución del 25,24 % frente al periodo anterior, al pasar de 42.568 registros en marzo a 31.825 en abril; el trámite de traslado por no competencia registró disminución del 22,96 % 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.

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 29,24 % y 5,50 %, respectivamente.

Finalmente, se evidencia que únicamente dos tipos de trámites (solicitudes generales y constancias y/o certificaciones de estudio) concentran cerca del 73,42 % de la operación total de la Secretaría de Educación del Distrito - SED en abril. 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 abril la demanda de trámites registró una disminución del 25,24% 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 31.825 trámites.

5.3.2. Bogotá te Escucha

Las 10 temáticas con mayor participación en abril corresponden a solicitudes activas (se encuentran pendientes de gestionar y clasificar), acompañamiento escolar en colegios distritales, solicitud de cupo colegio distrital, falta de 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	Abril
Solicitudes activas	518	440	404	350
Acompañamiento escolar colegios distritales	34	102	221	168
Solicitud de cupo colegio distrital	117	129	36	28
Falta de información o información general	45	111	40	38
Solicitud información (fechas valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar	60	28	16	15
Solicitud de colegio en concesión	52	23	12	5
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	20	31	23	15
Acompañamiento escolar colegios privados	6	31	24	6
Quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente	5	23	16	21
Quejas hacia algún funcionario administrativo y/o directivo administrativo	6	14	19	10
Total	863	932	811	656

Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

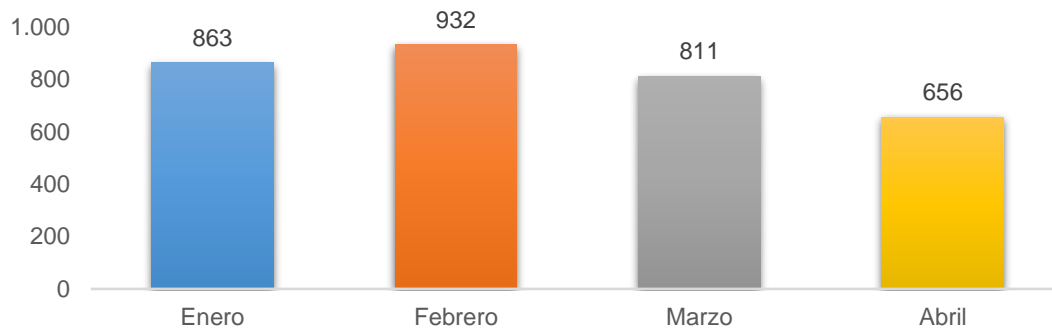
El volumen de clasificación por subtemas presentó una disminución del 19,11%, al pasar de 811 registros en marzo a 656 en abril.

A pesar de esta reducción en el volumen total, las solicitudes activas continuaron con su tendencia descendente con una disminución de 13,37%, al pasar de 404 a 350 registros. No obstante, este subtema es el de mayor participación para la entidad, al concentrar el 53,35% de la gestión total correspondiente al mes.

En relación con las solicitudes de información del subsidio de transporte escolar, se evidenció una disminución del 6,25%, 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, los casos clasificados como falta de información disminuyeron en un 5%, pasaron de 40 a 38 registros. Por su parte, el subtema acompañamiento escolar en colegios distritales presentó una reducción del 23,98 %, al pasar de 221 a 168 registros. Este comportamiento debe ser monitoreado por las áreas responsables para asegurar que la clasificación de los casos sea precisa y consistente con la naturaleza de la gestión institucional.

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 abril se recibieron 17 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	3
5110 – Oficina de Personal	3*
5130 – Oficina de Nómina	2
6014 – 07 – Colegio San Francisco de Asís IED	1*
4200- Dirección de Bienestar Estudiantil	1
1300 – Oficina Asesora de Jurídica	1
5111 – Grupo de Certificados Laborales	1

Área responsable	Cantidad
2214 – Dirección Local de Educación Mártires	1*
5300 – Dirección de Servicios Administrativos	1
2219 – Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	1*
1000 – Despacho	1
3500 – Dirección de Formación Docentes e Innovaciones Pedagógicas	1
Total	17

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

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

- Radicadas a la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción:
 - 1) 2481872026: Ciudadano anónimo denunció presuntas irregularidades y malos manejos por parte del rector y la coordinadora en el Colegio Marruecos IED. El requerimiento se encuentra en gestión bajo el expediente No. 391-2026.
 - 2) 2651012026: Ciudadano anónimo denunció presuntos hechos de irregularidades en el pago de horas extras en el Colegio Rafael Delgado Salguero IED. El requerimiento se encuentra en gestión con expediente No. 425-2026.
 - 3) 2929182026: La ciudadana (...) denunció atropellos por parte de las funcionarias públicas (...) y (...) del Colegio República de Colombia IED. El requerimiento se encuentra en gestión con expediente No. 508-2026.
- Radicadas a la Oficina de Personal:
 - 4) E-2026-65794: La ciudadana (...) expuso que aplicó para una vacante y desde ese momento no se visualizan nuevas vacantes.
 - 5) E-2026-65178: El docente (...) entregó documentación para retiro definitivo por cumplimiento de edad.
 - 6) 3095282026: Ciudadano anónimo informó acerca de falta de docentes en el Colegio Rural José Celestino Mutis IED.
- Recibidas por Oficina de Nómina:
 - 7) E-2026-61541: El docente (...) a través de su apoderado (...) solicitó suspensión descuentos por insolvencia de persona natural no comercial.
 - 8) E-2026-58755: La ciudadana (...) solicitó evaluar la liquidación de retiro por pensión de vejez según Resolución 3896 del 24 noviembre de 2025.
- Radicada en el Colegio San Francisco de Asís (IED):

- 9) 3095012026: Ciudadano anónimo denunció celebración de cumpleaños para un hijo de un docente en un colegio público. Presuntamente la rectora del Colegio San Francisco de Asís IED permitió que este evento se realizara dentro de la institución, facilitó el uso de tiempo y espacios institucionales (...).
- Radicada en las demás dependencias:
- 10) 3094302026: Ciudadano anónimo denunció irregularidades en cuanto refrigerios escolares y registro sanitario en el Colegio María Cano IED.
- 11) E-2026-71366: El Juzgado Séptimo Administrativo del Circuito Judicial de Bogotá - Sección Segunda admitió demanda en contra de la Secretaría de Educación del Distrito dentro de un proceso de nulidad y restablecimiento del derecho.
- 12) E-2026-67159: La ciudadana (...) solicitó certificado cetil para determinar semanas cotizadas.
- 13) E-2026-66055: La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB - ESP remitió factura de recibo público.
- 14) E-2026-71860: La Junta Administradora Local de Engativá realizó convocatoria a sesión de la Comisión de Educación, Cultura, Recreación y Deporte, temática: programa de alimentación escolar en la localidad Engativá.
- 15) E-2026-71593: La docente (...) reporta fallas del Campus Virtual de Espacio Maestro.

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

5.3.2.2. Quejas, sugerencias y felicitaciones

En abril se recibieron 366 quejas, 4 felicitaciones y 1 sugerencia las cuales se encuentran en BTE con los siguientes radicados:

5.3.2.2.1. Quejas

Se registraron 366 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	55
2	2210 - Dirección Local de Educación Engativá	27
3	4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	24
4	2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	20

No.	Área responsable	Número de quejas registradas
5	2207 - Dirección Local de Educación Bosa	18
6	1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	16
7	2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	11
8	5100 - Dirección de Talento Humano	9
9	2211 - Dirección Local de Educación Suba	9
10	5110 - Oficina de Personal	8
11	Demás dependencias	169
Total		366

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

Se registraron 3 quejas dirigidas a la Oficina de Servicio al Ciudadano, así:

- 1) 2431072026: Ciudadano anónimo manifestó su inconformidad porque ha intentado hacer una legalización de un documento el cual no funciona cuando lo presenta ante la Cancillería.
- 2) 2572322026: Ciudadano anónimo presentó queja ya que en la página de la Secretaría de Educación del Distrito indican que hay atención presencial hasta las 6 p.m.
- 3) 2901182026: Ciudadano anónimo presentó queja por falla técnica reiterada en el portal FUT para trámite de legalización de documentos para estudios en el exterior.

5.3.2.2.2. Sugerencias

- 1) 2901382026: Ciudadano anónimo solicitó una reunión para tratar temas del personal administrativo es utilizado en funciones que no son de su competencia solicita que se consideren las acciones legales al respecto.

Nota: en abril, un ciudadano ingresó a BTE para registrar una solicitud y de forma incorrecta la tipificó como una sugerencia.

5.3.2.2.3. Felicitaciones

- 1) 2600442026: El Consejo Local de Sabios y Sabias de Usme solicitó con urgencia la reparación de alcantarilla ubicada al frente del Colegio Rodrigo Arenas Betancourt, ya que es peligroso para quienes transitan a diario por ese espacio.
- 2) 2944202026: El ciudadano (...) felicita a la profesional (...) del área de seguridad y salud en el trabajo, por el acompañamiento brindado durante su proceso de traslado docente por condiciones de salud.
- 3) 2491892026: Ciudadano anónimo felicita al rector del Colegio Venecia IED por

haber alcanzado la acreditación de alta calidad para el Colegio Cooperativo Nuevo Muzu.

- 4) 2577012026: Ciudadano anónimo felicita a la profesora (...) del Colegio Delia Zapata Olivella IED, directora de curso del 1101, por su excelente trabajo, por el esfuerzo de cada día, la dedicación y el amor que le pone a sus clases.

Nota: en abril, un ciudadano ingresó a BTE para registrar una solicitud y de forma incorrecta la tipificó 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 abril se registraron 791, 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).

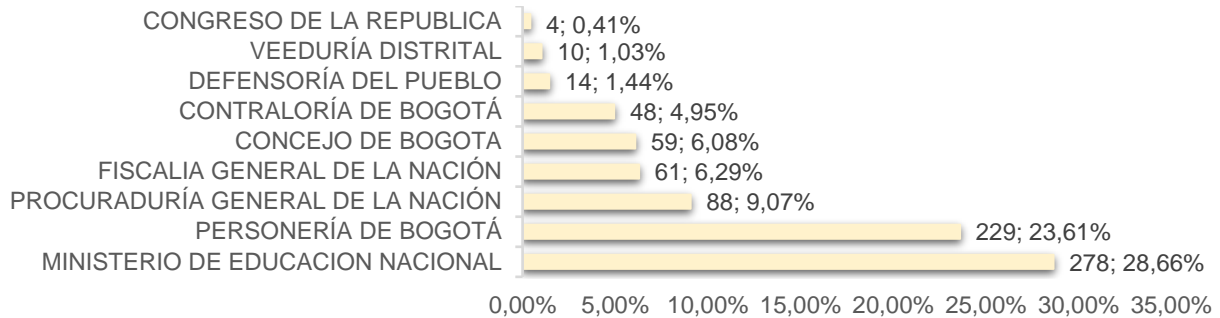
Tabla 49. Participación de requerimiento por organismo del control y rama

Ente de Control	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	278
Organismo de Control Nacional*	102
Ramas del Poder Público	-
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	346
Rama Judicial*	61
Rama Legislativa	-
Congreso de la República	4
Total	791

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 35,15% corresponde al Ministerio de Educación Nacional, el 28,95% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 11,13% de la Procuraduría General de la Nación, el restante 24,77% 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 abril.

Tabla 50. Nivel oportunidad PQRSDF abril 2026

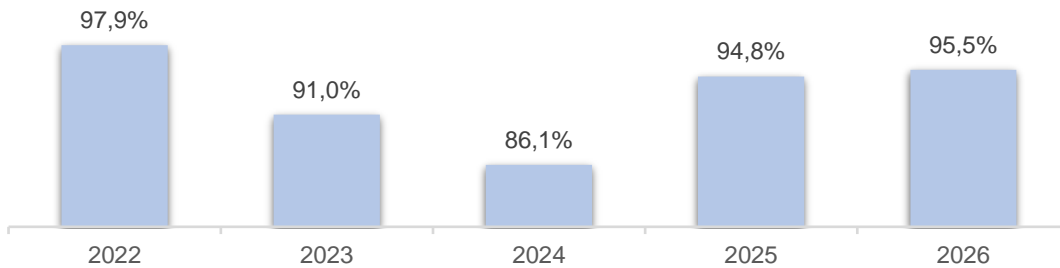
Dependencia	Total	No cumple	Sí cumple	Nivel de oportunidad
Despacho	2.712	182	2.530	93,3%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	2.041	105	1.936	94,9%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	318	36	282	88,7%
Subsecretaría de Gestión Institucional	14.529	584	13.945	96,0%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	3.145	127	3.018	96,0%
Instituciones Educativas Distritales	19.655	1.289	18.366	93,4%
Total	42.400	2.323	40.077	94,5%*

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

*El cálculo se realiza del total de peticiones que sí cumple sobre el total de peticiones.

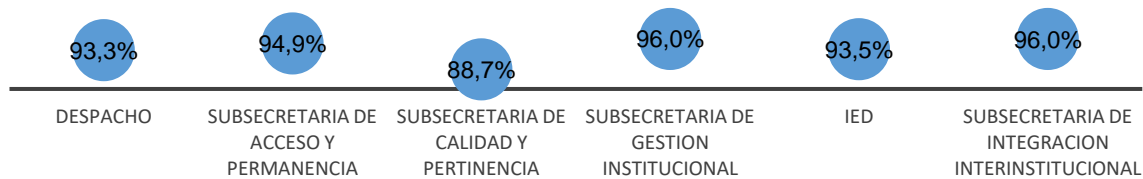
² Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Gráfica 22 Histórico abril 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 abril, un 5,48% de las respuestas fue dada fuera de términos y se presentó una variación del 1,08% con respecto al mes anterior. Del total de dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 23 cumplen al 100% en su nivel de oportunidad, 27 se encuentran entre el 91% y 99%, 8 dependencias entre el 81% y 88% y las 4 restantes están por debajo del 80% en su nivel de oportunidad.

Las dependencias que más bajo nivel de oportunidad tuvieron en abril 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	121	2	119	98%
1100 - Oficina Asesora de Planeación	41	11	30	73%

Área Responsable	Suma de no cumple	Suma de sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	1.656	142	1514	91%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	442	14	428	97%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	56	6	50	89%
1600 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	11	1	10	91%
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	193	4	189	98%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	135	2	133	99%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	16	3	13	81%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	302	7	295	98%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	108	5	103	95%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	89	2	87	98%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	174	7	167	96%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	275	12	263	96%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	97	2	95	98%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	330	28	302	92%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	365	31	334	92%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	74	3	71	96%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	126	4	122	97%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	126	8	118	94%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	101	2	99	98%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	202	11	191	95%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	27	1	26	96%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	27	1	26	96%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	97	9	88	91%
3200 - Dirección de Educación Media	15	2	13	87%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	35	4	31	89%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	76	21	55	72%
4100 - Dirección de Cobertura	494	18	476	96%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	325	71	254	78%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	100	16	84	84%
5100 - Dirección de Talento Humano	397	47	350	88%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	819	9	810	99%
5110 - Oficina de Personal	2.081	165	1916	92%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1.066	130	936	88%
5130 - Oficina de Nómina	1.344	219	1125	84%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	111	6	105	95%
5400 - Dirección Financiera	4	1	3	75%
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad	94	1	93	99%

Área Responsable	Suma de no cumple	Suma de sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
Total	12.152	1.028	11.124	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 a abril de 2026.

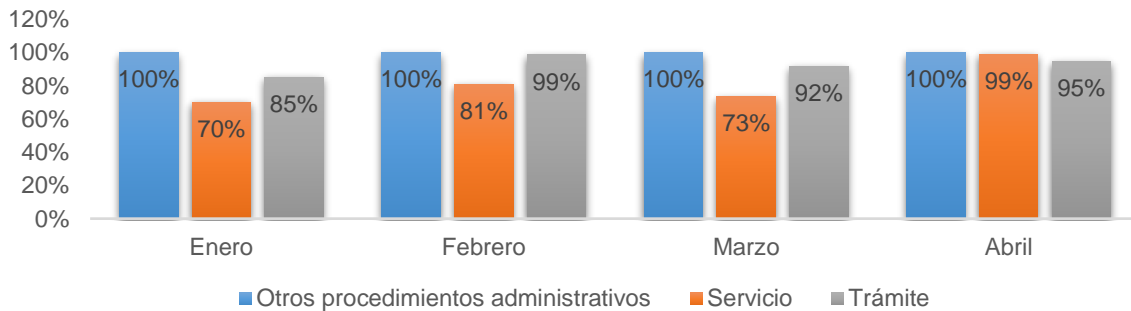
Tabla 52. Nivel oportunidad trámites consolidado enero a abril de 2026

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámites	90.142	83.346	92,5%	78
Servicios	16.056	12.462	77,6%	13
Otros procedimientos administrativos	4.597	4.597	100%	16
Total	110.795	100.405	90,6%*	107

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. Porcentaje nivel oportunidad trámites por dependencia

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	94%	98%	98%	100%
Dirección de Dotaciones Escolares	-	-	-	-

Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100%	100%	100%	100%
Dirección de Inspección y Vigilancia*	85%	90%	91%	96%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%
Dirección de Talento Humano	104%	110%	92%	96%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	100%	100%	100%	-
Grupo de Certificados Laborales*	4%	7%	6%	93%
Instituciones Educativas Oficiales*	79%	98%	89%	91%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	100%	-	100%	67%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	100%
Oficina de Nómina*	95%	98%	88%	99%
Oficina de Personal*	103%	98%	97%	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	97%	100%	98%	100%
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.

En abril se realizó la valoración de la calidad en la respuesta en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas; se tomó una muestra de 376 monitoreos, en los que 283 respuestas sí cumplen los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema) y 93 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó un indicador del 75,27%.

Los resultados de la valoración de la entidad, con el detalle de cada criterio y su porcentaje de cumplimiento o no 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 111 áreas evaluadas.

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

Área responsable	Univer so	Muest ra	No cumple	Cum ple	% Calidad
1200 - Oficina de Control Interno	19	12	1	11	91,67%

Área responsable	Univer so	Muest ra	No cumple	Cum ple	% Calidad
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	749	12	1	11	91,67%
6007 - 28 Colegio Villas del Progreso (IED)	273	11	1	10	90,91%
6019 - 39 Colegio Unión Europea (IED)	71	6	1	5	83,33%
6019 - 07 Colegio Ciudad Bolívar - Argentina (IED)	124	5	1	4	80,00%
5130 - Oficina de Nómina	1218	14	3	11	78,57%
4100 - Dirección de Cobertura	388	12	3	9	75,00%
6001 - 09 Colegio Toberín (IED)	90	4	1	3	75,00%
6008 - 22 Colegio Kennedy (IED)	121	4	1	3	75,00%
6008 - 38 Colegio San José de Castilla (IED)	207	4	1	3	75,00%
6019 - 10 Colegio Confederación Brisas del Diamante (IED)	193	4	1	3	75,00%
6004 - 23 Colegio Montebello (IED)	20	3	1	2	66,67%
6005 - 16 Colegio Fernando González Ochoa (IED)	177	6	2	4	66,67%
6009 - 01 Colegio Antonio Van Uden (IED)	33	3	1	2	66,67%
6011 - 20 Colegio Ramón de Zubiría (IED)	276	6	2	4	66,67%
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	285	3	1	2	66,67%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	711	21	9	12	57,14%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	150	4	2	2	50,00%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	261	6	3	3	50,00%
6005 - 15 Colegio Federico García Lorca (IED)	54	2	1	1	50,00%
6007 - 27 Colegio San Bernardino (IED)	118	4	2	2	50,00%
6011 - 01 Colegio Alberto Lleras Camargo (IED)	38	2	1	1	50,00%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1063	19	12	7	36,84%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	159	3	2	1	33,33%
5110 - Oficina de Personal	685	6	4	2	33,33%
1000 - Despacho	101	6	5	1	16,67%
6008 - 30 Colegio Marsella (IED)	174	9	8	1	11,11%
1700 - Oficina De Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	116	1	1	0	0,00%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	61	1	1	0	0,00%
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	34	3	3	0	0,00%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	27	1	1	0	0,00%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	102	2	2	0	0,00%
3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	53	5	5	0	0,00%
5100 - Dirección de Talento Humano	82	2	2	0	0,00%
6005 - 41 Colegio San Cayetano (IED)	9	1	1	0	0,00%
6008 - 17 Colegio Instituto Técnico Rodrigo de Triana (IED)	1	1	1	0	0,00%
6008 - 48 Colegio Teresa Martínez de Varela (IED)	23	1	1	0	0,00%
6014 - 06 Colegio Ricaurte (Concejo) (IED)	11	1	1	0	0,00%
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	52	1	1	0	0,00%
6019 - 06 Colegio Cedit Ciudad Bolívar (IED)	49	1	1	0	0,00%
6019 - 13 Colegio El Paraíso de Manuela Beltrán (IED)	6	1	1	0	0,00%

Área responsable	Univer so	Muest ra	No cumple	Cum ple	% Calidad
Total	8.384	213	93	120	56,34% *

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 del grupo de correspondencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano, situación que requiere la implementación de acciones correctivas por parte del equipo del Plan Padrino, con el fin de incrementar 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 abril se obtuvo un total de 213 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. De 26 dependencias de la entidad, 22 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
Grupo de Certificados Laborales	2		2	100,00%
Dirección Local de Educación Usaquén	1		1	100,00%
Oficina Asesora de Jurídica	1		1	100,00%
Dirección Local de Educación Chapinero	1		1	100,00%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	6	1	7	85,70%
Oficina de Contratos	4	1	5	80,00%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	3	1	4	75,00%

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Oficina de Personal	4	2	6	66,70%
Dirección Local de Educación Fontibón	2	1	3	66,70%
Oficina de Nómina	11	7	18	61,10%
Dirección de Inspección y Vigilancia	1	1	2	50,00%
Oficina para la Convivencia Escolar	1	1	2	50,00%
Oficina de Servicio al Ciudadano	3	4	7	42,90%
Dirección Local de Educación Suba	2	3	5	40,00%
Dirección de Bienestar Estudiantil	33	54	87	37,90%
Oficina de Escalafón Docente	7	12	19	36,80%
Dirección Local de Educación Usme	1	2	3	33,30%
Dirección de Cobertura	7	15	22	31,80%
Dirección Local de Educación Kennedy	1	3	4	25,00%
Colegio Pablo Neruda (IED)		3	3	0,00%
Colegio Prado Veraniego (IED)		3	3	0,00%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos		1	1	0,00%
Colegio Rural Quiba Alta (IED)		1	1	0,00%
Dirección Local de Educación Teusaquillo		4	4	0,00%
Colegio Nueva Colombia (IED)		1	1	0,00%
Dirección Local de Educación Tunjuelito		1	1	0,00%
Total general	91	122	213	42,72%*

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

*El cálculo se obtiene del total de cumple sobre el total

El indicador obtenido para este mes fue del 42,72%, que evidencia disminución con respecto del anterior reporte (60,94%), 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 generen respuestas claras 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
Abril	213	91	122	42,72
Total general	393	185	208	47,07*

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

*Total cumple sobre total de encuestas

5.6. Gestión de vencidos

Al comparar el reporte del 31 de marzo de 2026 que presentó 1.258 radicados vencidos con el reporte del 30 de abril de 2026 que presentó 1.136, se evidencia disminución en 122 casos. Los 1.136 casos que se encuentran pendientes de respuesta presentan las siguientes características:

- 237 son entradas, 389 internos, 439 FUT y 71 SDQSDF.
- 1.065 son de SIGA y 71 de Bogotá te Escucha.
- 240 pertenecen a Nivel Central, 60 a Direcciones Locales de Educación y 836 a las Instituciones Educativas.

Tabla 57. Variación de vencimientos

Nivel	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Variación
Nivel central	435	499	504	240	Bajó
Dirección local	38	26	36	60	Subió
Instituciones Educativas Distritales	1236	663	718	836	Subió
Total	1.709	1.188	1.258	1.136	Bajó

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

5.7. Gestión correspondencia de salida

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

Durante abril de 2026 se gestionaron 33.046 comunicaciones de salida, de las cuales 12.529 (37,91%) correspondieron a envíos electrónicos realizados del correo sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, 19.153 (57,96%) del correo notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y 1.364 (4,13%) a correspondencia física.

Los resultados en este periodo evidencian un aumento del 16,15% en la gestión de correspondencia frente a marzo de 2026, mes en el que se registraron 28.451 comunicaciones gestionadas.

La variación se presentó principalmente en los envíos electrónicos, los cuales pasaron de 27.069 a 31.682 registros, lo que corresponde a un incremento del 17,04%. Por su parte, la correspondencia física presentó una disminución del 1,30%, pasó de 1.382 a 1.364 envíos, lo que refleja una leve reducción en la utilización de medios físicos para la entrega de comunicaciones durante el periodo analizado.

En relación con la correspondencia física, en abril de 2026 se gestionaron 1.364 envíos, de los cuales 971 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 393 envíos a través del servicio de mensajería motorizada que es la modalidad utilizada principalmente para entregas en 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 abril de 2026 se registraron 12.529 envíos. Asimismo, se presentaron 572 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 496 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 19.153 envíos electrónicos, registrándose 520 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 abril se facturaron 32.078 unidades, distribuidas en 12.923 unidades correspondientes al buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 19.155 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 95,87% 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
Abril	1.364	31.682	33.046
Total	4.757	105.485	110.242

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 periodo comprendido entre enero y abril 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%
Abril	31.304	36.587	85,56%
Total	125.781	149.836	83,95%

Fuente: Consolidado facturación 4-72 y Reporte SIGA

*Total de salidas gestionadas sobre el total de salidas registradas en SIGA

Durante abril de 2026, el indicador alcanzó un resultado del 85,56%, correspondiente a 31.304 envíos gestionados frente a 36.587 salidas registradas, evidenciándose un aumento de 1,86 puntos porcentuales respecto al mes anterior. Este resultado refleja una mejora en el nivel de cumplimiento y se mantiene dentro del comportamiento observado durante el periodo analizado.

En términos generales, el resultado de abril evidencia avances en el fortalecimiento de los controles asociados al registro oportuno de las salidas y su correspondencia con los envíos gestionados, lo que contribuye a mejorar la consistencia de la información y la trazabilidad del proceso de correspondencia institucional.

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 abril de 2026 se gestionaron 1.364 envíos físicos, los cuales representan el 4,13% del total de correspondencia de salida del periodo. De estos, 856 comunicaciones fueron entregadas efectivamente y 508 registraron devolución, lo que implica que se alcanzó un nivel de efectividad del 62,76% en la entrega de correspondencia física. En comparación con marzo de 2026, mes en el que se gestionaron 1.382 envíos físicos con 460 devoluciones, se evidenció una leve disminución en el volumen de envíos físicos y un aumento en el número de devoluciones registradas. En consecuencia, el nivel de efectividad presentó una disminución respecto al periodo anterior.

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 abril

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
1000 - Despacho	1		1	0,00%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	3	14	17	82,35%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	109	299	408	73,28%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	4	12	16	75,00%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén		1	1	100,00%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria		1	1	100,00%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón		4	4	100,00%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá		1	1	100,00%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	2	4	6	66,67%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda		3	3	100,00%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar		1	1	100,00%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	116	84	200	42,00%
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación		1	1	100,00%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	1	2	3	66,67%
4100 - Dirección de Cobertura	4	6	10	60,00%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	1	31	32	96,88%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares		2	2	100,00%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional		1	1	100,00%
5100 - Dirección de Talento Humano		23	23	100,00%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1	83	84	98,81%
5110 - Oficina de Personal	18	32	50	64,00%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1	4	5	80,00%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	239	216	455	47,47%
5130 - Oficina de Nómina	6	24	30	80,00%
5220 - Oficina de Contratos		6	6	100,00%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano		1	1	100,00%
531002 - Oficina OSC Respuestas	2		2	0,00%
Total General	508	856	1.364	79,00%*

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida 4-72

*Promedio de efectividad

5.7.1.2. Nivel de efectividad correo electrónico certificado

En abril de 2026 se gestionaron 31.682 envíos de correo electrónico certificado, los cuales representan el 95,87% del total de correspondencia de salida del periodo, lo que evidencia que el canal electrónico es el principal medio utilizado para la remisión de comunicaciones institucionales.

Del total de envíos electrónicos realizados, 12.529 se gestionaron a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 19.153 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 496 devoluciones en el buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 520 devoluciones en el buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co, para un total de 1.016 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 abril se identificaron 572 rechazos asociados al buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, relacionados principalmente con 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. Por su parte, para el buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co no se registraron rechazos dentro del proceso de validación previa al envío.

En comparación con marzo, se evidencia un aumento de 4.613 envíos electrónicos, equivalente a un incremento del 17,04%, debido a que pasó de 27.069 a 31.682 comunicaciones electrónicas gestionadas.

Como resultado de la gestión realizada en ambos buzones electrónicos, durante el periodo se obtuvieron 30.666 entregas efectivas y 1.016 devoluciones, lo que representa una efectividad general del 96,79% en la entrega de correspondencia electrónica certificada. Este resultado evidencia un comportamiento favorable en el desempeño del proceso, al mantener altos niveles de efectividad en la entrega de comunicaciones electrónicas institucionales.

Particularmente, el buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co registró 12.033 entregas efectivas y 496 devoluciones, con lo que alcanzó una efectividad del 96,04%. Asimismo, las dependencias con mayor volumen de entregas, entre ellas la Oficina de Nómina, la Oficina de Personal, la Dirección de Bienestar Estudiantil y la Oficina de Servicio al Ciudadano, mantuvieron niveles de efectividad superiores al 94%, lo que refleja estabilidad en la gestión de notificaciones electrónicas institucionales.

Tabla 61. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
1000 - Despacho		3	3	100,00%
1100 - Oficina Asesora de Planeación		69	69	100,00%
1200 - Oficina de Control Interno		1	1	100,00%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	9	153	162	94,44%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción		1	1	100,00%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	13	272	285	95,44%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	1	4	5	80,00%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	2	311	313	99,36%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	10	91	101	90,10%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	6	111	117	94,87%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	10	140	150	93,33%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	8	76	84	90,48%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	8	69	77	89,61%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	8	85	93	91,40%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	10	95	105	90,48%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	3	244	247	98,79%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	10	306	316	96,84%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	8	74	82	90,24%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	4	120	124	96,77%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires		15	15	100,00%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	1	36	37	97,30%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	1	67	68	98,53%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	5	68	73	93,15%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar		11	11	100,00%
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado		8	8	100,00%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	58	313	371	84,37%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	1	27	28	96,43%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica		2	2	100,00%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	4	110	114	96,49%
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación		5	5	100,00%
4100 - Dirección de Cobertura	34	548	582	94,16%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	66	1225	1291	94,89%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	26	217	243	89,30%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares		3	3	100,00%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional		11	11	100,00%
5100 - Dirección de Talento Humano	7	169	176	96,02%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	18	649	667	97,30%
5110 - Oficina de Personal	41	1523	1564	97,38%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1	58	59	98,31%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	23	955	978	97,65%
5130 - Oficina de Nómina	36	1540	1576	97,72%
5220 - Oficina De Contratos	8	75	83	90,36%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos		11	11	100,00%
5301 - Archivo SED	6	453	459	98,69%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	27	1244	1271	97,88%
531002 - Oficina OSC Respuestas	23	462	485	95,26%
5410 - Oficina de Presupuesto		3	3	100,00%
Total general	496	12.033	12.529	95,82%*

Fuente: Base asignación SED Notificaciones Cargue De Guías 2026

*Promedio de efectividad - *La tabla corresponde únicamente a los envíos gestionados mediante el buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co con la información de las DLES y Nivel Central.

Es importante precisar que la relación de 12.529 envíos electrónicos corresponde exclusivamente a las comunicaciones gestionadas a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co durante abril de 2026. El análisis por dependencias evidencia que, durante este periodo, se alcanzó un total de 12.033 entregas efectivas y 496 devoluciones, lo que representa una efectividad general del 96,04%, reflejando 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 áreas con cumplimiento del 100%, entre ellas la Oficina Asesora de Planeación, la Dirección de Dotaciones Escolares, la Dirección Local de Educación Mártires y la Subsecretaría de Gestión Institucional, lo cual evidencia una adecuada calidad en la información suministrada para el envío de las comunicaciones.

Asimismo, las dependencias con mayor volumen de gestión, como la Oficina de Nómina, la Oficina de Personal, la Dirección de Bienestar Estudiantil, la Oficina de Escalafón Docente y la Dirección de Talento Humano, mantuvieron niveles de efectividad entre el 94% y el 98%, pese al alto número de envíos gestionados, lo que refleja estabilidad en el proceso de notificación electrónica.

No obstante, se identifican algunas dependencias con niveles de efectividad inferiores al promedio general, como la Dirección General de Educación y Colegios Distritales (80,00%), la Dirección de Inspección y Vigilancia (84,37%), la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos (89,30%) y la Dirección Local de Educación Bosa (89,61%). 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 propias de los sistemas de correo electrónico.

En términos generales, los resultados del periodo evidencian un adecuado funcionamiento del proceso de notificación electrónica, con una alta tasa de efectividad y estabilidad en la gestión de las comunicaciones institucionales, lo que contribuye así a la eficiencia y trazabilidad del proceso de correspondencia electrónica certificada.

5.8. Gestión de mejoramiento continuo

Tabla 62. Indicadores 2026

Mes		Enero	Febrero	Marzo	Abril
Nivel de oportunidad total	En términos	23.767	26.926	24.893	40077
	Total evaluado	26.855	28.466	26.049	42400
	%	89%	94,59%	95,56%	94,52%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	23.291	25.888	23.899	39198
	Total evaluado	26.281	27.352	24.963	41413
	%	89%	94,65%	95,74%	94,65%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	476	1.038	994	879
	Total evaluado	574	1.114	1.086	987
	%	83%	93,18%	91,53%	89,06%
Total calidad SED	%	86,86 %	87,07%	74,34%	75,27%
	Sin error	324	330	281	283
	Total muestra	373	370	378	376
Calidad SIGA	%	86,39%	86,99%	75,07%	76,02%
	Sin error	311	321	277	279
	Total muestra	360	369	369	367
Calidad BTE	%	100%	90%	44,44%	44,44%
	Sin error	13	9	4	4
	Total muestra	13	10	9	9
Vencidos BTE	Total	54	59	58	71
	Vigencia actual	19	50	49	65
	Vigencias anteriores	35	9	9	6
Vencidos SIGA	Total	1.655	1.104	1.200	1065
	Vigencia actual	1.136	938	1.038	926
	Vigencias anteriores	519	166	162	139
Total vencidos	Total	1.709	1.163	1.258	1136
Percepción en las respuestas	%	42,86%	51,67%	60,94%	42,72%

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%.

5.9. 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.

5.10. 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.

5.11. Acciones de mejora planteadas para mayo 2026




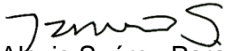
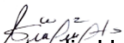


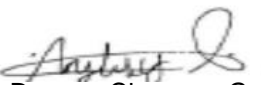
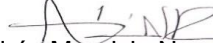

- Adelantar seguimiento a indicadores de nivel de oportunidad vencidos y casos sin digitalizar en las dependencias con mayor número de casos.
- Continuar con los procesos de formación en los sistemas de gestión documental de la entidad, articulados con la Dirección de Talento Humano.
- Desbloqueo y seguimiento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

- Disminución general de la demanda: En abril de 2026 se registró una reducción del 11,49% en el volumen total de atenciones frente al mismo periodo de 2025, lo cual evidencia una tendencia descendente asociada a la finalización de procesos estacionales como matrículas.
- Caída significativa en canal telefónico: El canal telefónico presentó la mayor disminución (-33,71% interanual).
- Alta concentración de la demanda en pocos trámites: El 77% de las consultas se concentra en tres temas (cesantías y pensiones, cupos escolares y subsidio de transporte), lo que evidencia oportunidades de optimización mediante estrategias focalizadas.

- Alto desempeño en calidad del servicio: Se alcanzó un nivel de servicio del 97,89% y una satisfacción ciudadana del 97,61%, que se refleja un desempeño operativo eficiente.
- La entidad presenta un nivel de cumplimiento global del 90,6%, cifra que logra superar el umbral esperado del 90 %. En este periodo, el componente de “Servicios” es el que más impacta negativamente el promedio, al registrar un cumplimiento del 77,6%. No obstante, “Trámites” es el foco principal de atención preventiva, ya que, a pesar de tener un nivel de oportunidad del 92,5%, concentra el 72,9% de las PQRSDF (78 de las 107 recibidas), lo que exige priorizar la optimización de sus procesos.
- Se registraron los datos de operación de las oficinas que tienen trámites, OPAS y servicios; los datos reflejan un avance sostenido en la eficiencia y oportunidad en la gestión de solicitudes, lo que evidencia un impacto positivo derivado de la implementación de la Política de Racionalización de Trámites. Es importante destacar la recuperación significativa de áreas como el Grupo de Certificados Laborales, que pasó de niveles críticos a un 93% de cumplimiento en abril. Sin embargo, resulta fundamental focalizar acciones de mejora y revisar los procesos internos de las dependencias cuyo nivel de oportunidad es inferior al 90% al cierre del periodo, particularmente en el caso de la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción (67%).
- Durante abril de 2026 se evidenció un incremento del 16,15% en la gestión total de correspondencia frente al mes anterior, impulsado principalmente por el aumento en los envíos electrónicos certificados. El canal electrónico continuó consolidándose como el principal medio para la remisión de comunicaciones institucionales, con el 95,87% del total de envíos gestionados durante el periodo. Asimismo, la correspondencia física registró un nivel de efectividad del 62,76%, afectado principalmente por inconsistencias en la información de direccionamiento suministrada por las dependencias remitentes. Por su parte, la correspondencia electrónica certificada mantuvo un comportamiento favorable, alcanzó una efectividad general del 96,79% en ambos buzones institucionales, lo que evidencia estabilidad y confiabilidad en el proceso de entrega. Los rechazos y devoluciones en los envíos electrónicos estuvieron asociados principalmente a inconsistencias documentales, errores en correos electrónicos y restricciones técnicas de los servidores de destino.
En este contexto, se recomienda fortalecer la validación previa de direcciones físicas y correos electrónicos por parte de las dependencias, con el fin de disminuir devoluciones y rechazos en los envíos gestionados. De igual manera, es importante continuar con los seguimientos semanales a las devoluciones y rechazos, la realización de retroalimentación oportuna a las áreas responsables para mejorar la calidad de la información registrada. Asimismo, se sugiere mantener las estrategias de control y trazabilidad implementadas en el proceso de correspondencia electrónica, garantizando altos niveles de efectividad y oportunidad en las entregas.

Finalmente, se recomienda reforzar con las dependencias la revisión de documentos y anexos antes de la remisión de las planillas, especialmente en aspectos relacionados con firmas, enlaces de consulta y actualización de radicados en SIGA.

Compiló	Colaboró	Aprobó
 Yenny Paola Triana Cortés Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	 Jean Karlo Ruíz Maldonado Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	 Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía
Colaboró	Colaboró	Colaboró
 Jairo Alexis Suárez Parada Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	 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		
 Jhon Edison Ruiz Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano		