



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

INFORME DE OPERACIONES - PQRSDF MAYO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

JUNIO 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 66
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.	Ferías a tu servicio	14
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	18
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	19
2.1.	Soluciones estratégicas Plan Padrino	19
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	24
3.1.3.	Nivel de satisfacción legalización de documentos para el exterior y registro de diplomas	25
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	30
4.1.	Datos de caracterización	30
4.2.	Gestión atención accesible	34
4.2.1.	Atención presencial	34
5.	Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias por actos de corrupción y felicitaciones PQRSDF	35
5.1.	Radicación de solicitudes	35
5.2.	Análisis de la gestión realizada	37
5.2.1.	Solicitudes y trámites	37
5.2.2.	Requerimientos legales	38

5.2.3. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).....	38
5.2.4. Acceso a la información pública	39
5.3. ¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación	39
5.3.1. Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia SIGA	39
5.3.2. Bogotá te Escucha	41
5.3.2.1. Denuncias por presuntos actos de corrupción	42
5.3.2.2. Quejas, sugerencias y felicitaciones	44
5.3.2.2.1. Quejas	44
5.3.2.2.2. Sugerencias	45
5.4. Entes de control.....	45
5.5. Indicadores de gestión de PQRSDF	46
5.5.1. Nivel de oportunidad.....	46
5.5.1.1. Nivel de oportunidad de los trámites de la Secretaría de Educación del Distrito 49	
5.5.2. Valoración de la calidad en las respuestas	50
5.5.3. Percepción de la calidad en las respuestas	52
5.6. Gestión de vencidos	53
5.7. Gestión correspondencia de salida	54
5.7.1. Indicadores de gestión correspondencia.....	55
5.7.1.1. Nivel de efectividad correspondencia de salida física	56
5.7.1.2. Nivel de efectividad correo electrónico certificado	58
5.8. Gestión de mejoramiento continuo.....	62
5.9. Gestión de reporte de hallazgos	63
5.10. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior	63
5.11. Acciones de mejora planteadas para junio 2026.....	64
6. Conclusiones y recomendaciones	64

Contenido tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados a mayo	8
Tabla 1. Volúmenes de atención canales histórico mayo	8
Tabla 2. Comparativos volúmenes de atención canales abril vs mayo	9
Tabla 3. Comportamiento voz del ciudadano mayo	9
Tabla 4. Participación acumulada por puntos de atención en mayo	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 mayo	12
Tabla 8. Comportamiento Direcciones Locales por servicio mayo.....	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	15
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	21
Tabla 21. Seguimiento notificaciones	21
Tabla 22. Notificaciones pendientes de ejecución	22
Tabla 23. Satisfacción - detallado mensual 2026	22
Tabla 24. Satisfacción canal presencial, variables de procesos mayo.....	23
Tabla 25. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos mayo.....	23
Tabla 26. Satisfacción canal chat, variables de procesos mayo	24
Tabla 27. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en mayo.....	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	26
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 mayo	27
Tabla 35. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico mayo	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	29
Tabla 38. Atención accesible discapacidades mayo	35
Tabla 39. Atención accesible discapacidades mayo	35
Tabla 40. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento en mayo	35
Tabla 41. Correspondencia de entrada 2026	36
Tabla 42. Requerimientos legales de mayor demanda en mayo	38
Tabla 43. Oficinas con mayor participación	39
Tabla 44. Solicitudes por tipología en SIGA	39
Tabla 45. Top 10 solicitudes por tipología en BTE.....	41
Tabla 46. Denuncias por presuntos actos de corrupción.....	42
Tabla 47. Quejas.....	44
Tabla 48. Participación de requerimiento por organismo del control y rama.....	45
Tabla 49. Nivel oportunidad PQRSDf mayo 2026	47
Tabla 50. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad.....	48
Tabla 51. Nivel oportunidad trámites consolidado enero a mayo de 2026	49
Tabla 52. Porcentaje nivel oportunidad trámites por dependencia.....	50
Tabla 53. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad	51
Tabla 54. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía	52
Tabla 55. Histórico indicador de percepción 2026	53
Tabla 56. Variación de vencimientos	53

Tabla 57. Correspondencia de salida 2026	55
Tabla 58. Total de salidas registradas en el Sistema de Gestión de Correspondencia	56
Tabla 59. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72 en mayo	57
Tabla 60. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica	59
Tabla 61. Indicadores 2026	62

Tabla de contenido gráficas

Gráfica 1 Participación canales acumulado mayo de 2025	8
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales mensual histórico.....	8
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales abril vs mayo	9
Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención en mayo	10
Gráfica 5. Participación por puntos de atención mayo	11
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	14
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico mayo.....	15
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes	16
Gráfica 9. Comportamiento canal virtual mayo.....	17
Gráfica 10. Categorización distribución por canales	30
Gráfica 11. Categorización distribución demográfica.....	30
Gráfica 12. Categorización estratificación	31
Gráfica 13. Categorización edad.....	31
Gráfica 14. Categorización grupo étnico	32
Gráfica 15. Categorización género.....	32
Gráfica 16. Categorización discapacidades	33
Gráfica 17 Caracterización de Red Cade.....	34
Gráfica 18. Temáticas presenciales mayo	35
Gráfica 19. Top 10 Oficinas con mayor participación.....	37
Gráfica 20. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en SIGA	41
Gráfica 21. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en BTE	42
Gráfica 22. Solicitudes de entes de control y entidades	46
Gráfica 23 Histórico mayo nivel de oportunidad total dependencias	47
Gráfica 24. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría	47
Gráfica 25. Porcentaje de cumplimiento de los trámites.....	49

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

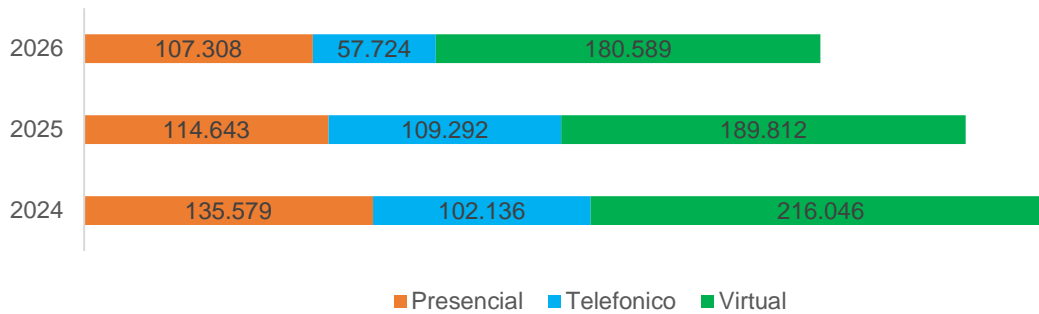
Tabla 1. Participación Canales acumulados a mayo

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2024	135.579	102.136	216.046	453.761
2025	114.643	109.292	189.812	413.747
2026	107.308	57.724	180.589	345.621

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado mayo de 2025



Fuente: Datos Canales OSC

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

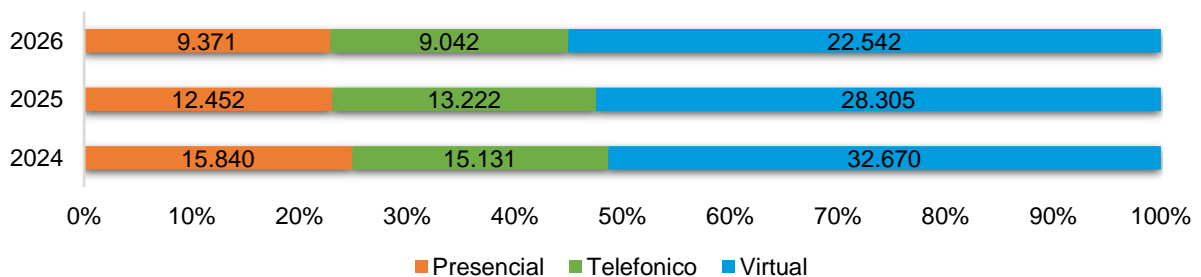
1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico mayo

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2024	15.840	15.131	32.670	63.641
2025	12.452	13.222	28.305	53.979
2026	9.371	9.042	22.542	40.955

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales mensual histórico



Fuente: Datos canales OSC

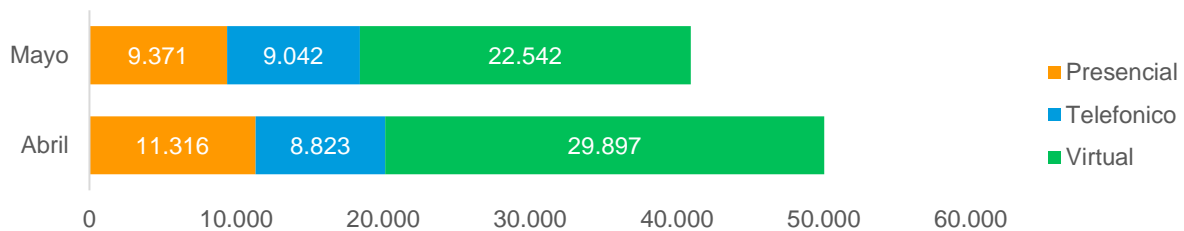
Se evidencia disminución en las atenciones en un 24,13% en mayo frente al mismo mes en 2025. Las atenciones en los canales presenciales, telefónico y virtual disminuyeron en 24,74%, 31,61, % y 20,36% respectivamente con respecto al mismo periodo en 2025.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales abril vs mayo

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Abril	11.316	8.823	29.897
Mayo	9.371	9.042	22.542
Variación	1.945	-219	7.355

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales abril vs mayo



Fuente: Datos canales OSC

1.2. Tipología de trámites por canal

De las interacciones realizadas por la ciudadanía en los canales de atención, se encuentra una alta concentración de las consultas en los siguientes temas, donde la revisión de subsidio de transporte (42,76%), ampliación de información (27,12%) y asignación de cupo escolar (8,60%) representan el 78% del total de las 10 principales tipificaciones. Esto evidencia que la mayor demanda se enfoca en trámites económicos y de acceso educativo

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano mayo

Tema de consulta	Cantidad	Participación
Subsidio de Transporte	2168	42,76%
Ampliación de información	1375	27,12%
Asignación de Cupo escolar	436	8,60%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	245	4,83%
Traslado de estudiantes antiguos	209	4,12%
Revisión de cesantías y pensiones	192	3,79%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio	149	2,94%
Sin Comunicación	114	2,25%
Certificaciones de estudio y legalidad de colegios cerrados	101	1,99%
Escalafón docente (inscripción, ascenso, reubicación, reconocimiento salarial)	81	1,60%
Total 10 principales tipificaciones	5.070*	89,88%*

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

1.3. Comportamiento canales de atención

1.3.1. Canal presencial

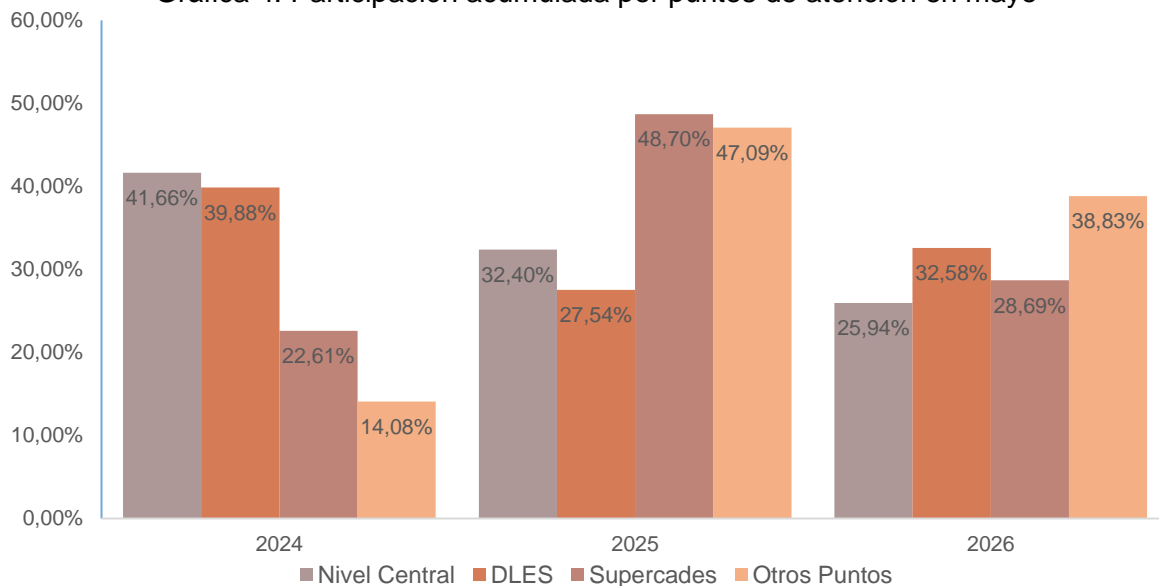
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2024 a 2026, en mayo:

Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención en mayo

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total general
2024	45.860	78.232	11.313	174	135.579
2025	35.669	54.022	24.370	582	114.643
2026	28.558	63.916	14.354	480	107.308
Total general	110.087	196.170	50.037	1.236	357.530

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención en mayo



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
Mayo	4.073	3.843	1.375	80	9.371
Total general	28.558	63.916	14.354	480	107.308

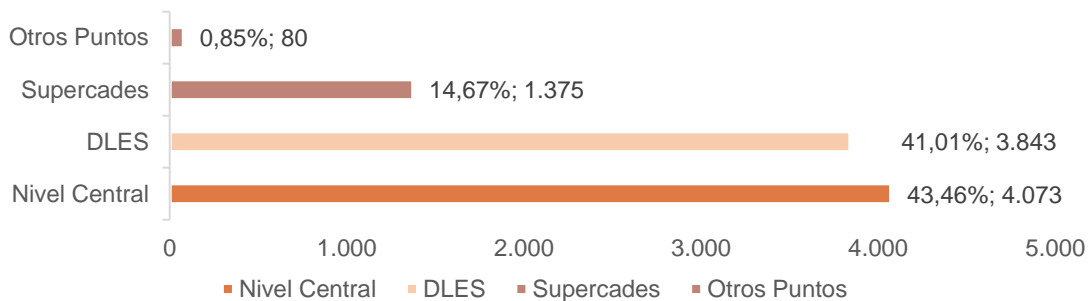
Fuente: Datos canales OSC

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

El canal presencial disminuyó 24,74% respecto al año anterior en este mismo periodo. La participación se distribuyó de la siguiente manera: el 43,46% de las atenciones correspondieron a la atención en nivel central, la atención en direcciones locales de educación correspondió al 41,01%, el 14,67% a Super CADES y los otros puntos 0,85%.

Las Direcciones Locales de Educación disminuyeron su participación en 13,07% y pasaron de 4.421 en abril a 3.843 en mayo de 2026; por su parte, la Red Cade disminuyó un 11,00%, con 1.545 en abril a 1.375 en mayo de 2026; nivel central disminuyó su participación en 22,17%, con 5.233 en abril a 4.073 en mayo. Este descenso se debe se inicia con el periodo de vacaciones y los ciudadanos no realizan solicitudes en volúmenes tan altos.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención mayo



Fuente: Datos canales OSC

1.3.1.1 Nivel central

En nivel central se atendieron 4.073 turnos; el servicio de mayor participación fue fondo de prestaciones con 1.210 atenciones y una participación del 29,71%, seguido de radicación con 1.044 atenciones y una participación del 25,63% y atención personalizada con 701 atenciones y participación del 17,21%; las demás tipologías corresponden a 1.118 atenciones y una participación del 0,03%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 14 minutos con 21 segundos; el TMO fue de 8 minutos 00 segundos, con un nivel de atención del 98,16%.

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
Mayo	4.073	0:14:21
Total general	28.558	17:52*

Fuente: Datos Canales OSC

*Tiempo promedio de espera

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central mayo

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Fondo de Prestaciones	1210	0:11:48
Radicación	1044	0:06:47
Atención Personalizada	701	0:06:18
Nombramiento Docentes Provisionales	529	0:04:51
Personal	326	0:05:58
Plan de Contingencia	131	0:03:26
Movilidad	62	0:08:23
Nombramientos Administrativos	56	0:11:26
Notificación y/o Comunicación	11	0:05:49
Cobertura	1	0:01:07
(G) Atenea 2	1	0:00:43
Dotaciones	1	0:02:09
Total general	4073	0:05:44*

Fuente: Datos Canales OSC

*Promedio tiempo de atención nivel central

La Oficina de Control Disciplinario de Instrucción informó que la gestión realizada en mayo de 2026 correspondió a 63 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 3.843 solicitudes, con una atención del 92,69% y un tiempo de servicio de 00:24:38, el promedio de tiempo de espera fue de 00:14:39 y el tiempo de atención fue de 0:09:59 minutos (disminuyó en 00:01:49 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 mayo

Direcciones Locales	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Notificación	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Personalizada y/o Información	Total, general
07 - DLE Bosa		970		1	25			4		1		1.001
19 - DLE Ciudad Bolívar	4	474	1		28			29	42	2		580
11 - DLE Suba	6	304			94	2		14	18	9		447
10 - DLE Engativa		147	2	1	82			1	57			290

Direcciones Locales	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Notificación	Plan de Contingencia	Radiación	Supervisión	Talento Humano	Personalizada y/o Información	Total, general
05 - DLE Usme		197	1	1				48	31	4		282
04 - DLE San Cristóbal		137			55		11	3	41			247
08 - DLE Kennedy	1	166	1		2			2	17			189
06 - DLE Tunjuelito		23			37		84	1				145
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		111			10			18	5			144
01 - DLE Usaquén		76		2	40			9	8			135
09 - DLE Fontibón		63			10			1	11	11		96
02 - 13 DLE Teusaqu-Chap		24			4			13	28		2	71
15 - DLE Antonio Nariño		43							13	1		57
03 - 17 DLE Santa fe - Candelaria		24			12				20			56
16 - DLE Puente Aranda		36			13			3				52
14 - DLE Mártires		33		1	8			1	1			44
12 - DLE Barrios Unidos							7					7
Total, general	11	2.828	5	6	420	2	102	147	292	28	2	3.843

Fuente: Datos canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 1.001 atenciones, seguida de Ciudad Bolívar con 580 y Suba con 447.

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
Mayo	3.843	0:14:39

Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Total general	63.916	00:23:05*

Fuente: Datos canales OSC

*Tiempo promedio

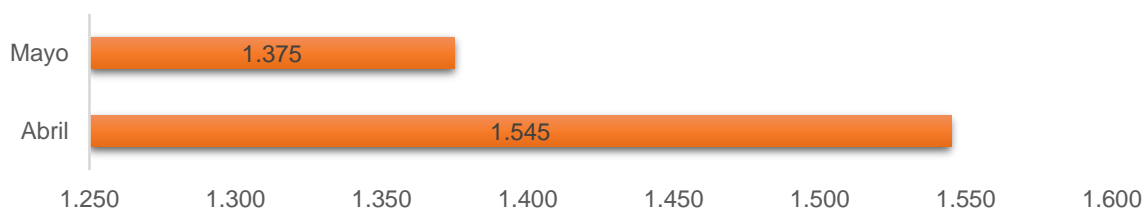
1.3.1.2.1. Ferias a tu servicio

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.

En mayo 2026 no se realizó “Feria a tu Servicio”.

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, mayo de 2026 se atendieron 1.375 usuarios. El tiempo de atención fue de 5 minutos con 17 segundos.

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

SuperCade	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total
Suba	1.798	990	545	405	332	4.070
Manitas	1.048	658	303	235	216	2.395
Engativá	1.039	554	282	265	216	2.356
Américas	983	467	277	249	254	2.295
Bosa	646	311	179	197	169	1.502
CAD	490	308	172	140	140	1.250
Yomasa	226	99	59	54	48	486
Total general	6.230	3.387	1.817	1.545	1.375	14.354

Fuente: Datos canales OSC

La participación se concentró principalmente en los Super Cades Suba con una participación del 24,15%; seguido de Super Cade Manitas con 15,71% y Engativá con el 15,71%.

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

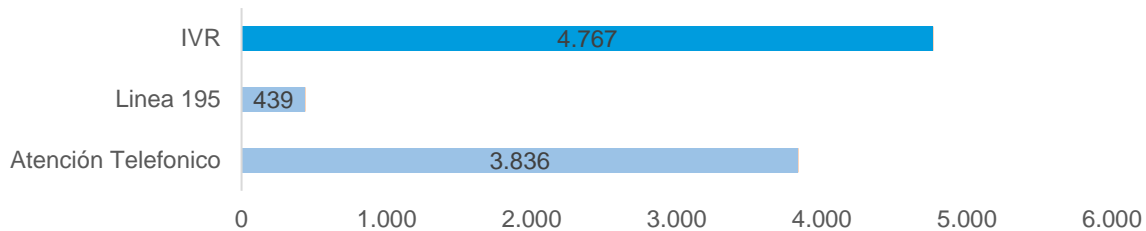
Mes	Total atenciones	Tiempo de atención	Tiempo espera
Enero	6.230	0:02:42	0:30:35
Febrero	3.387	0:03:06	0:16:35
Marzo	1.817	0:04:38	0:12:46
Abril	1.545	0:04:50	0:10:43
Mayo	1.375	0:05:17	0:09:10
Total general	14.354	0:20:33	00:15:58*

Fuente: Datos Canales OSC *Tiempo promedio de tiempo

1.3.2. Telefónico

En mayo de 2026, en el canal telefónico se recibieron 9.042 llamadas, es decir que se presentó disminución del 2.48% respecto al mes anterior; 4.767 gestiones en el IVR, la línea 195 recibió 439 llamadas y 3.836 llamadas en la línea 3241000 (Secretaría de Educación del Distrito), las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, como se evidencia en siguiente gráfica:

Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico mayo



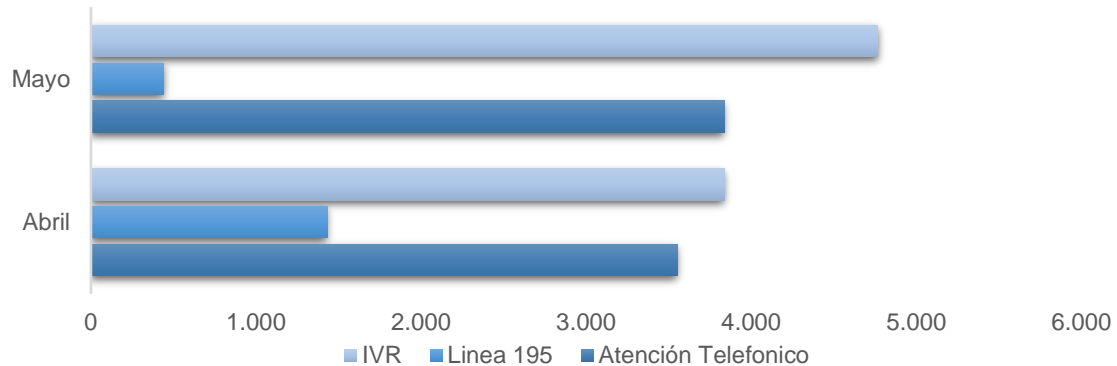
Fuente: Datos canales OSC

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
Mayo	3.836	439	4.767	9.042
Total	20.706	6.693	30.325	57.724

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos canales OSC

La Línea 195, recibió 439 llamadas con una participación del 4,86%.
En mayo de 2026, el Centro de Contacto realizó el envío de 2.890 mensajes de texto, así:

Tabla 14. Envío de mensajes de texto

Dependencia	Fecha	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar	20-May-26	Envío mensajes de texto Ciclo 2	749
Dirección de Bienestar	22-May-26	Envío mensajes de texto Ciclo 2	1391
Dirección de Bienestar	27-May-2026	Base Primera Entrega Pines C1	750
Total			2.890

Fuente: Datos Canales OSC

1.3.2.1 IVR

En mayo de 2026 se registraron 4.767 consultas en el IVR sin ingresar al agente, con navegación en las diferentes opciones. De acuerdo con el comportamiento del ingreso al IVR, se registró que el 42,42% de los ciudadanos después de escuchar los audios - textos, requieren ser atendidos por un agente, principalmente para opciones de matrículas y quejas.

1.3.3 Virtual

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

Tabla 15. Volúmenes de atención virtual por mes

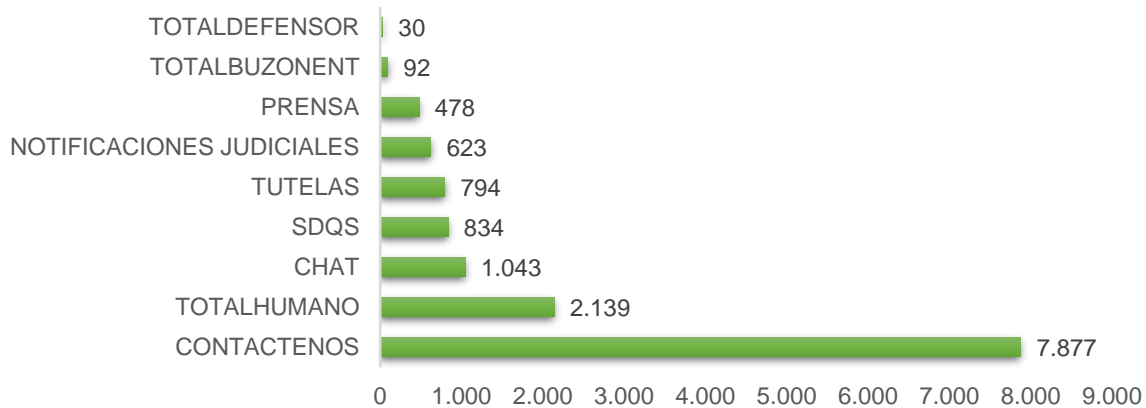
Mes	FUT	Redes	Chat	SD QS	Contáctenos	Defensor	Buzón	Tutelas*	Judiciales	Humano
Enero	29.121	1.292	7.889	1.033	7.291	73	91	787	274	1.199
Febrero	32.411	821	5.249	1.242	8.613	72	129	1.092	573	1.265

Mes	FUT	Redes	Chat	SD QS	Contactos	Defensor	Buzón	Tutelas*	Judiciales	Humano
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
Mayo	14.462	478	1.043	834	7.877	30	92	794	623	2.139
Total general	123.243	3.362	18.700	4.920	41.581	257	654	5.581	2.593	9.910

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 9. Comportamiento canal virtual mayo



Fuente: Datos canales OSC

1.3.3.1 Chat institucional

El chat institucional en mayo recibió 3.203 solicitudes de atención, aumentó en un 17,89% la cantidad de interacciones frente al mes anterior.

El Chat Bot que brinda información general atendió 2.717 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 mayo de 2026, los buzones de correo recibieron 9.416 solicitudes (con una disminución del 12,83% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tutelas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de estas, 7.877 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 92 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 794 corresponden a tutelas (cifras de

gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica, las cuales se mantuvieron frente al mes anterior) 30 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 623 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 mayo de 2026, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 19.094 solicitudes, de las cuales 14.462 ingresaron por el Formulario Único de Trámites - FUT con una disminución de 25,28% respecto al periodo anterior; 4.574 solicitudes ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado y 58 por ampliación de información. El proveedor, dispone de agentes para la gestión de estos radicados los cuales son direccionadas a las dependencias correspondientes.

1.3.3.4 Bogotá te Escucha

Para mayo de 2026, se recibieron 834 requerimientos a través de Bogotá te Escucha. El 56% de las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de fondo, el 42% se gestionó de manera oportuna, el 1% se gestionó de forma extemporánea y el 1% 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 mayo se gestionaron 2.139 solicitudes en esta plataforma.

1.3.3.6 Redes sociales

En mayo de 2026 se dio respuesta a 478 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	Mayo
Facebook Messenger	621	357	208	249	319

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”

Red	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
X DM	32	11	5	9	9
Instagram	137	62	20	50	40
Comentarios en Posts Red social SED y Tik Tok	502	391	92	138	110
Total	1.292	821	325	446	478

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 de correo a oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co.

En mayo de 2026, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 695, las cuales se discriminan en:

- 463 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 70 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 162 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	Mayo	Total
2026	393	351	295	449	533	2.021

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

Tabla 18. Avance de cierre de gestión correo electrónico

Avance	Abril	% cierre
Completado	533	100,00%
Total	533	100,00%

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

El avance en la gestión de correo para mayo está en el 100,00%. Con el fin de identificar las necesidades de las dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, así:

Tabla 19. Tipología correo Plan Padrino

Participación	Cantidad	% de Participación
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	197	37%
Creación de usuarios	72	14%
Notificaciones electrónicas y publicaciones página Web	70	13%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	56	11%
Modificación usuarios	40	8%
Inactivar usuario SIGA y BTE	11	2%

Participación	Cantidad	% de Participación
Solicitud de Radicación Contáctennos	11	2%
Informe consolidado SIGA y BTE	9	2%
Traslados a OTIC	9	2%
Apoyo en la gestión operador de correspondencia	8	2%
Restablecimiento de contraseña SIGA	8	2%
Apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá te Escucha	7	1%
Modificaciones Bogotá te Escucha	6	1%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	5	1%
Aclaración informe de documentos sin digitalizar	4	1%
Aclaración informe de vencidos	4	1%
Informativo (seguimientos Plan Padrino)	4	1%
Traslado de solicitud a SED Notificaciones	3	1%
Red Contacto	2	0%
Solicitud de apoyo en la gestión de atención y servicio	2	0%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	1	0%
Apoyo Digiturno	1	0%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	1	0%
Creación permisos SIGA	1	0%
Reporte SIGAS gestionados	1	0%
Total	533	100%

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

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en las peticiones por este canal, entre ellas, el grupo de certificaciones laborales (1463), Dirección de Talento Humano (15), Dirección de Inspección y Vigilancia (08), Dirección Local de Educación de Kennedy (08), y la Dirección Local de Suba (8); estas 5 dependencias generan el 37,00% 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	Mayo	Total
2026	1.116	1.273	1.054	884	782	5.109

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 mayo las

estadísticas fueron:

Tabla 21. Estadística legalizaciones y registros de diplomas

Mes	03- Legalización documentos al exterior (15 días)	04 - Registro de diploma (15 días)	Total
Enero	3.837	168	4.005
Febrero	5.202	140	5.342
Marzo	5.049	125	5.174
Abril	4.645	109	4.754
Mayo	4.747	134	4.881
Total	23.480	676	24.156

Fuente: SIGA

En mayo se recibieron 4.747 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 134 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 55 usuarios fueron promotores, 33 pasivos y 10 detractores.

2.3. Notificación de actos administrativos

Tabla 22. Seguimiento notificaciones

Tipo solicitud	No cumple		Sí cumple		Total
	Cantidad	% Cumplimiento	Cantidad	% Cumplimiento	
Citación		0,00%	531	100,00%	531
Notificación electrónica		0,00%	474	100,00%	474
Notificación por aviso	6	1,35%	440	98,65%	446
Página web		0,00%	34	100,00%	34
Publicación cartelera NC		0,00%	299	100,00%	299
Notificación presencial		0,00%	514	100,00%	514
Total general	6	0,26%	2.292	99,74%	2.298

Fuente: Indicadores de la operación

En mayo para notificación por aviso se tuvo un cumplimiento del 98,65%, el incumplimiento de 1,35% se genera por retraso en la entrega por parte del operador 472 en destino nacional Bogotá; en citaciones 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 mayo de 2026, la gestión de solicitudes finalizadas se ubicó en 99,87%. Se registraron 2.301 solicitudes que fueron objeto de análisis por las áreas, de las cuales tres (3)

permanece pendiente de ejecución en Chía, Usme y Tabío, lo cual representa el 0,13%. La cantidad de solicitudes disminuyó en 73,99% en comparación con el mes anterior.

Tabla 23. Notificaciones pendientes de ejecución

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Notificación por aviso	0,13%

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%*
Mayo	98,95%	96,08%	86,15%	92,86%	97,42%*

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 mayo se evidenció que se aplicaron 3.716 encuestas, de las cuales 3.620 estuvieron satisfechas con el servicio recibido.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 96,08% que presentó un aumento del 0,84%, atribuido al buen manejo las encuestas enviadas a los ciudadanos; correo electrónico 92,86% que aumentó 31,09%; canal presencial 98,95% con una disminución de 0,35% y el canal chat 86,15% que disminuyó en 9,87% 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 mayo

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal presencial de la entidad puede mejorar?
Amabilidad y calidez	103
Claridad y coherencia en la información suministrada	74
Ninguna de las anteriores	1648
Oportunidad	47
Respeto	12
Seguridad y confiabilidad	32
Transparencia	23
Efectividad	52
Total general	1991

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el canal presencial se registró una disminución en la calificación frente al mes anterior, se alcanzó un indicador del 98,95%, con el consolidado de la valoración de todas las atenciones presenciales en los niveles local, central y SuperCADE, se generó un seguimiento a los agentes con el diligenciamiento de las encuestas lo que garantiza el crecimiento de la medición ara este indicador.

3.1.2. Nivel de satisfacción de canal telefónico

Durante mayo en el canal se capturaron 1.632 registros, a continuación, se presenta la evaluación siguientes aspectos que mejoraría en el canal:

Tabla 26. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos mayo

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal telefónico de la entidad puede mejorar?
Transparencia	31
Amabilidad y calidez	44
Ninguna de las anteriores	45
Claridad y coherencia en la información	76
Efectividad	103
Seguridad y confiabilidad	113
Oportunidad	142
Otras	1078
Total, general	1632

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este canal, la calificación aumentó frente al mes anterior, pasó de 95,28% a 96,08% 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

Para este canal, la calificación aumentó frente al mes anterior, pasó de 95,28% a 96,08% 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.

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 mayo

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal chat de la entidad puede mejorar?
Transparencia	1
Respeto	1
Efectividad	6
Seguridad y confiabilidad	6
Tiempo de respuesta	7
Amabilidad y calidez	7
Claridad y coherencia en la información suministrada	7
Oportunidad	10
Ninguna de las anteriores	20
Total general	65

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 mayo se detallan a continuación:

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

Aspectos	Cuenta de ¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal correo electrónico de la entidad puede mejorar?
Amabilidad y calidez	1
Oportunidad	3
Ninguna de las anteriores	3
Seguridad y confiabilidad	6
Claridad y coherencia en la información suministrada	7
Efectividad	8

Total general	28
---------------	----

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 un aumento del 70,83% a 92,86%.

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	Mayo
100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 98 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 99 ciudadanos encuestados, 55 son promotores, 33 pasivos y 10 detractores. En lo referente al tiempo de respuesta a la solicitud, se obtuvo una calificación de muy bueno y bueno en 91.88%, en calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvo 87.76% y en claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 88.64%.

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	Mayo
Muy bueno (5)	58,33%	62,50%	60,36%	60,48%	61,69%
Bueno (4)	41,67%	34,38%	32,43%	31,43%	30,19%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	3,13%	2,70%	4,29%	5,19%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%	3,60%	2,86%	2,27%
Malo	0,00%	0,00%	0,90%	0,95%	0,65%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	58,33%	65,00%	63,29%	63,64%	61,22%
Bueno (4)	41,67%	30,00%	29,11%	28,28%	26,53%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	5,00%	1,27%	4,04%	7,14%

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy malo (1)	0,00%	0,00%	5,06%	2.02%	3.06%
Malo	0,00%	0,00%	1,27%	2.02%	2.04%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Muy bueno (5)	75,00%	65.63%	62.16%	59.52%	58.77%
Bueno (4)	25,00%	28.13%	24.32%	30.00%	29.87%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6.25%	2.70%	5.24%	5.84%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%	3,60%	2.86%	3.25%
Malo	0,00%	0,00%	2,70%	2.38%	2.27%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Nota	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
No	0%	0%	6,33%	6.06%	8.16%
Sí	100%	100%	93,67%	93.94%	91.84%

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
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%
May-26	46.785	45.209	97%

Fuente: Datos canales OSC

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

Tabla 35. Nivel de servicio detallado mensual mayo

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	15.296	15.296	100%
DLES	3.843	3.562	93%
Centro de Contacto	3.836	3.256	85%
Chat institucional	1.043	1.043	100%
OSC	5.528	5.291	96%
Email OSC	916	916	100%
Redes Sociales	0	0	0
Humano en Línea	2.139	2.139	100%
Total, general	32.601	31.503	97%

Fuente: Canales OSC

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

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

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	9.371	8.853	94%
Virtual	28.372	27.894	98%
Telefónico	9.042	8.462	94%
Total general	46.785	45.209	96,63%

Fuente: Canales OSC

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

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

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

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

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

Descripción	Meta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Acumulado
Actividades plan de trabajo SGC	134	13	11	10	10	13	57
Meta establecida: Mantenimiento de 1 política	1	N/A	N/A	N/A	N/A	NA	NA

Descripción	Meta	Ener o	Febrer o	Marz o	Abril	Mayo	Acumula do
Cumplimiento programado al plan de trabajo	100 %	9,70 %	8,21%	7,46 %	4,46 %	9,70 %	42,54%
Aporte mensual a la meta establecida	N/A	0,0970	0,0821	0,0746	0,0746	0,0970	0,4254
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	N/A	13	11	10	10	13	57
Avance - Proyecto 7701	N/A	0,0970	0,0821	0,0746	0,0746	0,0970	0,4254

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

Las actividades desarrolladas en mayo de 2026 por la Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC, de acuerdo con el plan de trabajo establecido fueron:

- Implementar el manual operativo de relacionamiento con la ciudadanía.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión del Sistema de Gestión de Calidad y reportar las acciones correctivas frente a desviaciones encontradas.
- Acompañar los seguimientos periódicos de la operación y generar las recomendaciones de acciones de mejora de ser el caso.
- Consolidar e implementar los acuerdos de nivel de servicios requeridos.
- Generar los respectivos reportes de avance e implementación del SGC en las instancias necesarias, en los comités técnicos de MIPG (Realizar las sesiones pertinentes de Revisión por la Dirección).
- Gestionar con el equipo de formación, las temáticas a socializar para la adecuada prestación del servicio y el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Apoyar la estrategia de socialización y promoción de la OSC.
- Socializar los avances de la implementación del SGC al público interno y externo en las instancias pertinentes.
- Revisión de la integralidad del Sistema de Gestión de la Calidad en el marco de seguimiento a la operación, con el fin de realizar integración estratégica y acciones de mejora de ser necesario.
- Realizar el seguimiento, control, cargue y reporte de informes asignados a la OSC.
- Realizar el alistamiento y acompañamiento para recibir la auditoría interna
- Coordinar monitoreos a la operación
- Registro y seguimiento de las No Conformidades identificados 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	Mayo
Nivel de servicio	92,0%	97,0%	100,0%	92,8%	96,4%	98,6%	97,9%	98,3%
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%	94,7%
Valoración de la calidad en las respuestas	70,0%	100,0%	100,0%	86,9%	87,1%	74,3%	75,3%	74,3%
Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados	85,0%	100,0%	100,0%	93,3%	94,6%	95,6%	95,5%	95,6%
Sistema de gestión de calidad /Implementación	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100%	100,0%
Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	82,0%	88,0%	100,0%	96,1%	95,9%	98%	95,9%	96,3%
Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC)	90,0%	95,0%	100,0%	98,3%	93,2%	90%	88,6%	90,3%
Cumplimiento de las acciones definidas	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100%	100,0%
Trámites	90,0%	100,0%	100,0%	N.A	N.A	100%	N.A	N.A
Estrategia de comunicación implementada	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100%	100,0%
Cualificación	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100%	100%	100,0%
Percepción de la calidad en la respuesta	40,0%	45,0%	100,0%	42,9%	51,7%	60,9%	42,7%	60,9%
Cumplimiento direccionamientos	97,0%	99,0%	100,0%	98,5%	97,5%	97,0%	98,5%	97,0%
Cumplimiento de envío de correspondencia	60,0%	80,0%	100,0%	80,7%	84,8%	83,7%	85,6%	83,7%

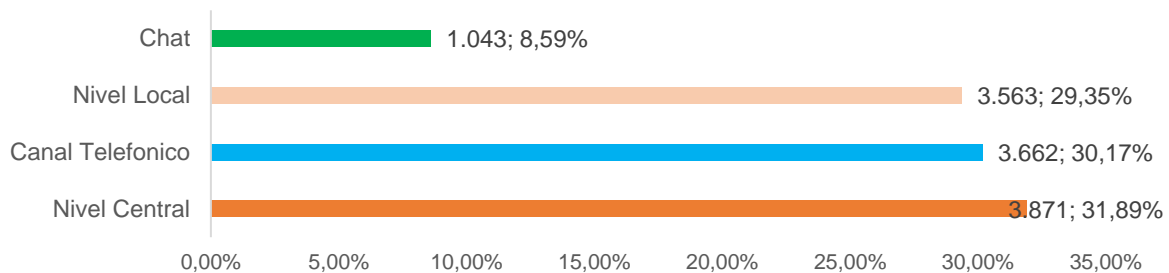
Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
bajo el procedimiento establecido								

Fuente: Ficha técnica de indicadores

4. Caracterización de usuarios

4.1. Datos de caracterización

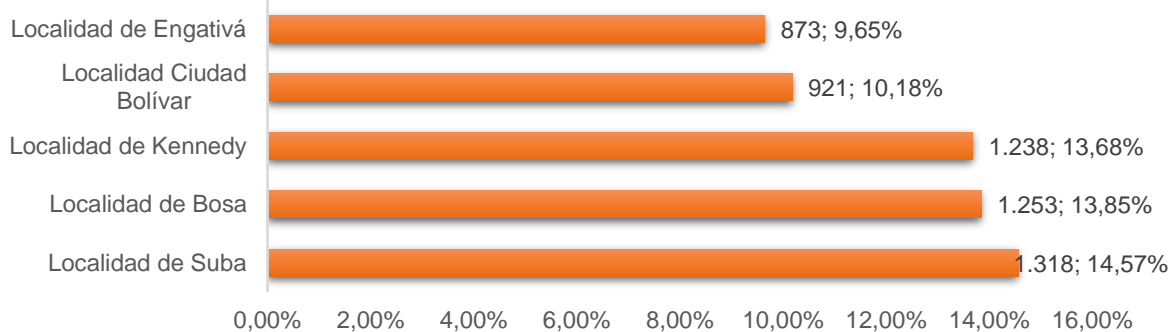
Gráfica 10. Categorización distribución por canales



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en mayo de 2026, se realizaron 12.139 capturas de datos, distribuidos en los diferentes canales de la siguiente manera: el 61,24% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con una participación 30,17% y canal chat con una participación del 8,59% de las atenciones.

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica



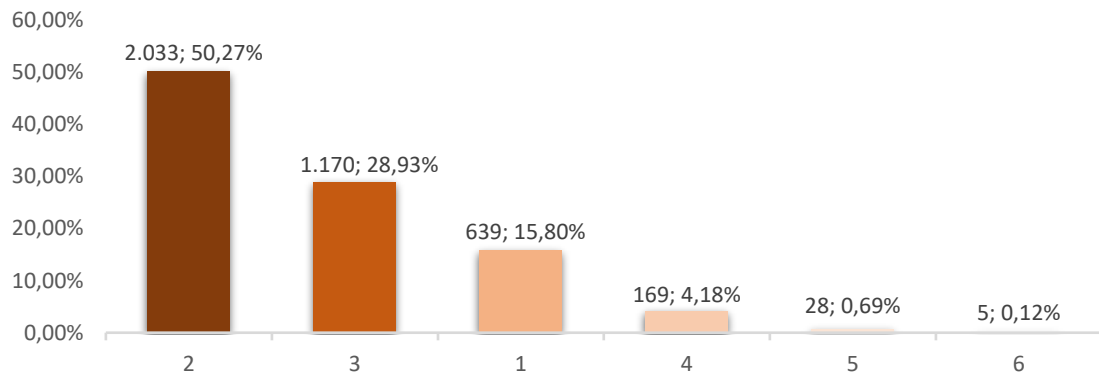
Fuente: Formulario de caracterización

*Primeras 5 localidades en orden de participación

Demográficamente se identifica que la mayor participación se encuentra en las localidades Suba, Bosa y Kennedy con una participación del 42,1%; las localidades Ciudad Bolívar y Engativá con un 19,83% frente a los 5.603 del total de atenciones que respondieron la caracterización de distribución demográfica; estas cinco (5) localidades representan el 61,93% de la información capturada y el 36,84% corresponde a las demás localidades.

En mayo interactuaron 112 ciudadanos con residencia en otras ciudades y municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 1,23% frente al total de participaciones.

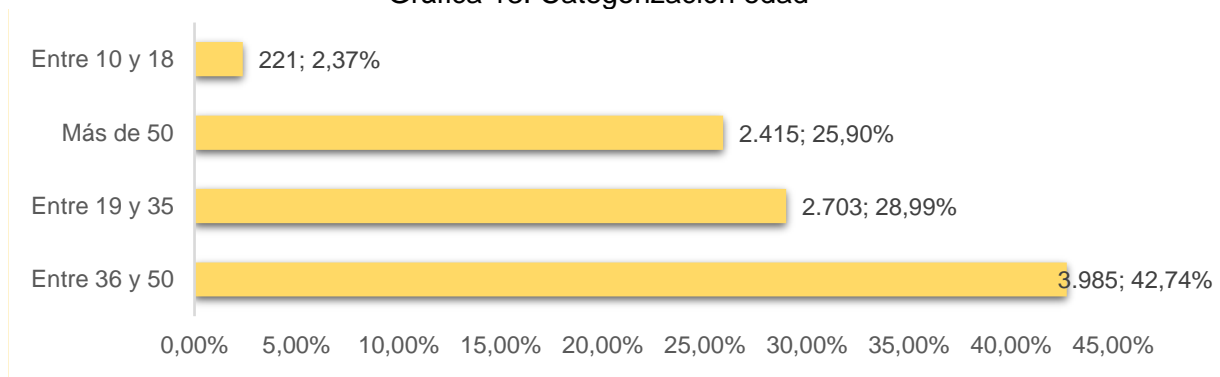
Gráfica 12. Categorización estratificación



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos, la ciudadanía atendida en un 50,27% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 28,93% como se muestra en la gráfica 12, para los demás estratos con una contribución del 20,80%.

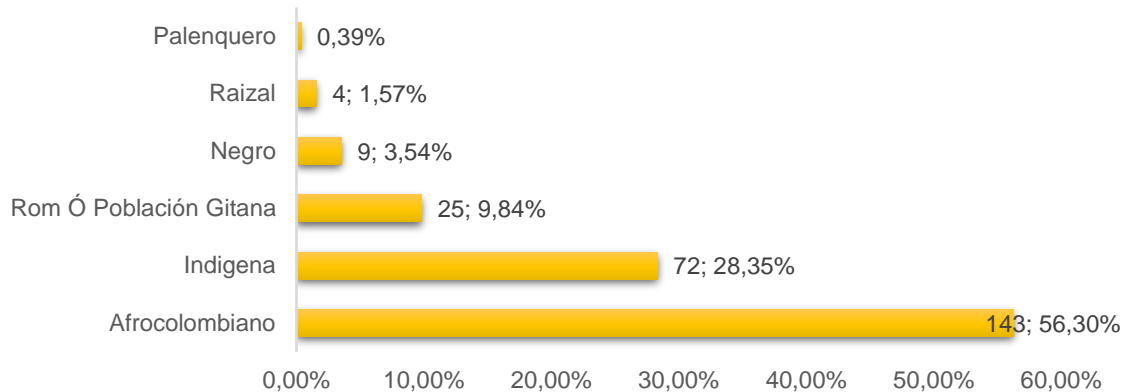
Gráfica 13. Categorización edad



Fuente: Formulario de caracterización

Se evidencia que el 42,74% de la población atendida durante el período se encuentra en edad entre 36 y 50 años, entre 19 y 35 años el 28,99%, la población más de 50 años 25,90% y las edades entre 10 y 18 años con una participación del 2,37%

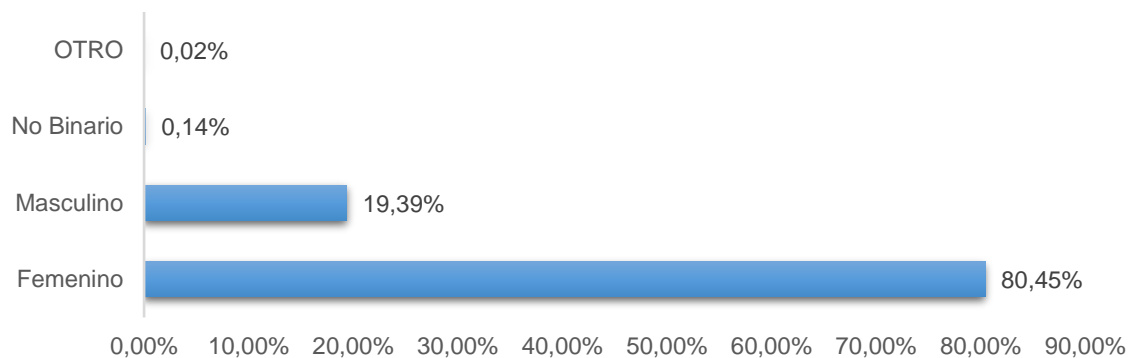
Gráfica 14. Categorización grupo étnico



Fuente: Formulario de caracterización

Las 254 personas caracterizadas de acuerdo con grupos étnicos atendidos en mayo representan el 2,09% del total de 12.139 tomadas como muestra. En esta categorización la población afrocolombiana tiene una representación del 56,30%, seguida de la indígena con una participación del 28,35%, la población rom o población gitana con una participación del 9,84%; los demás grupos étnicos suman una participación del 5,51% como se muestra en la gráfica.

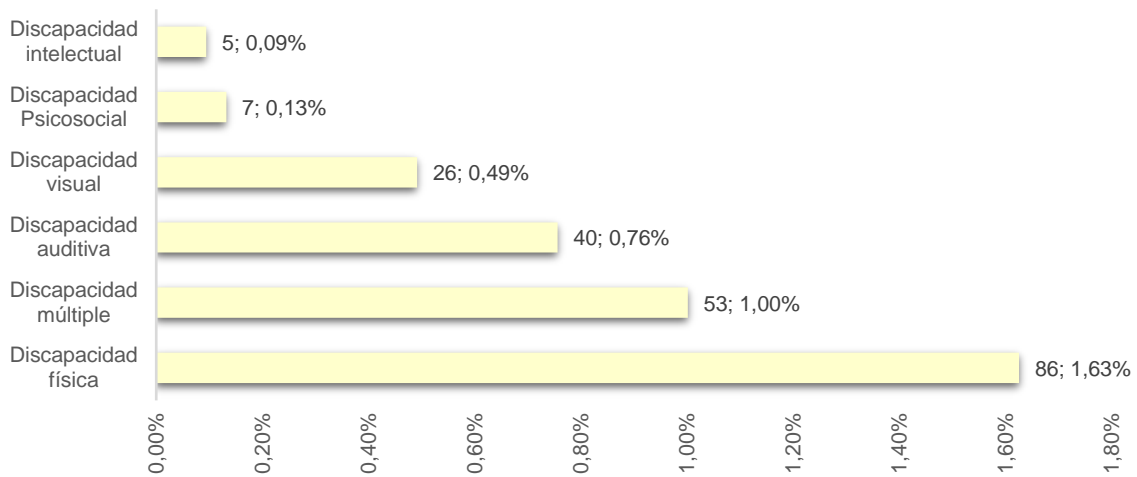
Gráfica 15. Categorización género



Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada durante mayo en los diferentes canales de atención, se evidencia que el 80,45% de la ciudadanía corresponde al género femenino, el 19,39% al masculino, las personas identificadas como no binario corresponden al 0,14% y personas que se identifican con otro género 0,02%.

Gráfica 16. Categorización discapacidades



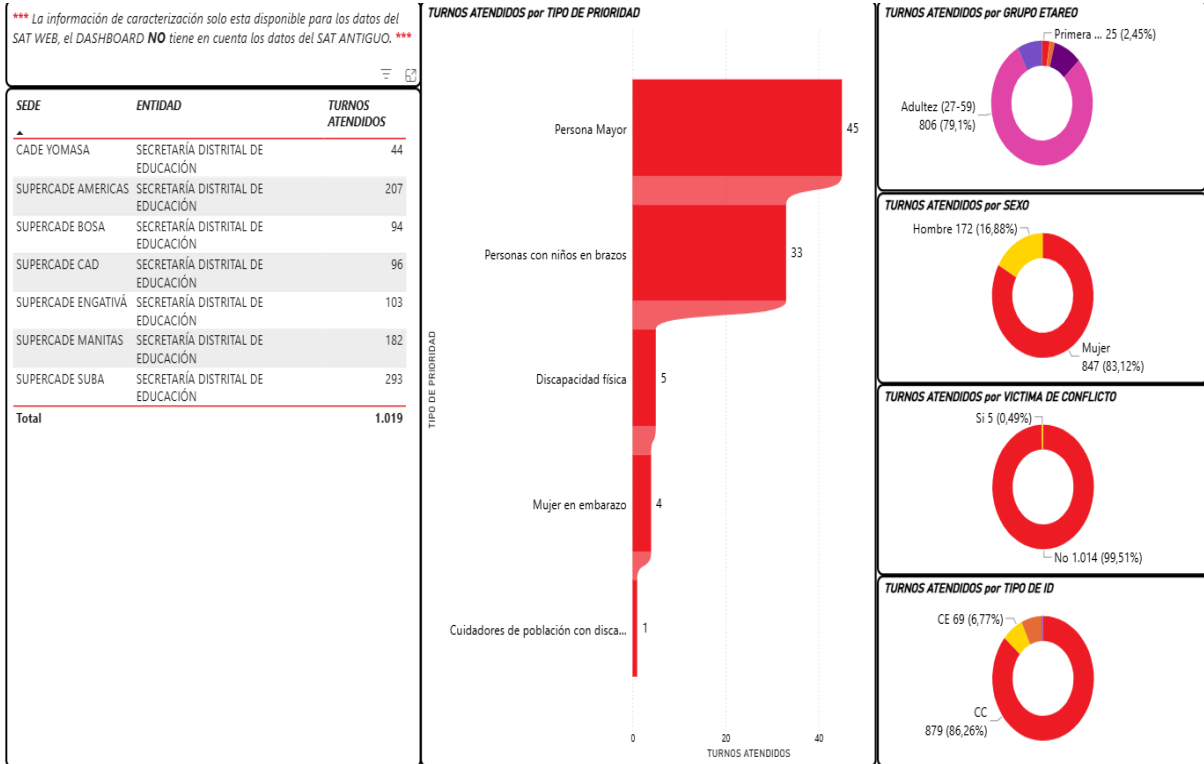
Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible, 217 usuarios de 5.289 que respondieron a la caracterización tienen alguna discapacidad y representan el 4,10% de la población total atendida; la discapacidad física corresponde al 1,63%, seguida de la discapacidad múltiple con una participación de 1%, la discapacidad auditiva con un 0,76% de participación; la discapacidad psicosocial representa el 0,13%. La discapacidad visual tiene una participación 0,49%, finalmente la discapacidad intelectual una participación del 0,9%.

Caracterización de Red Cade:

Durante mayo, la estrategia REDCADE desarrolló la atención y caracterización de la población usuaria en los diferentes puntos habilitados, lo que permitió identificar tanto el volumen de turnos atendidos como las principales características demográficas y condiciones prioritarias de los ciudadanos. Esta información resulta clave para orientar la prestación del servicio y mejorar la atención de acuerdo con las necesidades específicas de la población.

Gráfica 17. Caracterización de Red Cade



Fuente: Dashboard Alcaldía Mayor de Bogotá SAT

En mayo se atendieron 1.019 turnos en la REDCADE; Suba con 293 atenciones y Américas con 207, son los de mayor demanda, mientras que Yomasa registró el menor número con 44 atenciones. En cuanto a la caracterización, la mayor proporción de usuarios corresponde a personas adultas entre 27 y 59 años (79,1%) y con baja participación primera infancia. Predominan los ciudadanos mayores (45 casos) y personas con niños en brazos (33), las personas con discapacidad (5), las mujeres en embarazo (4) y los cuidadores presentan menor frecuencia. En relación con el género, se observa mayor participación de mujeres (83,12%) frente a hombres (16,88%). Un 0,49% de ciudadanos se identificaron como víctimas del conflicto y en la clasificación por tipo de identificación predomina la cédula de ciudadanía (86,26%). Estos resultados evidencian que la atención se concentra principalmente en población adulta y femenina, con especial atención a grupos prioritarios como personas mayores, lo cual permite enfocar estrategias de mejora en la prestación del servicio.

4.2. Gestión atención accesible

4.2.1. Atención presencial

De manera presencial en mayo de 2026, se atendieron 4 personas con discapacidad, así:

Tabla 39. Atención accesible discapacidades mayo

Tipo discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad auditiva	4	100%
Total	4	100,00%

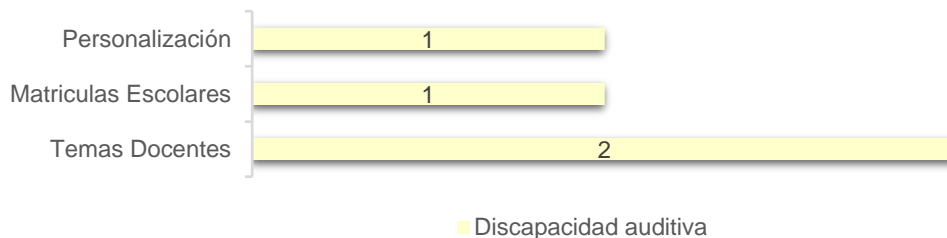
Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

Tabla 40. Atención accesible discapacidades mayo

Temática	Discapacidad auditiva	Total	% participación
Temas docentes	2	2	50%
Matriculas escolares	1	1	25%
Personalización	1	1	25%
Total general	4	4	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 18. Temáticas presenciales mayo



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 mayo

Categoría	Tipo de trámite	BTE	SIGA	Total
Solicitudes y trámites 94,58%	Derecho de petición interés particular	287	16.329	16.616
	Contáctenos	-	4.438	4.438
	FUT	-	435	435
	Derecho de petición interés general	120	153	273
	Informativo	-	201	201

Categoría	Tipo de trámite	BTE	SIGA	Total
	Respuesta	-	77	77
	Derecho de petición de consulta	15	1	16
	Invitación	-	16	16
	Derecho de petición de información	-	14	14
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	5	5	10
	Factura	-	1	1
	Derecho de petición interés general	-	6.231	6.231
Requerimientos legales 4,02%	Tutela	-	767	767
	Expediente	-	369	369
	Cumplimiento de fallo	-	34	34
	Conciliación	-	14	14
	Recurso de apelación	-	13	13
	Demandas	-	4	4
	Recurso de reposición	-	3	3
PQRSDF 1,28%	Citación		1	1
	Queja	291	2	293
	Reclamo	74		74
	Denuncia por actos de corrupción	8	3	11
Solicitud de acceso a la información 0,12%	Sugerencia	4		4
	Solicitud de acceso a la información	30	5	35
Total general		834	29.116	29.950

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

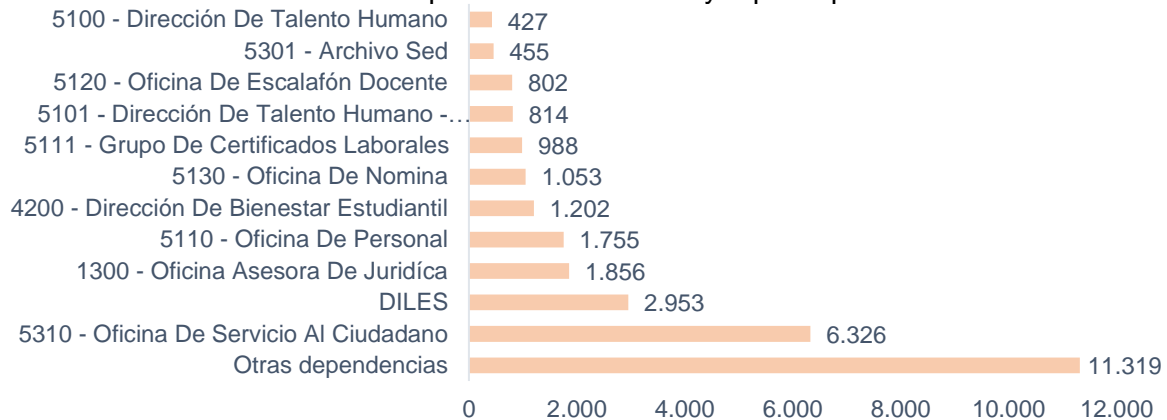
Mes	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total general
Enero	44.977	398	990	34	46.399
Febrero	49.704	564	1.541	33	51.842
Marzo	44.150	450	1.290	31	45.921
Abril	32.965	454	1.271	50	34.740
Mayo	28.328	382	1.205	35	29.950

Mes	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total general
Total	200.124	2.248	6.297	183	208.852

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones disminuyeron en 13,79% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 90,14% fue atendido en nivel central y el 9,86% en las Direcciones Locales de Educación. Es importante mencionar que el 87% se realiza a través de canales virtuales y el 13% de manera presencial

Gráfica 19. 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 6.326 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 75,31%
 - b. Devolución legalización 8,80%
 - c. División legalización 5,00%
- 2) Oficina Asesora de Jurídica:
 - a. General 43,10%

- b. Tutela 41,00%
 - c. Autos admisorio demanda 11,53%
- 3) Oficina de Personal:
- a. General 76,41%
 - b. Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 5,93%
 - c. Renuncias 5,93%
- 4) Dirección de Bienestar Estudiantil:
- a. Subsidio de transporte condicionado a la asistencia escolar 52,83%
 - b. Rutas escolares 9,32%
 - c. Programa de alimentación escolar 8,15%
- 5) Oficina de Nómina:
- a. General 91,17%
 - b. Cesantías parciales para mejora de vivienda o construcción 2,56%
 - c. Actualización y/o cambio cuenta bancaria (15 días) 1,90%

5.2.2. Requerimientos legales

Las solicitudes recibidas en mayo de 2026, relacionadas con requerimientos legales alcanzaron un total de 1.205, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 43. Requerimientos legales de mayor demanda en mayo

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	767	63,65%
Expediente	369	30,62%
Cumplimiento de Fallo	34	2,82%
Conciliación	14	1,16%
Recurso de Apelación	13	1,08%
Demandas	4	0,33%
Recurso de Reposición	3	0,25%
Citación	1	0,09%
Total	1.205	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 90% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial con participación del 10%.

Tabla 44. Oficinas con mayor participación

Nº	Área responsable	Cantidad	% de participación
1	1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	49	12,83%
2	4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	38	9,95%
3	2211 - Dirección Local de Educación Suba	18	4,71%
4	1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	15	3,93%
5	2210 - Dirección Local de Educación Engativá	12	3,14%
6	6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (IED)	11	2,87%
7	4100 - Dirección de Cobertura	10	2,62%
8	2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	10	2,62%
9	2205 - Dirección Local de Educación Usme	9	2,36%
10	6007 - 16 Colegio José Francisco Socarrás (IED)	9	2,36%
11	Demás dependencias	115	25,13%
12	Instituciones Educativas Distritales	102	27,48%
Total		454	100%

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

5.2.4. Acceso a la información pública

En mayo ingresaron 35 solicitudes bajo esta modalidad. Las tres (3) dependencias con mayor número de asignaciones fueron: el Colegio República de Colombia (IED): 4, Dirección Local de Educación Teusaquillo: 3 y Oficina de Personal: 3. Las 25 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 mayo y clasificados en las oficinas corresponden a solicitudes generales, constancias y certificaciones de estudio, legalización de documentos para estudiar en el exterior, beneficios de transporte escolar, tutelas, traslados por no competencia, certificaciones de contrato y/o convenio, copias de certificaciones de estudio de colegios cerrados, inscripción en el escalafón nacional docente y duplicaciones de diplomas o modificaciones del registro del título. En conjunto, estos trámites suman 26.916 solicitudes, equivalentes al 92,96% de los requerimientos registrados 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	Mayo
Solicitudes generales	17.877	18.926	17.557	13.944	12.668

Temas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	16.018	18.618	15.511	9.423	5.755
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4.257	5.774	5.580	5.161	5.308
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	1.514	1.436	870	529	773
Tutelas	902	1.221	1.035	991	892
Traslado por no competencia	614	871	958	738	734
Certificación de contrato y/o convenio	669	401	277	196	312
Inscripción en el escalafón nacional docente	574	355	291	372	193
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	419	430	311	275	147
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	346	242	178	196	134
Total	43.190	48.274	42.568	31.825	26.916

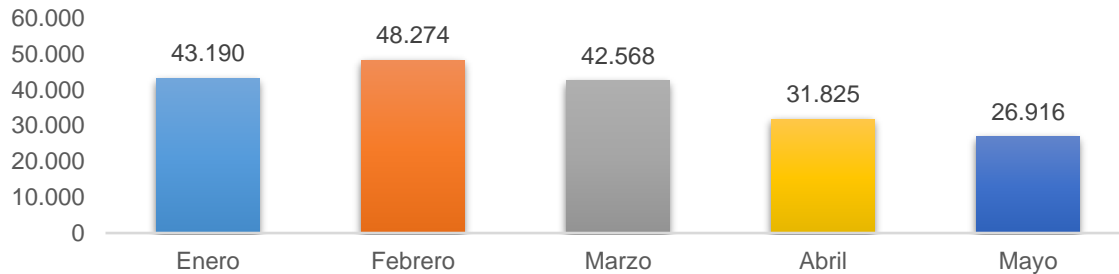
Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

El volumen total de trámites presentó una disminución del 15,42% frente al periodo anterior, al pasar de 31.825 registros en abril a 26.916 en mayo. En este periodo, el trámite de traslado por no competencia registró una leve disminución del 0,54 %. Aunque se observa una reducción en el número de registros, la entidad aun recibe comunicaciones que requieren un análisis previo para determinar su competencia y correcta gestión. En este sentido, resulta pertinente continuar con el fortalecimiento de las estrategias orientadas a identificar las temáticas que con mayor frecuencia deben ser remitidas a otras entidades, con el fin de optimizar la atención y el direccionamiento de las solicitudes ciudadanas.

Por otra parte, el trámite de inscripción en el Escalafón Nacional Docente mantuvo su tendencia decreciente en comparación con el mes anterior, al registrar una reducción del 46,55 %. En contraste, la certificación de contrato y/o convenio presentó un incremento del 59,18 %, al pasar de 196 registros en abril a 312 en mayo.

Finalmente, las solicitudes generales y las constancias y/o certificaciones de estudio concentran el 68,45% de la operación total de la Secretaría de Educación del Distrito durante mayo.

Gráfica 20. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en SIGA



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

En mayo de 2026 se observó una disminución del 15,42 % en el volumen total de trámites gestionados frente a abril. Esta variación se evidenció en los registros de solicitudes recibidas a través del SIGA, que alcanzaron un total de 26.916 trámites durante el periodo analizado.

5.3.2. Bogotá te Escucha

Las 10 temáticas con mayor participación en mayo 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	Mayo
Solicitudes activas	518	440	404	350	415
Acompañamiento escolar colegios distritales	34	102	221	168	159
Solicitud de cupo colegio distrital	117	129	36	28	13
Falta de información o información general	45	111	40	38	51
Solicitud información (fechas valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar	60	28	16	15	11
Solicitud de colegio en concesión	52	23	12	5	17
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	20	31	23	15	5
Acompañamiento escolar colegios privados	6	31	24	6	19
Quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente	5	23	16	21	15
Quejas hacia algún funcionario administrativo y/o directivo administrativo	6	14	19	10	15
Total	863	932	811	656	720

Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

El volumen de clasificación por subtemas presentó un incremento del 9,76%, al pasar de 656 registros en abril a 720 en mayo.

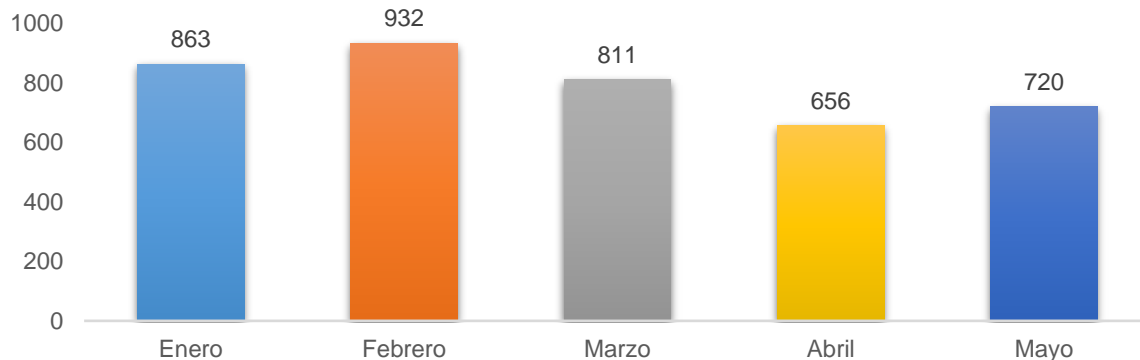
Las solicitudes activas registraron un aumento del 18,57%, al pasar de 350 a 415 registros. Este subtema es el de mayor participación para la entidad, al concentrar el 57,64% de la gestión total correspondiente al mes, lo que evidencia su relevancia dentro de la operación de atención y gestión de requerimientos.

En relación con las solicitudes de información de subsidio de transporte escolar, se evidenció una disminución del 26,67%, comportamiento que podría estar asociado a la estabilización del calendario escolar.

Por otra parte, los casos clasificados como falta de información o información general presentaron un incremento del 34,21 %, al pasar de 38 a 51 registros. Este comportamiento sugiere la necesidad de continuar con el fortalecimiento las estrategias de orientación y comunicación con la ciudadanía para facilitar la radicación de solicitudes con información completa y suficiente.

Finalmente, el subtema acompañamiento escolar en colegios distritales registró una disminución del 5,36 %, pasó de 168 a 159 registros. Aunque la variación es moderada, resulta pertinente que las áreas responsables continúen con los monitoreos a este comportamiento para garantizar una clasificación adecuada de los casos y una gestión acorde con las necesidades de la comunidad educativa.

Gráfica 21. 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 mayo se recibieron 11 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	9
6008 - 09 Colegio Eduardo Umaña Luna (IED)	1
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	1
Total	11

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

* El Colegio San Francisco de Asís IED y Dirección Local de Educación Mártires tienen compartida la respuesta del BTE 3095012026.

* La Oficina de Personal y la Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar tienen compartida la respuesta del BTE 3095282026

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

- Remitidas a la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción:
 - 1) E-2026-75127: La Universidad Externado de Colombia solicitó reconocimiento de personería jurídica para el señor (...) dentro del proceso 1495-2025.
 - 2) E-2026-73618: La ciudadana (...) solicitó copias de los expedientes 1943-2022, 325-2024 y 1447-2025.
 - 3) 3172852026: Ciudadano anónimo denunció presuntas irregularidades por solicitud de pago a un número de Nequi privado para la entrega de un duplicado de acta de grado en el colegio Paulo Freire IED. El requerimiento se encuentra en gestión con el expediente No. 582-2026.
 - 4) 3347642026: El ciudadano (...) manifestó que rector utiliza la planta física (campo de fútbol) del Colegio Restrepo Millán IED sede A, como un sitio público y genera problemas a la comunidad. El requerimiento se encuentra en gestión con el expediente No. 617-2026.
 - 5) 3424322026: Ciudadano anónimo denunció presuntas irregularidades en actividades de recaudo de dinero en el colegio Chuniza FAMACO IED. El requerimiento se encuentra en gestión con el expediente No. 630-2026.
 - 6) 3534292026: Ciudadano anónimo puso en conocimiento presuntas irregularidades por divulgar publicidad política, abuso de autoridad entre otros, por parte de la docente (...) del Colegio María Cano IED. El requerimiento se encuentra en gestión con expediente No. 655-2026.
 - 7) 3632762026: Ciudadano anónimo denunció presunto maltrato y falta de respeto del rector (...) y la Coordinadora de la jornada mañana (...) en el colegio Ismael Perdomo IED. El requerimiento se encuentra en gestión con el expediente No. 670-2026.
 - 8) 3635312026: Ciudadano anónimo colocó en conocimiento presuntas irregularidades y mal manejo por parte del rector (...) del Colegio Enrique Olaya Herrera IED. El requerimiento se encuentra en gestión bajo con el No. 669-2026.
 - 9) 3776422026: Ciudadano anónimo denunció presunto caso de acoso sexual hacia una menor de edad por parte del docente (...) del colegio Abel Rodríguez Céspedes IED. El requerimiento se encuentra en gestión con el expediente No. 700-2026.

- Remitidas a la Oficina de Asesora de Jurídica:
 - 10) E-2026-74792: El juzgado 49 Administrativo del Circuito Judicial de Bogotá D.C. - Sección Segunda realizó publicación en estado de diversos procesos.
- Remitidas al Colegio Eduardo Umaña Luna (IED):
 - 11) 3548552026: Ciudadano anónimo mencionó temas de reconocimientos académicos, competencias del Gobierno Escolar, uso de chaquetas de promoción, aplicación uniforme del Manual de Convivencia y garantías de igualdad e imparcialidad institucional.

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 mayo se recibieron 293 quejas y 4 sugerencias las cuales se encuentran en BTE con los siguientes radicados:

5.3.2.2.1. Quejas

Se registraron 293 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	38
2	4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	24
3	2211 - Dirección Local de Educación Suba	16
4	2210 - Dirección Local de Educación Engativá	11
5	1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	11
6	4100 - Dirección de Cobertura	9
7	2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	9
8	6007 - 16 Colegio José Francisco Socarrás (IED)	9
9	2207 - Dirección Local de Educación Bosa	8
10	6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (IED)	8
11	Demás dependencias	150
Total		293

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

Se registraron 4 quejas dirigidas a la Oficina de Servicio al Ciudadano, así:

- 1) 3589932026: La ciudadana (...) interpuso una queja por la atención del señor (...),

quien fue grosero y como era la última cita se evidenció desmotivación por parte del agente en el punto de contacto de la Dirección Local de Educación de Kennedy.

- 2) 3637332026: El ciudadano (...) presentó queja por mala atención en el canal telefónico.
- 3) 3637682026: El ciudadano (...) solicitó copia de las llamadas realizadas.
- 4) 3813952026: El ciudadano (...) solicitó copias de las llamadas realizadas a partir del 18 de mayo de 2026 y que sean enviadas a la dirección de su residencia.

5.3.2.2. Sugerencias

- 1) 3633542026: Ciudadano anónimo presentó propuesta orientada a la reducción de la informalidad laboral en la localidad de Bosa.
- 2) 3298182026: Ciudadano anónimo denunció la posible existencia de discriminación en el acceso a la educación y solicita acciones para garantizar igualdad de oportunidades para los niños.
- 3) 3512832026: La Secretaría Distrital de Integración Social trasladó petición de la ciudadana (...) en la que compartió una oportunidad de mejora frente a diversas situaciones que se presentan en el Colegio Gerardo Paredes (IED).
- 4) 3749742026: Ciudadano anónimo manifestó diversas preocupaciones relacionadas con la gestión académica, convivencial y administrativa adelantada por el coordinador (...) de la Escuela Normal Superior Distrital María Montessori.

Nota: en mayo, dos ciudadanos ingresaron a BTE para registrar unas solicitudes que de forma incorrecta tipificaron como sugerencias.

5.4. Entes de control

La información de los requerimientos que se generan para los entes de control se extrae del SIGA; en mayo se registraron 725, 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

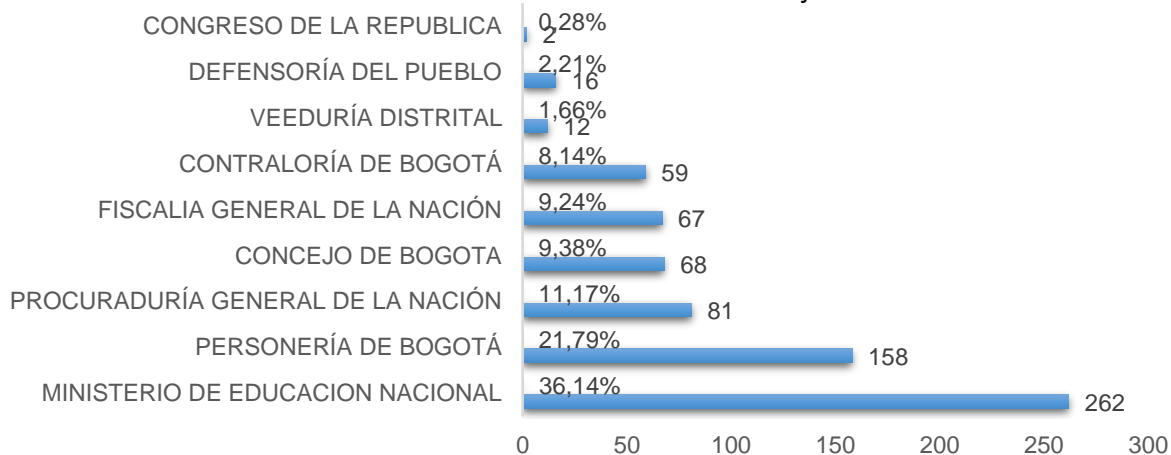
Ente de Control	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	262
Organismo de Control Nacional*	97
Ramas del Poder Público	-
Rama Ejecutiva *	297
Rama Judicial*	67
Rama Legislativa	-

Ente de Control	Cantidad
Congreso de la República	2
Total	725

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 22. 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 36,14% corresponde al Ministerio de Educación Nacional, el 21,79% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 11,17% de la Procuraduría General de la Nación, el restante 30,90% 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.

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

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

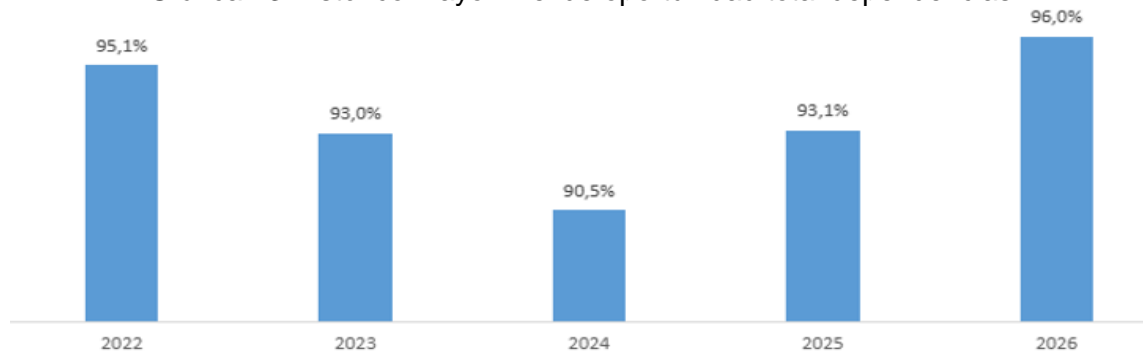
Tabla 50. Nivel oportunidad PQRSDf mayo 2026

Dependencia	Total	No cumple	Sí cumple	Nivel de oportunidad
Despacho	2.704	293	2.411	89,2%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	1.666	78	1.588	95,3%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	288	12	276	95,8%
Subsecretaría de Gestión Institucional	13.122	281	12.841	97,9%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	3.350	176	3.174	94,7%
Instituciones Educativas Distritales	11.027	524	10.503	95,2%
Total	32.157	1.364	30.793	95,8%

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

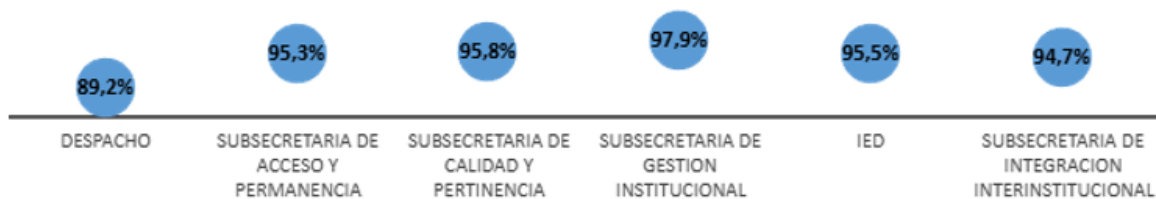
*Requerimientos que si cumplen sobre el total de requerimientos.

Gráfica 23 Histórico mayo nivel de oportunidad total dependencias



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

Gráfica 24. 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 mayo un 3,98% de las respuestas fue dada fuera de términos y se presentó una variación del 0.57% 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, 29 se encuentran entre el 91% y 99%, 4 dependencias entre el 81% y 88% y los 4 restantes están por debajo del 80% en su nivel de oportunidad.

Las dependencias que más bajo nivel de oportunidad tuvieron en mayo 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	2	156	158	99%
1100 - Oficina Asesora de Planeación	14	17	31	55%
1200 - Oficina de Control Interno	1	52	53	98%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	257	1400	1.657	84%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	8	406	414	98%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	3	52	55	95%
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones	2	138	140	99%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	6	188	194	97%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	1	18	19	95%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	4	350	354	99%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	7	129	136	95%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	2	107	109	98%
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	1	56	57	98%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	14	178	192	93%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	8	287	295	97%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	1	138	139	99%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	41	415	456	91%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	73	228	301	76%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	1	65	66	98%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	5	144	149	97%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	1	177	178	99%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	15	157	172	91%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	1	17	18	94%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	1	18	19	95%
3200 - Dirección de Educación Media	1	10	11	91%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	11	49	60	82%
4100 - Dirección de Cobertura	7	390	397	98%

Área responsable	Suma de no cumple	Suma de sí cumple	Total	% Nivel de oportunidad
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	59	226	285	79%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	12	122	134	91%
5100 - Dirección de Talento Humano	61	324	385	84%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	8	642	650	99%
5110 - Oficina de Personal	29	1901	1.930	98%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	48	873	921	95%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	17	1198	1.215	99%
5130 - Oficina de Nómina	112	853	965	88%
5200 - Dirección de Contratación	1	3	4	75%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	2	71	73	97%

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 mayo de 2026.

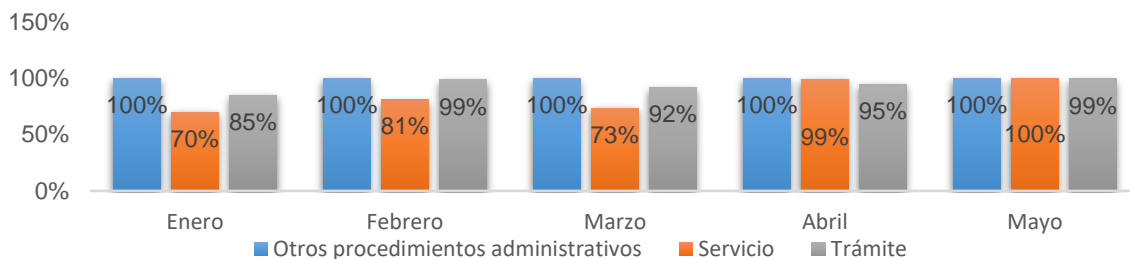
Tabla 52. Nivel oportunidad trámites consolidado enero a mayo de 2026

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámites	101.965	95.106	93,3%	86
Servicios	17.543	13.943	79,5%	17
Otros procedimientos administrativos	5.575	5.575	100%	19
Total	125.083	114.624	91,64%*	122

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

*Respondidas en términos sobre total de recibidas

Gráfica 25. 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

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	94%	98%	98%	100%	100%
Dirección de Dotaciones Escolares	-	-	-	-	100%
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100%	100%	100%	100%	-
Dirección de Inspección y Vigilancia*	85%	90%	91%	96%	100%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Talento Humano	104%	110%	92%	96%	94%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	100%	100%	100%	-	-
Grupo de Certificados Laborales*	4%	7%	6%	93%	100%
Instituciones Educativas Oficiales*	79%	98%	89%	91%	99%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	100%	-	100%	67%	100%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Nómina*	95%	98%	88%	99%	100%
Oficina de Personal*	103%	98%	97%	100%	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	97%	100%	98%	100%	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.

Para este mes se realizó la valoración de la calidad en la respuesta en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas. En mayo se tomó una muestra de 374 monitoreos, en los que 290 respuestas sí cumplen los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema) y 84 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó un indicador del 77,54%.

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

A continuación, se presentan las dependencias e instituciones educativas con un indicador inferior al 100%, de un total de 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	11	2	1	1	50,00%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	80	4	1	3	75,00%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	450	11	1	10	90,91%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	94	4	1	3	75,00%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	89	3	1	2	66,67%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	139	7	4	3	42,86%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	152	5	3	2	40,00%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	108	5	1	4	80,00%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	179	5	2	3	60,00%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	60	5	1	4	80,00%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	57	2	2	0	0,00%
3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	53	1	1	0	0,00%
4100 - Dirección de Cobertura	704	6	2	4	66,67%
5100 - Dirección de Talento Humano	254	4	2	2	50,00%
5130 - Oficina de Nómina	1814	3	2	1	33,33%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	1938	76	3	73	96,05%
6001 - 11 Colegio Usaqué (IED)	45	4	4	0	0,00%
6004 - 09 Colegio Florentino González (IED)	53	2	1	1	50,00%
6005 - 05 Colegio Chuniza (IED)	38	2	1	1	50,00%
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	16	3	3	0	0,00%
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (IED)	21	1	1	0	0,00%
6005 - 41 Colegio San Cayetano (IED)	7	1	1	0	0,00%
6005 - 44 Colegio Tenerife - Granada Sur (IED)	48	2	2	0	0,00%
6007 - 24 Colegio Orlando Higuera Rojas (IED)	86	8	3	5	62,50%
6008 - 07 Colegio Codema (IED)	104	15	8	7	46,67%
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)	216	14	8	6	42,86%
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)	130	7	3	4	57,14%
6008 - 20 Colegio Jairo Aníbal Niño (CED)	5	1	1	0	0,00%
6008 - 32 Colegio Nelson Mandela (IED)	15	1	1	0	0,00%
6008 - 38 Colegio San José de Castilla (IED)	110	10	1	9	90,00%
6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (IED)	27	1	1	0	0,00%
6010 - 34 Colegio Abel Rodríguez Céspedes (IED)	40	3	1	2	66,67%
6011 - 14 Colegio La Gaitana (IED)	40	1	1	0	0,00%
6011 - 18 Colegio Nueva Zelandia (IED)	20	3	2	1	33,33%
6011 - 24 Colegio Villa Elisa (IED)	42	1	1	0	0,00%
6016 - 11 Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento (IED)	7	1	1	0	0,00%
6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (IED)	12	1	1	0	0,00%
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	23	6	6	0	0,00%
6018 - 18 Colegio Marruecos y Molinos (IED)	21	6	2	4	66,67%

Área responsable	Univer so	Muest ra	No cumple	Cum ple	% Calidad
6019 - 02 Colegio Antonio García (IED)	8	1	1	0	0,00%
6019 - 14 Colegio El Tesoro de la Cumbre (IED)	52	10	1	9	90,00%

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 mayo se obtuvo un total de 190 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. De 20 dependencias de la entidad, 17 estuvieron por debajo del 100%. A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia:

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

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Oficina de Escalafón Docente	8		8	100,00%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	1		1	100,00%
Dirección de Inspección y Vigilancia	3		3	100,00%
Dirección Local de Educación Tunjuelito	3	1	4	75,00%
Dirección Local de Educación Fontibón	2	1	3	66,70%
Oficina de Servicio al Ciudadano	2	2	4	50,00%
Dirección de Bienestar Estudiantil	52	53	105	49,50%

Dirección de Cobertura	7	8	15	46,70%
Oficina de Nómina	6	7	13	46,20%
Grupo de Certificados Laborales	2	3	5	40,00%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	1	3	4	25,00%
Dirección Local de Educación Suba	2	7	9	22,20%
Oficina de Personal	1	4	5	20,00%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar		1	1	0,00%
Dirección Local de Educación Engativá		3	3	0,00%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones		2	2	0,00%
Dirección Local de Educación Usaquén		1	1	0,00%
Oficina para la Convivencia Escolar		2	2	0,00%
Archivo SED		1	1	0,00%
Dirección Local de Educación Kennedy		1	1	0,00%
Total general	90	100	190	47,37%

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

El indicador obtenido para este mes fue del 47,37%, que evidencia un aumento con respecto del anterior reporte (42,72%).

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
Mayo	190	90	100	47,37%
Total general	583	275	308	47,17%*

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

*Total cumple sobre total de encuestas

5.6. Gestión de vencidos

Al comparar el reporte del 30 de abril de 2026 que presentó 1.136 radicados vencidos con el reporte del 31 de mayo de 2026 que presentó 739, se evidencia una disminución en 397 casos. Los 739 casos que se encuentran pendientes de respuesta presentan las siguientes características:

- 169 son entradas, 407 internos, 102 FUT y 61 PQRSDF.
- 678 son de SIGA y 61 de Bogotá te Escucha.
- 155 pertenecen a Nivel Central, 46 a Direcciones Locales de Educación y 538 a las Instituciones Educativas.

Tabla 57. Variación de vencimientos

Nivel	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Variación
Nivel central	435	499	504	240	155	Bajó
Dirección local	38	26	36	60	46	Bajó

Instituciones Educativas Distritales	1236	663	718	836	538	Bajó
Total	1.709	1.188	1.258	1.136	739	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 ocdisciplinariojuzg@educacionbogota.gov.co.

Durante mayo de 2026 se gestionaron 18.797 comunicaciones de salida, de las cuales 11.221 (59,70%) correspondieron a envíos electrónicos realizados del correo sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, 6.360 (33,84%) del correo notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y 1.216 (6,47%) a correspondencia física.

Los resultados en este periodo evidencian una disminución del 43,12% en la gestión de correspondencia frente a abril de 2026, mes en el que se registraron 33.046 comunicaciones gestionadas. Lo anterior representa una reducción de 14.249 comunicaciones respecto al periodo anterior.

La variación se presentó principalmente en los envíos electrónicos, los cuales pasaron de 31.682 a 17.581 registros, lo que corresponde a una disminución del 44,51%. Por su parte, la correspondencia física presentó una disminución del 10,85%, pasó de 1.364 a 1.216 envíos, lo que refleja una reducción en la utilización de medios físicos para la entrega de comunicaciones durante el periodo analizado.

En relación con la correspondencia física, en mayo de 2026 se gestionaron 1.216 envíos, de los cuales 757 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 459 envíos a través del servicio de mensajería motorizada, modalidad utilizada principalmente para entregas dentro de Bogotá D. C. y prevista igualmente en el contrato de prestación del servicio. Esta distribución evidencia la aplicación de mecanismos diferenciados de envío, de acuerdo con el alcance territorial y la necesidad de oportunidad en la entrega de las comunicaciones.

Cabe señalar que la totalidad de los envíos físicos fue gestionada dentro de los tiempos establecidos, con un nivel de cumplimiento del 100% en oportunidad, lo cual evidencia el

adecuado desarrollo del proceso de distribución de correspondencia durante el periodo analizado.

En cuanto a la correspondencia electrónica certificada, enviada a través del correo sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, en mayo de 2026 se registraron 11.221 envíos. Asimismo, se presentaron 411 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 550 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 6.360 envíos electrónicos, 158 devoluciones 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 mayo se facturaron 17.957 unidades, distribuidas en 11.581 unidades correspondientes al buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 6.376 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 93,53% 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

	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
Mayo	1.216	17.581	18.797
Total	5.973	123.066	129.039

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 mayo 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%
Mayo	23.990	29.073	82,52%
Total	149.771	178.909	83,71%*

Fuente: Consolidado facturación 4-72 y Reporte SIGA

*Total de entregas sobre el total general

Durante mayo de 2026, el indicador alcanzó un resultado del 82,52%, correspondiente a 23.990 envíos gestionados frente a 29.073 salidas registradas en el Sistema de Gestión de Correspondencia. Frente al resultado obtenido en abril (85,56%), se observa una disminución de 3,04 puntos porcentuales.

No obstante, el resultado evidencia que más del 82% de las comunicaciones registradas en el sistema fueron gestionadas a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con niveles adecuados de control y seguimiento del proceso de correspondencia de salida.

En términos generales, el resultado de mayo refleja la continuidad de los mecanismos de control asociados al registro y gestión de las comunicaciones institucionales, para fortalecer la consistencia de la información, la trazabilidad de los envíos y el seguimiento de las actuaciones administrativas.

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 mayo de 2026 se gestionaron 1.216 envíos físicos, los cuales representan el 6,47% del total de correspondencia de salida del periodo. De estos, 801 comunicaciones fueron

entregadas efectivamente y 415 registraron devolución, lo que implica que se alcanzó un nivel de efectividad del 65,87% en la entrega de correspondencia física. En comparación con abril de 2026, mes en el que se gestionaron 1.364 envíos físicos con 508 devoluciones, se evidenció una disminución tanto en el volumen de envíos físicos como en el número de devoluciones registradas. En consecuencia, el nivel de efectividad presentó una mejora de 3,11 puntos porcentuales respecto al periodo anterior, pasó de 62,76% a 65,87%.

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.

De acuerdo con los resultados registrados durante el periodo, las mayores cantidades de devoluciones se concentraron en la Oficina de Escalafón Docente (175), la Dirección de Inspección y Vigilancia (102) y la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción (75), dependencias que, a su vez, registraron los mayores volúmenes de correspondencia física gestionada. No obstante, varias áreas alcanzaron niveles de efectividad del 100%, lo que evidencia la importancia de contar con información de direccionamiento validada y actualizada antes de la generación de los envíos.

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.

Tabla 60. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72 en mayo

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
1300 - Oficina Asesora de Jurídica		4	4	100,0%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	75	214	289	74,0%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	2	19	21	90,5%
2205 - Dirección Local de Educación Usme		1	1	100,0%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa		3	3	100,0%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy		1	1	100,0%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón		2	2	100,0%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	3		3	0,0%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	1	1	2	50,0%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo		1	1	100,0%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	2		2	0,0%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	102	61	163	37,4%
4100 - Dirección de Cobertura	1		1	0,0%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	1	12	13	92,3%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	2	4	6	66,7%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional		5	5	100,0%
5100 - Dirección de Talento Humano		28	28	100,0%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones		157	157	100,0%
5110 - Oficina de Personal	35	41	76	53,9%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1	3	4	75,0%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	175	187	362	51,7%
5130 - Oficina de Nómina	12	44	56	78,6%
5200 - Dirección de Contratación		2	2	100,0%
5220 - Oficina de Contratos	3	10	13	76,9%
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad		1	1	100,0%
Total general	415	801	1216	65,87% Promedio: 73,9 %

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida 4-72

*Promedio de efectividad

La efectividad general se calcula con base en el total de entregas efectivas frente al total de envíos gestionados. Por su parte, el promedio de efectividad corresponde al promedio de los resultados obtenidos por cada dependencia; por esta razón, ambos valores pueden ser diferentes.

5.7.1.2. Nivel de efectividad correo electrónico certificado

En mayo de 2026 se gestionaron 17.581 envíos de correo electrónico certificado, los cuales representan el 93,53% 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, 11.221 se gestionaron a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 6.360 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 550 devoluciones en el buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 158 devoluciones en el buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co, para un total de 708 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.

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 mayo se identificaron 411 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 abril, se evidencia una disminución de 14.101 envíos electrónicos, equivalente a una reducción del 44,51%, pasó de 31.682 a 17.581 comunicaciones electrónicas gestionadas.

Como resultado de la gestión realizada en ambos buzones electrónicos, durante el periodo se obtuvieron 16.873 entregas efectivas y 708 devoluciones, lo que representa una efectividad general del 95,97% en la entrega de correspondencia electrónica certificada.

Este resultado evidencia un comportamiento favorable en el desempeño del proceso, con altos niveles de efectividad en la entrega de comunicaciones electrónicas institucionales.

Particularmente, el buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co registró 10.671 entregas efectivas y 550 devoluciones, alcanzó una efectividad del 95,10%. Asimismo, las dependencias con mayor volumen de entregas, entre ellas la Dirección de Bienestar Estudiantil (1.127 entregas), la Oficina de Nómina (1.145), la Oficina de Personal (1.118), la Oficina de Servicio al Ciudadano (1.021) y la Oficina de Escalafón Docente (811), mantuvieron niveles de efectividad superiores al 92%, lo que refleja estabilidad en la gestión de notificaciones electrónicas institucionales.

De acuerdo con el reporte de efectividad, el promedio de efectividad por dependencia para el buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co fue del 94,3%, resultado que evidencia un adecuado desempeño en la entrega de las comunicaciones electrónicas y la consolidación de este canal como mecanismo principal para la notificación y remisión de información institucional.

Tabla 61. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
1000 - Despacho		3	3	100,0%
1200 - Oficina de Control Interno		1	1	100,0%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	6	141	147	95,9%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	19	331	350	94,6%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional		3	3	100,0%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	2	2	4	50,0%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	9	363	372	97,6%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	9	97	106	91,5%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	3	45	48	93,8%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	4	142	146	97,3%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	6	105	111	94,6%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	3	51	54	94,4%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	12	113	125	90,4%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	4	139	143	97,2%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	7	244	251	97,2%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	12	249	261	95,4%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	7	66	73	90,4%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	10	139	149	93,3%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires		3	3	100,0%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño		24	24	100,0%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	1	68	69	98,6%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe		35	35	100,0%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	2	23	25	92,0%
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado		3	3	100,0%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	43	294	337	87,2%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo		34	34	100,0%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica		9	9	100,0%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos		6	6	100,0%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	9	91	100	91,0%
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación		13	13	100,0%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
4100 - Dirección de Cobertura	35	401	436	92,0%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	88	1127	1215	92,8%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	20	271	291	93,1%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	1	2	3	66,7%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional		5	5	100,0%
5100 - Dirección de Talento Humano	41	423	464	91,2%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	18	709	727	97,5%
5110 - Oficina de Personal	50	1118	1168	95,7%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1	43	44	97,7%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	28	811	839	96,7%
5130 - Oficina de Nómina	35	1145	1180	97,0%
5220 - Oficina de Contratos	11	76	87	87,4%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	1	56	57	98,2%
5301 - Archivo SED	3	205	208	98,6%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	23	1021	1044	97,8%
531002 - Oficina OSC Respuestas	27	421	448	94,0%
Total General	550	10671	11221	95,10% Promedio: 94.3 %

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.

*La efectividad general se calcula con base en el total de entregas efectivas frente al total de envíos gestionados. Por su parte, el promedio de efectividad corresponde al promedio de los resultados obtenidos por cada dependencia; por esta razón, ambos valores pueden ser diferentes.

Es importante precisar que la relación de 11.221 envíos electrónicos corresponde exclusivamente a las comunicaciones gestionadas a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co durante mayo de 2026. El análisis por dependencias evidencia que, durante este periodo, se alcanzó un total de 10.671 entregas efectivas y 550 devoluciones, lo que representa una efectividad general del 95,10%, lo que refleja 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 el Despacho, la Oficina de Control Interno, la Subsecretaría de Integración Interinstitucional, la Dirección Local de Educación Mártires, la Dirección Local de Educación Antonio Nariño, la Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe, la Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado, la Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo, la Dirección de Educación Preescolar y Básica, la Dirección de Ciencias Tecnológicas y Medios Educativos, la Dirección de Evaluación de la Educación 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 Dirección de Bienestar Estudiantil (1.215 comunicaciones), la Oficina de Nómina (1.180), la Oficina de Personal (1.168), la Oficina de Servicio al Ciudadano (1.044), la Oficina de Escalafón Docente (839) y la Dirección de Talento Humano - Prestaciones (727), mantuvieron niveles de efectividad entre el 92,8% y el 97,8%, 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 del 95,10%, entre ellas la Dirección de Dotaciones Escolares (66,7%), la Dirección General de Educación y Colegios Distritales (50,0%), la Dirección de Inspección y Vigilancia (87,2%), la Oficina de Contratos (87,4%), la Dirección de Cobertura (92,0%) y la Dirección de Bienestar Estudiantil (92,8%). 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.

De manera particular, las mayores cantidades de devoluciones se concentraron en la Dirección de Bienestar Estudiantil (88), la Oficina de Personal (50), la Dirección de Inspección y Vigilancia (43), la Dirección de Talento Humano (41), la Oficina de Nómina (35) y la Dirección de Cobertura (35), dependencias que también registraron algunos de los mayores volúmenes de comunicaciones electrónicas gestionadas durante el periodo.

En términos generales, los resultados de mayo de 2026 evidencian un adecuado funcionamiento del proceso de notificación electrónica, con una alta tasa de efectividad y estabilidad en la gestión de las comunicaciones institucionales. El promedio de efectividad por dependencia alcanzó el 94,3%, lo que ratifica la consolidación del correo electrónico certificado como el principal mecanismo para la gestión de comunicaciones oficiales, que contribuye a la eficiencia, oportunidad y trazabilidad del proceso de correspondencia institucional.

5.8. Gestión de mejoramiento continuo

Tabla 62. Indicadores 2026

Mes		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Nivel de oportunidad total	En términos	23.767	26.926	24.893	40077	30.793
	Total evaluado	26.855	28.466	26.049	42400	32.157
	%	89%	94,59%	95,56%	94,52%	95,76%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	23.291	25.888	23.899	39198	29.940
	Total evaluado	26.281	27.352	24.963	41413	31.179
	%	89%	94,65%	95,74%	94,65%	96,03%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	476	1.038	994	879	853
	Total evaluado	574	1.114	1.086	987	978

Mes		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
	%	83%	93,18%	91,53%	89,06%	87,22%
Total calidad SED	%	86,86 %	87,07%	74,34%	75,27%	77,54%
	Sin error	324	330	281	283	290
	Total muestra	373	370	378	376	374
Calidad SIGA	%	86,39%	86,99%	75,07%	76,02%	76,92%
	Sin error	311	321	277	279	280
	Total muestra	360	369	369	367	364
Calidad BTE	%	100%	90%	44,44%	44,44%	100%
	Sin error	13	9	4	4	10
	Total muestra	13	10	9	9	10
Vencidos BTE	Total	54	59	58	71	61
	Vigencia actual	19	50	49	65	59
	Vigencias anteriores	35	9	9	6	2
Vencidos SIGA	Total	1.655	1.104	1.200	1065	678
	Vigencia actual	1.136	938	1.038	926	555
	Vigencias anteriores	519	166	162	139	123
Total vencidos	Total	1.709	1.163	1.258	1136	739
Percepción en las respuestas	%	42,86%	51,67%	60,94%	42,72%	47,37%

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.





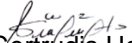

5.11. Acciones de mejora planteadas para junio 2026

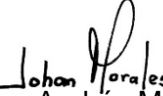
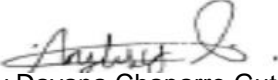
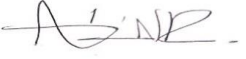
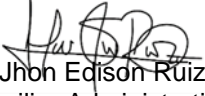
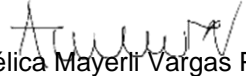
- Adelantar seguimiento a indicadores de nivel de oportunidad vencidos y casos sin digitalizar en las dependencias con mayor número de casos críticos.
- Continuar con los procesos de formación en los sistemas de gestión documental de la entidad, articulados con la Dirección de Talento Humano.
- Desbloqueo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

6. Conclusiones y recomendaciones

- Disminución significativa en la demanda de atención en todos los canales
- Reducción general en el volumen de atenciones frente a mayo de 2025 (-24,13%), lo que afecta todos los canales: presencial, telefónico y virtual. Esta tendencia también se observa frente a abril que sugiere un comportamiento estacional asociado a periodos como vacaciones, lo que disminuye la demanda ciudadana.
- La atención se enfocó principalmente en subsidio de transporte, ampliación de información y cupo escolar que representaron el 78% de las consultas. Esto evidencia que las necesidades de la ciudadanía se concentran en trámites económicos y de acceso educativo, lo que permite orientar estrategias de mejora y optimización hacia estos servicios prioritarios.
- Mantenimiento de altos niveles de servicio y satisfacción.
- A pesar de la reducción en el volumen de atenciones, la operación mantuvo indicadores positivos: nivel de servicio cercano al 97% y satisfacción del 97,42% en mayo de 2026. Esto refleja eficiencia en la gestión y capacidad de respuesta en los canales, aunque se identifican oportunidades de mejora en canales específicos como el Chat, que presentó disminución en satisfacción.
- La entidad presenta un nivel de cumplimiento global del 91,6%, 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 79,5%. No obstante, "Trámites" es el foco principal de atención preventiva, ya que, a pesar de tener un nivel de oportunidad del 93,3%, concentra el 70,5% de las PQRSDF (86 de las 122 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.

- Durante mayo de 2026 se gestionaron 18.797 comunicaciones de salida, con una disminución del 43,12% frente al mes anterior, comportamiento asociado a la reducción en el volumen de envíos electrónicos certificados. No obstante, el canal electrónico continuó consolidándose como el principal medio para la remisión de comunicaciones institucionales y representa el 93,53% del total de envíos gestionados durante el periodo. La correspondencia física alcanzó un nivel de efectividad del 65,87% con una mejora frente al mes anterior debido a la disminución en el número de devoluciones. Por su parte, la correspondencia electrónica certificada mantuvo un comportamiento favorable, alcanzó una efectividad general del 95,97% en los buzones institucionales, lo que evidencia la estabilidad y confiabilidad del proceso de entrega. Las devoluciones y rechazos identificados en los envíos electrónicos continuaron asociándose principalmente a inconsistencias en la información registrada, errores en las direcciones de correo electrónico, documentos o anexos incompletos y restricciones técnicas de los servidores de destino.
- En este contexto, se recomienda continuar con el fortalecimiento de correspondencia la validación previa de direcciones físicas y correos electrónicos por parte de las dependencias, con el fin de reducir las devoluciones y rechazos registrados durante el proceso. De igual manera, es importante mantener los seguimientos periódicos a las novedades identificadas y la retroalimentación oportuna a las áreas responsables para mejorar la calidad de la información suministrada para los envíos. Asimismo, se sugiere promover el uso de los canales electrónicos certificados, con altos niveles de efectividad y trazabilidad, así como reforzar la revisión de documentos, anexos, firmas, enlaces de consulta y datos registrados en SIGA antes de la remisión de las solicitudes, para el fortalecimiento y mejora continua de la gestión de correspondencia institucional.

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

 Johan Andrés Morales Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano	 Angely Dayana Chaparro Gutiérrez Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	 Andrés Mauricio Narváez Reyes Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano
Colaboró		
 Jhon Edison Ruiz Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano	 Angélica Mayerli Vargas Palacio Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	