



SECRETARÍA DE  
**EDUCACIÓN**

## INFORME DE OPERACIONES - PQRSDF JUNIO

### SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

### OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

**JULIO DE 2026**

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



Página 1 de 67  
14-01-2026  
V.2

## Contenido

|                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>1. Canales de atención</b>                                                                                             | 7  |
| 1.1. Comparativo de volumen de atenciones acumulado                                                                       | 8  |
| 1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual                                                                         | 8  |
| 1.2. Tipología de trámites por canal                                                                                      | 9  |
| 1.3. Comportamiento canales de atención                                                                                   | 10 |
| 1.3.1. Canal presencial                                                                                                   | 10 |
| 1.3.1.1 Nivel central                                                                                                     | 11 |
| 1.3.1.2 Nivel local                                                                                                       | 12 |
| 1.3.1.2.1. Ferias a tu servicio                                                                                           | 13 |
| 1.3.1.3 Super Cades y Centros Intégrate                                                                                   | 14 |
| 1.3.2. Telefónico                                                                                                         | 15 |
| 1.3.2.1 IVR                                                                                                               | 16 |
| 1.3.3 Virtual                                                                                                             | 16 |
| 1.3.3.1 Chat institucional                                                                                                | 17 |
| 1.3.3.2 Buzones de correo electrónico                                                                                     | 17 |
| 1.3.3.3 Ventanilla de radicación virtual                                                                                  | 18 |
| 1.3.3.4 Bogotá te Escucha                                                                                                 | 18 |
| 1.3.3.5. Humano en Línea                                                                                                  | 18 |
| 1.3.3.6 Redes sociales                                                                                                    | 18 |
| <b>2. Otros procesos</b>                                                                                                  | 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 |
| <b>3. Indicadores de gestión</b>                                                                                          | 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 |
| <b>4. Caracterización de usuarios</b>                                                                                     | 30 |
| 4.1. Datos de caracterización                                                                                             | 30 |
| 4.2. Gestión atención accesible                                                                                           | 34 |
| 4.2.1. Atención presencial                                                                                                | 34 |
| <b>5. Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias por actos de corrupción y felicitaciones PQRSDF</b>            | 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 .....                                         | 43        |
| 5.3.2.2.1. Quejas .....                                                                     | 43        |
| 5.3.2.2.2. Sugerencias .....                                                                | 44        |
| 5.3.2.2.3. Felicitaciones.....                                                              | 44        |
| 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.....                                          | 56        |
| 5.7.1.1. Nivel de efectividad correspondencia de salida física .....                        | 57        |
| 5.7.1.2. Nivel de oportunidad correo electrónico certificado.....                           | 59        |
| 5.8. Gestión de mejoramiento continuo.....                                                  | 63        |
| 5.8.1. Gestión de reporte de hallazgos .....                                                | 64        |
| 5.8.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior .....                         | 64        |
| 5.8.3. Acciones de mejora planteadas para julio 2026.....                                   | 64        |
| <b>6. Conclusiones y recomendaciones .....</b>                                              | <b>64</b> |

## Contenido tablas

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

|                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 13. Envío de mensajes de texto .....                                                                   | 16 |
| Tabla 14. Volúmenes de atención virtual por mes .....                                                        | 17 |
| Tabla 15. Gestión redes sociales .....                                                                       | 19 |
| 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 23. Satisfacción - detallado mensual 2026 .....                                                        | 22 |
| Tabla 24. Satisfacción canal presencial, variables de procesos junio .....                                   | 23 |
| Tabla 25. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos junio.....                                    | 23 |
| Tabla 26. Satisfacción canal chat, variables de procesos junio .....                                         | 24 |
| Tabla 27. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en junio .....                        | 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 junio .....                                                    | 27 |
| Tabla 35. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico junio .....                               | 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 junio .....                                                      | 34 |
| Tabla 39. Atención accesible discapacidades junio .....                                                      | 35 |
| Tabla 40. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento en junio .....                                 | 35 |
| Tabla 41. Correspondencia de entrada 2026 .....                                                              | 36 |
| Tabla 42. Requerimientos legales de mayor demanda en junio .....                                             | 38 |
| Tabla 43. Oficinas con mayor participación .....                                                             | 38 |
| 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.....                                                                                        | 43 |
| Tabla 48. Participación de requerimiento por organismo del control y rama.....                               | 45 |
| Tabla 49. Nivel oportunidad PQRSDF junio 2026.....                                                           | 46 |
| Tabla 50. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad.....                                                | 47 |
| Tabla 51. Nivel oportunidad trámites consolidado enero a junio de 2026 .....                                 | 49 |
| Tabla 52. 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 .....                                                 | 54 |
| 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 junio .....          | 58 |
| Tabla 60. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica .....                 | 60 |
| Tabla 61. Indicadores 2026 .....                                                         | 63 |

### Tabla de contenido gráficas

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfica 1 Participación canales acumulado junio de 2026 .....             | 8  |
| Gráfica 2. Volúmenes de atención canales mensual histórico .....          | 8  |
| Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales mayo vs junio ..... | 9  |
| Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención en junio .....  | 10 |
| Gráfica 5. Participación por puntos de atención junio .....               | 11 |
| Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades .....   | 14 |
| Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico junio .....                    | 15 |
| Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes .....                | 15 |
| Gráfica 9. Comportamiento canal virtual junio .....                       | 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 .....                             | 31 |
| Gráfica 15. Categorización género .....                                   | 32 |
| Gráfica 16. Categorización discapacidades .....                           | 33 |
| Gráfica 17 Caracterización de Red Cade .....                              | 34 |
| Gráfica 18. Temáticas presenciales junio .....                            | 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 marzo 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](mailto:notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co)
- Solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distrital: [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co)
- Para trámites administrativos de estudiantes, padres de familia, docentes, funcionarios y contratistas de la SED: ventanilla de radicación virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>.
- Denuncias por corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información pública: "Bogotá te Escucha" <https://bogota.gov.co/sdqsl/>.
- Información general y orientación a la ciudadanía: [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto: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/](https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/).
- **Humano en Línea:** portal de autogestión para docentes y funcionarios.

## 1.1. Comparativo de volumen de atenciones acumulado

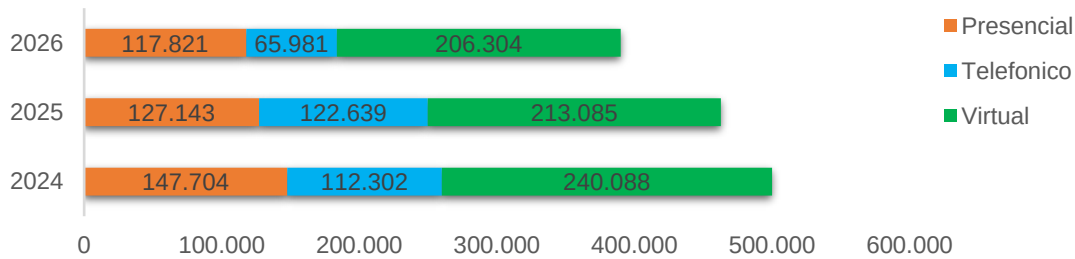
Tabla 1. Participación Canales acumulados a junio

| Año  | Presencial | Telefónico | Virtual | Total   |
|------|------------|------------|---------|---------|
| 2024 | 147.704    | 112.302    | 240.088 | 500.094 |
| 2025 | 127.143    | 122.639    | 213.085 | 462.867 |
| 2026 | 117.821    | 65.981     | 206.304 | 390.106 |

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado junio de 2026



Fuente: Datos Canales OSC

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

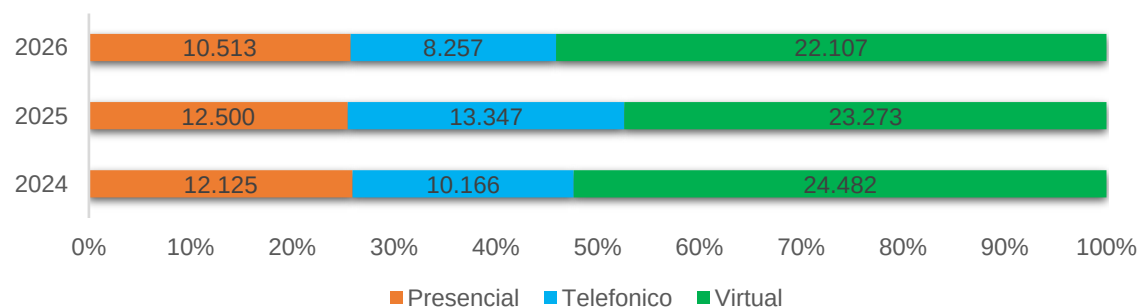
## 1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico junio

| Año  | Presencial | Telefónico | Virtual | Total general |
|------|------------|------------|---------|---------------|
| 2024 | 12.125     | 10.166     | 24.482  | 46.773        |
| 2025 | 12.500     | 13.347     | 23.273  | 49.120        |
| 2026 | 10.513     | 8.257      | 22.107  | 40.877        |

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales mensual histórico



Fuente: Datos canales OSC



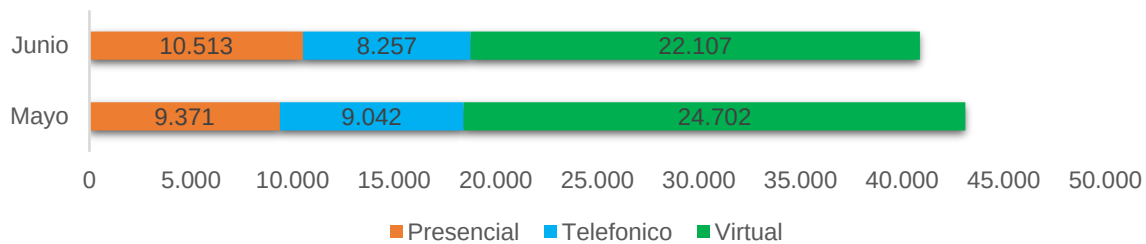
Se evidencia disminución en las atenciones en un 54,99% en junio frente al mismo mes en 2025. Las atenciones en los canales presenciales, telefónico y virtual disminuyeron en 15,90%, 38,14% y 5,05% respectivamente con respecto al mismo periodo en 2025.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales mayo vs junio

| Mes       | Presencial | Telefónico | Virtual |
|-----------|------------|------------|---------|
| Mayo      | 9.371      | 9.042      | 24.702  |
| Junio     | 10.513     | 8.257      | 22.107  |
| Variación | 1.142      | 785        | 2.595   |

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales mayo vs junio



Fuente: Datos canales OSC

## 1.2. Tipología de trámites por canal

Las interacciones realizadas por la ciudadanía en los diferentes canales de atención se encuentran tipificadas según el tema de consulta; en este periodo subsidio de transporte, ampliación de información, asignación de cupo escolar y revisión de cesantías y pensiones fueron las de mayor participación con representación del 75,64%, seguidas de las otras seis tipificaciones que corresponden al 15,44%; finalmente el 8,92% corresponde a la participación de otros temas de consulta que no se reflejan en la tabla.

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano junio

| Tema de consulta                                                               | Cantidad | Participación |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
| Subsidio de transporte                                                         | 2.060    | 37,45%        |
| Ampliación de información                                                      | 1.482    | 26,95%        |
| Asignación de cupo escolar                                                     | 310      | 5,64%         |
| Revisión de cesantías y pensiones                                              | 308      | 5,60%         |
| Traslado de estudiantes antiguos                                               | 202      | 3,67%         |
| Constancias y/o certificaciones de estudio                                     | 156      | 2,84%         |
| Legalización de documentos para estudiar en el exterior                        | 154      | 2,80%         |
| Sin comunicación                                                               | 140      | 2,55%         |
| Certificaciones de estudio y legalidad de colegios cerrados                    | 102      | 1,85%         |
| Escalafón docente (inscripción, ascenso, reubicación, reconocimiento salarial) | 95       | 1,73%         |
| Total 10 principales tipificaciones                                            | 5.009    | 91,07%        |

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

### 1.3. Comportamiento canales de atención

#### 1.3.1. Canal presencial

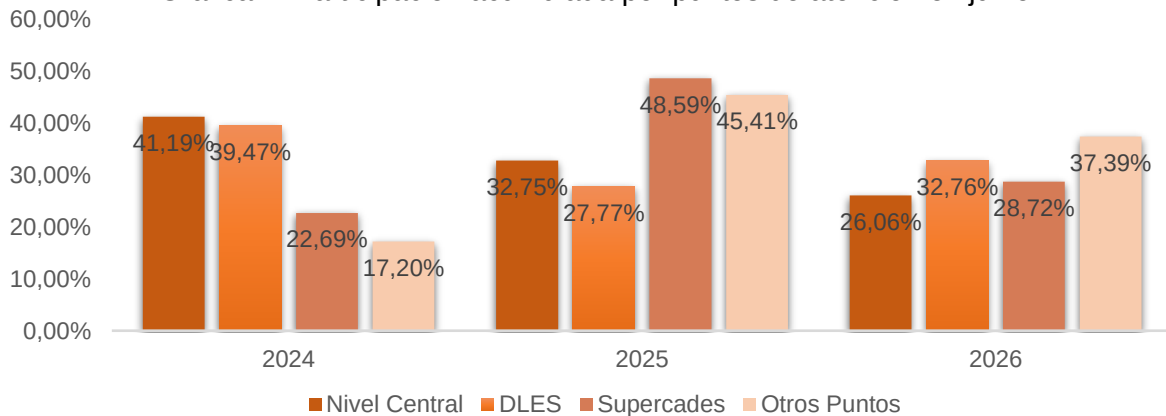
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2024 a 2026, en junio:

Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención en junio

| Año           | Nivel Central | DLES    | Super CADES | Otros puntos | Total general |
|---------------|---------------|---------|-------------|--------------|---------------|
| 2024          | 53.332        | 81.712  | 12.396      | 264          | 147.704       |
| 2025          | 42.400        | 57.496  | 26.550      | 697          | 127.143       |
| 2026          | 33.738        | 67.816  | 15.693      | 574          | 117.821       |
| Total general | 129.470       | 207.024 | 54.639      | 1.535        | 392.668       |

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención en junio



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         |
| Junio         | 5.180         | 3.900  | 1.339        | 94           | 10.513        |
| Total general | 33.738        | 67.816 | 15.693       | 574          | 117.821       |

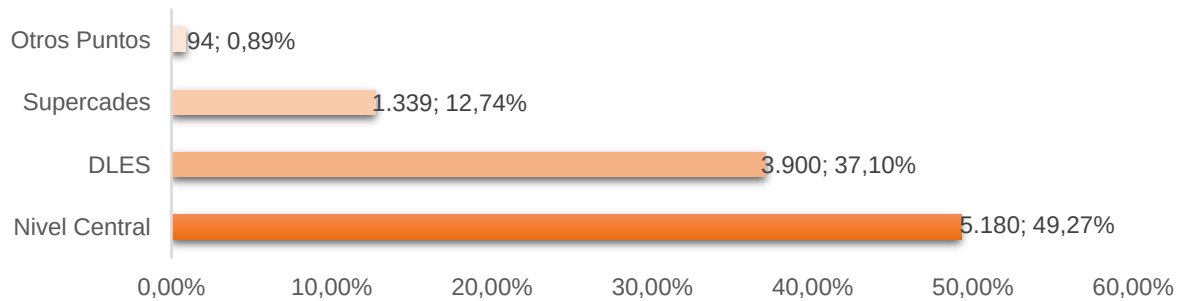
Fuente: Datos canales OSC

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

El canal presencial disminuyó 23,04% respecto al año anterior en este mismo periodo. La participación se distribuyó de la siguiente manera: el 49,27% de las atenciones correspondieron a la atención en nivel central, la atención en direcciones locales de educación correspondió al 37,10%, el 12,74% a Super CADES y los otros puntos 0,89%.

Las Direcciones Locales de Educación aumentaron su participación en 1,48%, pasaron de 3.843 en mayo a 3.900 en junio de 2026; por su parte, la Red Cade disminuyó un 2,62%, con 1.375 en mayo y 1.339 en junio; nivel central aumentó su participación en 27,18%, con 4.073 en mayo y 5.180 en junio. Este comportamiento se debe a la época de vacaciones de estudiantes, directivos docentes y docentes.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención junio



Fuente: Datos canales OSC

### 1.3.1.1 Nivel central

En nivel central se atendieron 5.180 turnos; el servicio de mayor participación fue fondo de prestaciones con 1.426 atenciones y una participación del 27,53%, seguido de radicación con 1.198 atenciones y una participación de 23,13%; movilidad contó con 1.169 atenciones y participación del 22,56%; las demás tipologías corresponden a 1.387 atenciones y una participación del 26,78%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 16 minutos con 33 segundos; el TMO fue de 8 minutos 41 segundos, con un nivel de atención del 96,14%.

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          |
| Junio         | 5.180            | 0:16:33          |
| Total general | 33.738           | 0:17:38*         |

Fuente: Datos Canales OSC

\*Tiempo promedio de espera

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central junio

| Servicio                            | Turnos | Promedio de atención |
|-------------------------------------|--------|----------------------|
| Fondo de Prestaciones               | 1.426  | 0:10:56              |
| Radicación                          | 1.198  | 0:06:41              |
| Movilidad                           | 1.169  | 0:11:07              |
| Atención personalizada              | 726    | 0:06:23              |
| Nombramiento docentes provisionales | 315    | 0:03:34              |
| Personal                            | 299    | 0:06:29              |
| Nombramientos administrativos       | 45     | 0:14:51              |
| Cobertura                           | 1      | 0:00:35              |
| Notificación y/o comunicación       | 1      | 0:01:03              |
| Total general                       | 5.180  | 0:06:51*             |

Fuente: Datos Canales OSC

\*Promedio tiempo de atención nivel central

La Oficina de Control Disciplinario de Instrucción informó que la gestión realizada en junio de 2026 correspondió a 86 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 3.900 solicitudes, con una atención del 92,54% y un tiempo de servicio de 00:21:23, el promedio de tiempo de espera fue de 00:11:15 y el tiempo de atención fue de 0:10:10 minutos (aumentó en 00:00:12 respecto al mes 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 junio

| Direcciones Locales     | Atención Personalizada | Cobertura | Dirección | Jurídica | Movilidad | Plan de Contingencia | Radicación | Supervisión | Tamaño Humano | Total general |
|-------------------------|------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|----------------------|------------|-------------|---------------|---------------|
| 07 - Bosa               | 2                      | 875       | 1         |          | 7         |                      |            |             |               | 885           |
| 08 - Kennedy            | 1                      | 501       |           |          | 59        |                      | 4          | 10          |               | 575           |
| 19 - Ciudad Bolívar     |                        | 400       |           |          | 51        |                      | 17         | 33          | 1             | 502           |
| 11 - Suba               | 3                      | 364       |           |          | 60        |                      | 5          | 20          | 4             | 456           |
| 10 - Engativá           |                        | 250       |           |          | 5         |                      |            | 100         | 1             | 356           |
| 05 - Usme               |                        | 194       | 1         |          |           |                      | 41         | 30          | 2             | 268           |
| 18 - Rafael Uribe Uribe |                        | 133       |           |          | 26        |                      | 23         | 7           |               | 189           |
| 04 - San Cristóbal      |                        | 101       |           |          | 46        |                      | 1          | 36          |               | 184           |
| 06 - Tunjuelito         |                        |           |           |          |           | 139                  |            |             |               | 139           |
| 01 - Usaquén            |                        | 46        |           | 7        | 22        |                      | 10         | 10          |               | 95            |
| 09 - Fontibón           |                        | 49        |           |          | 2         |                      |            | 7           | 3             | 61            |

|                                       |   |       |   |   |     |     |     |     |    |       |
|---------------------------------------|---|-------|---|---|-----|-----|-----|-----|----|-------|
| 02 - 13<br>Teusaquillo -<br>Chapinero |   | 12    |   | 1 | 10  |     | 2   | 22  |    | 47    |
| 15 - Antonio<br>Nariño                |   | 37    |   |   |     |     | 2   | 6   |    | 45    |
| 03 - 17 Santa Fe -<br>Candelaria      |   | 20    |   |   | 6   |     |     | 9   |    | 35    |
| 16 - Puente<br>Aranda                 |   | 18    |   | 1 | 7   |     | 1   |     |    | 27    |
| 14 - Mártires                         |   | 26    |   |   |     |     |     |     |    | 26    |
| 12 - Barrios<br>Unidos                |   |       |   |   |     | 10  |     |     |    | 10    |
| Total general                         | 6 | 3.026 | 2 | 9 | 301 | 149 | 106 | 290 | 11 | 3.900 |

Fuente: Datos canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 885 atenciones, seguida de Kennedy con 575 y Ciudad Bolívar con 502.

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       |
| Junio         | 3.900            | 0:11:15       |
| Total general | 67.816           | 00:21:06*     |

Fuente: Datos canales OSC

\*Tiempo promedio

### 1.3.1.2.1. Ferias a tu servicio

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

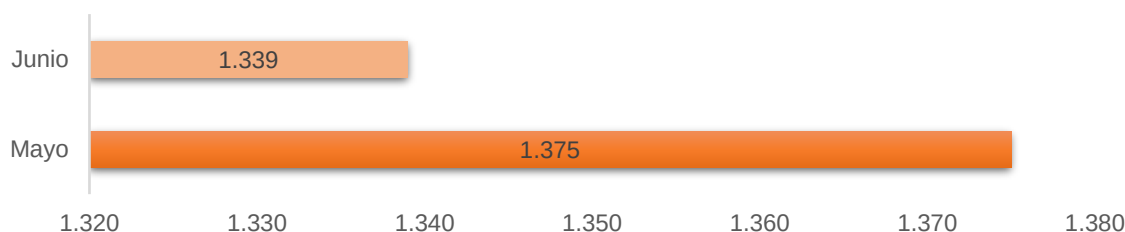
El 26 de junio de 2026, en la plazoleta La Alameda de la localidad Bosa, la Secretaría de Educación del Distrito participó en el evento “Feria a tu Servicio” orientado a fortalecer el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional del sector educación.

Como resultado de la jornada, se atendieron 8 usuarios, quienes recibieron acompañamiento personalizado y orientación para asignación de cupos escolares, Programa de Alimentación Escolar (PAE), movilidad escolar, trámites y servicios educativos, lo cual permitió resolver inquietudes de forma inmediata, facilitar el acceso a

información y prevenir barreras de ingreso y permanencia en el sistema educativo, lo que contribuye al mejoramiento de la atención a la ciudadanía, al fortalecimiento del vínculo comunidad–institución y a la garantía del derecho a la educación en el territorio.

### 1.3.1.3 Super Cades y Centros Intégrate

Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades



Fuente: Datos canales OSC

La Red Cade cuenta con 7 puntos de atención: Super Cade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD, Engativá y Yomasa, en los que se brinda orientación a la ciudadanía de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En junio de 2026 se atendieron 1.339 usuarios. El tiempo de atención fue de 4 minutos con 44 segundos.

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

| Super Cade    | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo  | Junio | Total  |
|---------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Suba          | 1.798 | 990     | 545   | 405   | 332   | 369   | 4.439  |
| Manitas       | 983   | 658     | 303   | 235   | 216   | 179   | 2.574  |
| Américas      | 1.048 | 467     | 277   | 249   | 254   | 242   | 2.537  |
| Engativá      | 1.039 | 554     | 282   | 265   | 216   | 165   | 2.521  |
| Bosa          | 646   | 311     | 179   | 197   | 169   | 161   | 1.663  |
| CAD           | 490   | 308     | 172   | 140   | 140   | 171   | 1.421  |
| Yomasa        | 226   | 99      | 59    | 54    | 48    | 44    | 530    |
| Total general | 6.230 | 3.387   | 1.817 | 1.545 | 1.375 | 1.331 | 15.685 |

Fuente: Datos canales OSC

La participación se concentró en los Super Cades Suba con una participación del 27,72%; seguido de Super Cade Manitas con 13,45% y Américas con el 18,18%.

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

| Mes           | Total atenciones | Tiempo de atención | Tiempo espera |
|---------------|------------------|--------------------|---------------|
| Enero         | 6.230            | 00:02:46           | 00:30:35      |
| Febrero       | 3.387            | 00:03:11           | 00:16:35      |
| Marzo         | 1.817            | 00:04:49           | 00:12:46      |
| Abril         | 1.545            | 0:04:50            | 0:10:43       |
| Mayo          | 1.375            | 0:05:17            | 0:09:10       |
| Junio         | 1.339            | 0:04:44            | 0:09:11       |
| Total general | 15.693           | 0:25:17            | 0:14:50*      |

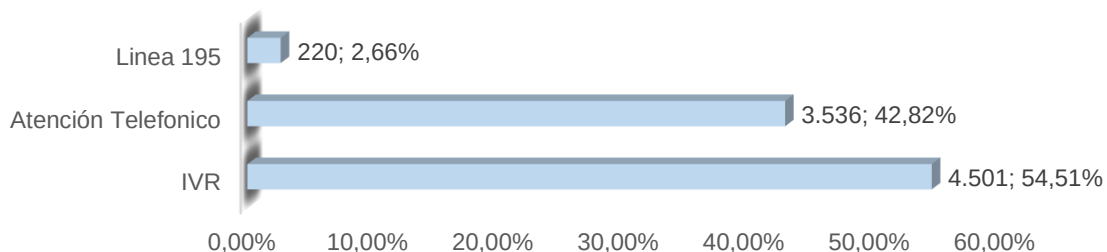
Fuente: Datos Canales OSC

\*Tiempo promedio de tiempo

### 1.3.2. Telefónico

En junio de 2026, en el canal telefónico se recibieron 8.257 llamadas, es decir que se presentó disminución del 8,68% respecto al mes anterior; 4.501 gestiones en el IVR, la línea 195 recibió 220 llamadas y 3.536 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 junio



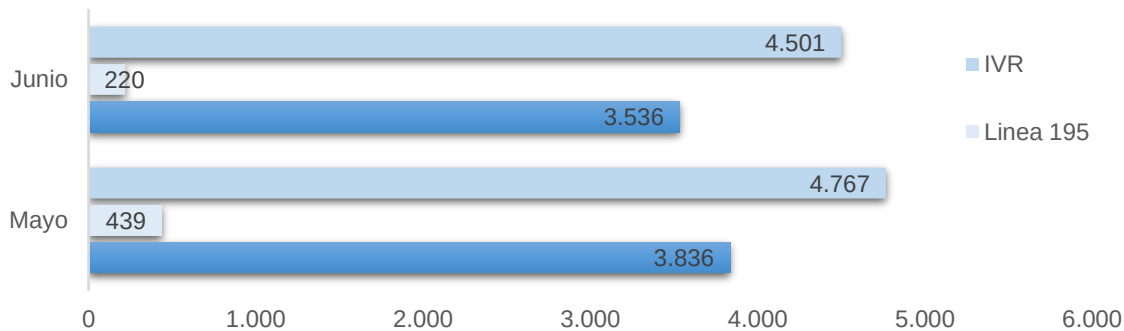
Fuente: Datos canales OSC

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         |
| Junio   | 3.536                     | 220       | 4.501  | 8.257         |
| Total   | 24.242                    | 6.913     | 34.826 | 65.981        |

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos canales OSC

La Línea 195, recibió 220 llamadas con una participación del 2,66%.

En junio de 2026, el Centro de Contacto realizó el envío de 27.135 mensajes de texto, así:

Tabla 14. Envío de mensajes de texto

| Dependencia            | Fecha     | Mensaje enviado                         | Cantidad |
|------------------------|-----------|-----------------------------------------|----------|
| Dirección de Bienestar | 1-Jun-26  | Envío Basse_PagoDaviplata C1            | 10.918   |
| Dirección de Bienestar | 4-Jun-26  | Abonarán en el Ciclo 2 de 2026.         | 6.578    |
| Dirección de Bienestar | 9-Jun-26  | Base_MSN_tu llave_abono_ciclo1          | 5.825    |
| Dirección de Bienestar | 16-Jun-26 | base envió de mensajes entrega de pines | 1.665    |
| Dirección de Bienestar | 18-Jun-26 | base_Entrega_Pines_Sabado_20            | 1.349    |
| Dirección de Bienestar | 18-Jun-26 | base entrega segunda entrega Pines      | 800      |
| Total                  |           |                                         | 27.135   |

Fuente: Datos Canales OSC

### 1.3.2.1 IVR

En junio de 2026 se registraron 4.501 consultas en el IVR sin ingresar al agente, con navegación en las diferentes opciones con las que se cuenta. De acuerdo con el comportamiento del ingreso al IVR, se registró que el 54,51% de los ciudadanos después de escuchar los audios - textos, requieren ser atendidos por un agente, principalmente para opciones de matrículas y quejas.

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

### 1.3.3 Virtual

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



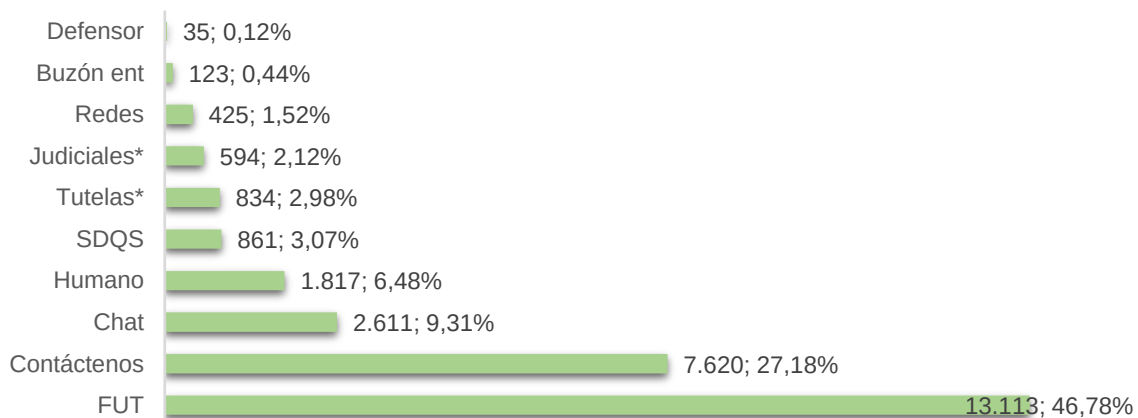
Tabla 15. Volúmenes de atención virtual por mes

| Mes           | FUT     | Redes | Chat   | SDQS  | Contáctenos | Defensor | Buzón ent | Tutelas* | Judiciales* | Humano |
|---------------|---------|-------|--------|-------|-------------|----------|-----------|----------|-------------|--------|
| Enero         | 29.121  | 1.292 | 7.889  | 1.033 | 7.291       | 73       | 91        | 787      | 274         | 1.199  |
| Febrero       | 32.411  | 821   | 5.249  | 1.242 | 8.613       | 72       | 129       | 1.092    | 573         | 1.265  |
| Marzo         | 27.892  | 325   | 3.250  | 927   | 9.175       | 54       | 178       | 1.454    | 592         | 2.343  |
| Abril         | 19.357  | 446   | 1.269  | 884   | 8.625       | 28       | 164       | 1.454    | 531         | 2.964  |
| Mayo          | 14.462  | 478   | 1.043  | 834   | 7.877       | 30       | 92        | 794      | 623         | 2.139  |
| Junio         | 13.113  | 425   | 2.611  | 861   | 7.620       | 35       | 123       | 834      | 594         | 1.817  |
| Total general | 136.356 | 3.787 | 21.311 | 5.781 | 49.201      | 292      | 777       | 6.415    | 3.187       | 11.727 |

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 9. Comportamiento canal virtual junio



Fuente: Datos canales OSC

### 1.3.3.1 Chat institucional

El chat institucional en junio recibió 2.611 solicitudes de atención, aumentó en un 18% la cantidad de interacciones frente al mes anterior.

El Chat Bot que brinda información general atendió 1.612 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 junio de 2026, los buzones de correo recibieron 9.206 solicitudes (con disminución del 9,31% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tutelas reportado

por la Oficina Asesora Jurídica), de estas, 7.620 correspondieron a [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co), administrado por el aplicativo DEXON; 123 correos del [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co), 834 corresponden a tutelas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica, las cuales son constantes frente al mes anterior) 35 al Defensor del Ciudadano y el buzón [notificajuridica@educacionbogota.gov.co](mailto:notificajuridica@educacionbogota.gov.co) presentó 594 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 junio de 2026, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 17.843 solicitudes, de las cuales 13.113 ingresaron por el Formulario Único de Trámites - FUT con una disminución del 9,33% respecto al periodo anterior; 4.647 solicitudes ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado y 83 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 junio de 2026, se recibieron 861 requerimientos a través de Bogotá te Escucha. El 60,16% se gestionó de manera oportuna, el 38,33% de las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de fondo, el 0,23% se gestionó de forma extemporánea y el 1,28% 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 2022<sup>1</sup>, 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 junio se gestionaron 1.817 solicitudes en esta plataforma.

### **1.3.3.6 Redes sociales**

En junio de 2026 se dio respuesta a 425 mensajes privados en redes sociales y ningún caso fue trasladado para gestión a la Oficina de Servicio al Ciudadano.

---

<sup>1</sup> "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"

Tabla 16. Gestión redes sociales

| Red                                           | Ene   | Feb | Mar | Abr | May | Jun |
|-----------------------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Facebook Messenger                            | 621   | 357 | 208 | 249 | 319 | 306 |
| X DM                                          | 32    | 11  | 5   | 9   | 9   | 13  |
| Instagram                                     | 137   | 62  | 20  | 50  | 40  | 18  |
| Comentarios en Posts Red social SED y Tik Tok | 502   | 391 | 92  | 138 | 110 | 88  |
| Total                                         | 1.292 | 821 | 325 | 446 | 478 | 425 |

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

## 2. Otros procesos

### 2.1. Soluciones estratégicas Plan Padrino

A través del “Equipo Plan Padrino”, se realizan actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico en los diferentes temas en los tres niveles en caso de ser requerido por las áreas para lo cual deben enviar un correo a [oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co).

En junio de 2026, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 703, las cuales se discriminan en:

- 397 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 75 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 231 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 | Junio | Total |
|------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| 2026 | 393   | 351     | 295   | 449   | 533  | 472   | 2.493 |

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

Tabla 18. Avance de cierre de gestión correo electrónico

| Avance      | Junio | % cierre |
|-------------|-------|----------|
| Completado  | 393   | 98,99%   |
| En progreso | 4     | 1,01%    |
| Total       | 397   | 100,00%  |

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

El seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo electrónico semanal a los responsables de la respectiva asignación; el avance en la gestión de correo para junio está en 100%. 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 | 237      | 60%                |

| Participación                                                              | Cantidad | % de Participación |
|----------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------|
| Modificación usuarios                                                      | 30       | 8%                 |
| Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha                           | 30       | 8%                 |
| Creación de usuarios                                                       | 29       | 6%                 |
| Solicitud de radicación Contáctenos                                        | 9        | 2%                 |
| Informe consolidado SIGA y BTE                                             | 8        | 2%                 |
| Traslado de solicitud a SED Notificaciones                                 | 8        | 2%                 |
| Inactivar usuario SIGA y BTE                                               | 7        | 2%                 |
| Apoyo en la gestión operador de correspondencia                            | 6        | 2%                 |
| Apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá te Escucha                            | 5        | 1%                 |
| Apoyo soportes DEXON                                                       | 4        | 1%                 |
| Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia | 4        | 1%                 |
| Traslados a OTIC                                                           | 4        | 1%                 |
| Informativo (seguimientos Plan Padrino)                                    | 3        | 1%                 |
| Modificaciones Bogotá Te Escucha                                           | 3        | 1%                 |
| Restablecimiento de contraseña SIGA                                        | 3        | 1%                 |
| Fallas tecnológicas y de conectividad con los aplicativos                  | 2        | 1%                 |
| Aclaración Informe de calidad en las respuestas                            | 1        | 0%                 |
| Aclaración Informe de documentos sin digitalizar                           | 1        | 0%                 |
| Apoyo Digiturno                                                            | 1        | 0%                 |
| Red Contacto                                                               | 1        | 0%                 |
| Reporte SIGAS gestionados                                                  | 1        | 0%                 |
| Total                                                                      | 397      | 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 (193), Oficina de Personal (12), Dirección Local de Usaquén (08), Oficina de Control Disciplinario de Instrucción (07), y la Oficina de Servicio al Ciudadano (7); estas 5 dependencias generan el 46,00% 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, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias; la volumetría de solicitudes es la siguiente:

Tabla 20. Volumetría de solicitudes asignadas

| Año  | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total |
|------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| 2026 | 1.116 | 1.273   | 1.054 | 884   | 782  | 882   | 5.991 |

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 junio 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  |
| Junio   | 4.311                                             | 113                                | 4.424  |
| Total   | 27.791                                            | 789                                | 28.580 |

Fuente: SIGA

En junio se recibieron 4.311 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 113 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 38 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores; en este periodo 34 usuarios fueron promotores, 2 pasivos y 2 detractores.

### 2.3. Notificación de actos administrativos

Tabla 22. Seguimiento notificaciones

| Tipo solicitud           | No cumple |                | Sí cumple |                | Total |
|--------------------------|-----------|----------------|-----------|----------------|-------|
|                          | Cantidad  | % Cumplimiento | Cantidad  | % Cumplimiento |       |
| Citación                 | 11        | 2,91%          | 367       | 97,09%         | 378   |
| Notificación electrónica |           | 0,00%          | 433       | 100,00%        | 433   |
| Notificación por aviso   | 12        | 4,78%          | 239       | 95,22%         | 251   |
| Página web               |           | 0,00%          | 43        | 100,00%        | 43    |
| Publicación cartelera NC |           | 0,00%          | 240       | 100,00%        | 240   |
| Notificación presencial  | 2         | 0,73%          | 273       | 99,27%         | 275   |
| Total general            | 25        | 1,54%*         | 1.595     | 98,46%*        | 1.620 |

Fuente: Indicadores de la operación

\*Porcentaje de cumplimiento

En junio para notificación por aviso se tuvo un cumplimiento del 95,22%, el incumplimiento de 4,78% se genera por retraso en la entrega entre uno (1) a dos (2) días, por parte del operador 4-72 en destino nacional Piedecuesta y Bogotá; en notificación presencial se tuvo cumplimiento del 99,27%, incumplimiento de un 0.73%. En citaciones se tuvo cumplimiento del 97,09%, incumplimiento de 2,91% por demoras de 472 en la entrega en Bogotá y vereda Pasquilla, en notificación electrónica se tuvo cumplimiento del 100%, en publicación página

web se tuvo un cumplimiento del 100% y en publicaciones en cartelera nivel central se tuvo cumplimiento del 100%.

En junio de 2026, la gestión de solicitudes finalizadas se ubicó en 100%. Se registraron 1.620 solicitudes que fueron objeto de análisis por las áreas. La cantidad de solicitudes disminuyó en 29,60% en comparación con el mes anterior.

### 3. Indicadores de gestión

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

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

Tabla 23. Satisfacción - detallado mensual 2026

| Mes     | Presencial OSC | Telefónico | Chat   | Correo electrónico | Total mes |
|---------|----------------|------------|--------|--------------------|-----------|
| Enero   | 95,00%         | 98,88%     | 96,00% | 71,43%             | 92,58%*   |
| Febrero | 99,00%         | 72,50%     | 92,45% | 84,00%             | 81,24%*   |
| 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%*   |
| Junio   | 99,44%         | 91,71%     | 74,51% | 66,67%             | 95,34%*   |

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 junio se evidenció que se aplicaron 3.302 encuestas, de las cuales 3.148 estuvieron satisfechas con el servicio recibido.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 91,71% que presentó una disminución del 4,59%, correo electrónico 66,67% que disminuyó 36,97%; canal presencial 99,44% con un aumento de 0,49% y el canal chat 74,51% que disminuyó en 12,18% 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 24. Satisfacción canal presencial, variables de procesos junio

| Aspectos                                             | ¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal presencial de la entidad puede mejorar? |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Amabilidad y calidez                                 | 73                                                                                                 |
| Claridad y coherencia en la información suministrada | 67                                                                                                 |
| Ninguna de las anteriores                            | 1.470                                                                                              |
| Oportunidad                                          | 65                                                                                                 |
| Respeto                                              | 14                                                                                                 |
| Seguridad y confiabilidad                            | 20                                                                                                 |
| Transparencia                                        | 16                                                                                                 |
| Efectividad                                          | 46                                                                                                 |
| Total general                                        | 1.771                                                                                              |

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el canal presencial se registró aumento en la calificación frente al mes anterior, se alcanzó un indicador del 99,44%, con el consolidado de la valoración de todas las atenciones presenciales en los niveles local, central y Super Cade, se inició seguimiento a la gestión realizada por los agentes en el diligenciamiento de encuestas, lo que garantiza el crecimiento en la medición de este indicador.

### 3.1.2. Nivel de satisfacción de canal telefónico

Durante junio en el canal se capturaron 1.447 registros, a continuación, se presenta la evaluación siguientes aspectos que mejoraría en el canal:

Tabla 25. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos junio

| Aspectos                                | ¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal telefónico de la entidad puede mejorar? |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Transparencia                           | 24                                                                                                 |
| Amabilidad y calidez                    | 43                                                                                                 |
| Claridad y coherencia en la información | 72                                                                                                 |
| Efectividad                             | 93                                                                                                 |
| Seguridad y confiabilidad               | 113                                                                                                |
| Oportunidad                             | 131                                                                                                |
| Ninguna de las anteriores               | 971                                                                                                |
| Total, general                          | 1.447                                                                                              |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este canal, la calificación aumentó frente al mes anterior, pasó de 96,08% a 91,71% en el periodo actual. Esta variación se explica por los ajustes implementados en la metodología de medición y en la configuración de la encuesta, lo que generó una lectura diferente del nivel de satisfacción reportado por los usuarios.



### 3.1.3. Nivel de satisfacción canal virtual

#### 3.1.3.1. Chat institucional

En el canal de chat se implementaron ajustes en la encuesta de satisfacción, particularmente en la formulación de la pregunta “¿Qué tan probable es que usted recomiende este canal?”. Como resultado de la aplicación de esta nueva metodología, el indicador disminuyó a 74,51% cuando estaba con un nivel de satisfacción de 86,15% registrado en el mes anterior.

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

Tabla 26. Satisfacción canal chat, variables de procesos junio

| Aspectos                                             | ¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal chat de la entidad puede mejorar? |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respeto                                              | 1                                                                                            |
| Oportunidad                                          | 6                                                                                            |
| Claridad y coherencia en la información suministrada | 6                                                                                            |
| Efectividad                                          | 8                                                                                            |
| Amabilidad y calidez                                 | 10                                                                                           |
| Ninguna de las anteriores                            | 15                                                                                           |
| Total, general                                       | 46                                                                                           |

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 junio se detallan a continuación:

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

| Aspectos                                             | Cuenta de ¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal correo electrónico de la entidad puede mejorar? |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Amabilidad y calidez                                 | 2                                                                                                                    |
| Seguridad y confiabilidad                            | 4                                                                                                                    |
| Oportunidad                                          | 6                                                                                                                    |
| Claridad y coherencia en la información suministrada | 6                                                                                                                    |
| Efectividad                                          | 7                                                                                                                    |
| Ninguna de las anteriores                            | 8                                                                                                                    |
| Total, general                                       | 33                                                                                                                   |

Fuente: Encuestas de satisfacción



Frente a la pregunta “¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el correo electrónico?”, el nivel de satisfacción presentó una disminución del 92,86% al 66,67%. Ante esta variación, se realiza seguimiento al comportamiento del indicador mediante monitoreos periódicos en articulación con el área de Calidad, con el fin de identificar las causas y definir acciones de mejora.

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

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

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

| Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio |
|-------|---------|-------|-------|------|-------|
| 100%  | 100%    | 100%  | 100%  | 100% | 100%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 38 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 34 ciudadanos encuestados son promotores, 2 pasivos y 2 detractores. En lo referente al tiempo de respuesta a la solicitud, se obtuvo una calificación de muy bueno y bueno en 92,79%, en calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvo 78,95% y en claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 86,99%.

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

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

| Calificación         | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  |
|----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5)        | 58,33% | 62,50%  | 60,36% | 60,48% | 61,69% | 60,40% |
| Bueno (4)            | 41,67% | 34,38%  | 32,43% | 31,43% | 30,19% | 30,06% |
| Ni bueno ni malo (3) | 0,00%  | 3,13%   | 2,70%  | 4,29%  | 5,19%  | 5,49%  |
| Muy malo (1)         | 0,00%  | 0,00%   | 3,60%  | 2,86%  | 2,27%  | 3,18%  |
| Malo                 | 0,00%  | 0,00%   | 0,90%  | 0,95%  | 0,65%  | 0,87%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

| Calificación  | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  |
|---------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5) | 58,33% | 65,00%  | 63,29% | 63,64% | 61,22% | 60,53% |

| Calificación         | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  |
|----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|
| Bueno (4)            | 41,67% | 30.00%  | 29,11% | 28.28% | 26.53% | 18.42% |
| Ni bueno ni malo (3) | 0,00%  | 5.00%   | 1,27%  | 4.04%  | 7.14%  | 7.89%  |
| Muy malo (1)         | 0,00%  | 0,00%   | 5,06%  | 2.02%  | 3.06%  | 10.53% |
| Malo                 | 0,00%  | 0,00%   | 1,27%  | 2.02%  | 2.04%  | 2.63%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

| Calificación         | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  |
|----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|
| Muy bueno (5)        | 75,00% | 65.63%  | 62.16% | 59.52% | 58.77% | 58.38% |
| Bueno (4)            | 25,00% | 28.13%  | 24.32% | 30.00% | 29.87% | 28.61% |
| Ni bueno ni malo (3) | 0,00%  | 6.25%   | 2.70%  | 5.24%  | 5.84%  | 5.78%  |
| Muy malo (1)         | 0,00%  | 0,00%   | 3,60%  | 2.86%  | 3.25%  | 3.76%  |
| Malo                 | 0,00%  | 0,00%   | 2,70%  | 2.38%  | 2.27%  | 3.47%  |

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

| Nota | Enero | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  |
|------|-------|---------|--------|--------|--------|--------|
| No   | 0%    | 0%      | 6,33%  | 6.06%  | 8.16%  | 10.53% |
| Sí   | 100%  | 100%    | 93,67% | 93.94% | 91.84% | 89.47% |

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 33. Nivel de servicio acumulado anual histórico

| Mes/año  | Total atenciones | Atenciones efectivas | Nivel de servicio |
|----------|------------------|----------------------|-------------------|
| 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   | 57.309           | 56.129               | 98%               |
| May-26   | 48.945           | 47.369               | 97%               |
| Jun-26   | 46.803           | 45.785               | 98%               |

Fuente: Datos canales OSC

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

Tabla 34. Nivel de servicio detallado mensual junio

| Canal              | Realizadas | Atendidas | Nivel de servicio |
|--------------------|------------|-----------|-------------------|
| Radicación virtual | 13.974     | 13.974    | 100%              |
| DLES               | 3.900      | 3.609     | 93%               |
| Centro de contacto | 3.536      | 3.536     | 100%              |
| Chat institucional | 2.611      | 2.611     | 100%              |
| OSC                | 6.613      | 6.311     | 95%               |
| E-mail OSC         | 992        | 992       | 100%              |
| Redes sociales     | 0          | 0         | 0                 |
| Humano en Línea    | 1.817      | 1.817     | 100%              |
| Total general      | 33.443     | 32.850    | 98%*              |

Fuente: Canales OSC

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

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

| Canal         | Realizadas | Atendidas | Nivel de servicio |
|---------------|------------|-----------|-------------------|
| Presencial    | 10.513     | 9.920     | 94%               |
| Virtual       | 28.033     | 27.608    | 98%               |
| Telefónico    | 8.257      | 8.257     | 100%              |
| Total general | 46.803     | 45.785    | 97,82%*           |

Fuente: Canales OSC

\*El cálculo se realizó del total de atenciones atendidas sobre realizadas

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

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

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

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

| Descripción                     | Meta | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Acumulado |
|---------------------------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|
| Actividades plan de trabajo SGC | 134  | 13  | 11  | 10  | 10  | 13  | 11  | 68        |

|                                                |      |         |         |         |         |         |         |        |
|------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
| Meta establecida: Mantenimiento de 1 política  | 1    | NA      | NA      | NA      | NA      | NA      | NA      | NA     |
| Cumplimiento programado al plan de trabajo     | 100% | 9,70 %  | 8,21 %  | 7,46 %  | 7,46 %  | 9,70 %  | 8,21 %  | 50,75% |
| Aporte mensual a la meta establecida           | NA   | 0,09 70 | 0,08 21 | 0,07 46 | 0,07 46 | 0,09 70 | 0,08 21 | 0,5075 |
| Actividades realizadas del plan de trabajo SGC | NA   | 13      | 11      | 10      | 10      | 13      | 11      | 68     |
| Avance - Proyecto 7701                         | NA   | 0,09 70 | 0,08 21 | 0,07 46 | 0,07 46 | 0,09 70 | 0,08 21 | 0,5075 |

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

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

- Implementación del manual operativo de relacionamiento con la ciudadanía.
- Seguimiento al cumplimiento de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad y reporte de las acciones correctivas frente a desviaciones encontradas.
- Acompañamiento a los seguimientos periódicos de la operación y generación de las recomendaciones de acciones de mejora de ser el caso.
- Consolidación e implementación de los acuerdos de nivel de servicios requeridos.
- Gestión de las temáticas a socializar para la adecuada prestación del servicio y el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Apoyo a la estrategia de socialización y promoción de la OSC.
- Socialización de los avances de la implementación del SGC al público interno y externo en las instancias pertinentes.
- Actualizar la documentación del SGC.
- Seguimiento, control, cargue y reporte de informes asignados a la OSC.
- Coordinación de monitoreos a la operación.
- Registro y seguimiento de las No Conformidades identificadas por el proceso, entes externos o auditorías.

### 3.4. Otros indicadores del Sistema de Gestión de Calidad

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

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

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

| Nombre                                                                          | Tolerancia inferior | Meta    | Tolerancia superior | Ene     | Feb     | Mar     | Abr     | May     | Jun     |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Nivel de servicio                                                               | 93,1%               | 96,4%   | 98,3%               | 97,9%   | 96,8%   | 97,8%   | 93,1%   | 96,4%   | 98,3%   |
| Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales | 92,6%               | 81,2%   | 94,7%               | 97,6%   | 97,4%   | 95,3%   | 92,6%   | 81,2%   | 94,7%   |
| Valoración de la calidad en las respuestas                                      | 86,9%               | 87,1%   | 74,3%               | 75,3%   | 77,5%   | 83,7%   | 86,9%   | 87,1%   | 74,3%   |
| Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados  | 93,3%               | 94,6%   | 95,6%               | 95,5%   | 96,0%   | 96,4%   | 93,3%   | 94,6%   | 95,6%   |
| Sistema de gestión de calidad /Implementación                                   | 100,0%              | 100,0 % | 100,0%              | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % |
| Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)                                    | 96,1%               | 95,9%   | 96,3%               | 95,9%   | 96,1%   | 97,6%   | 96,1%   | 95,9%   | 96,3%   |
| Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC)                                | 98,3%               | 93,2%   | 90,3%               | 88,6%   | 92,7%   | 93,1%   | 98,3%   | 93,2%   | 90,3%   |
| Cumplimiento de las acciones definidas                                          | 100,0%              | 100,0 % | 100,0%              | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % |
| Trámites                                                                        |                     | 100,0 % |                     |         | 100,0 % |         |         | 100,0 % |         |
| Estrategia de comunicación implementada                                         | 100,0%              | 100,0 % | 100,0%              | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % |
| Cualificación                                                                   | 100,0%              | 100,0 % | 100,0%              | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % |
| Percepción de la calidad en la respuesta                                        | 42,9%               | 51,7%   | 60,9%               | 42,7%   | 47,4%   | 57,1%   | 42,9%   | 51,7%   | 60,9%   |

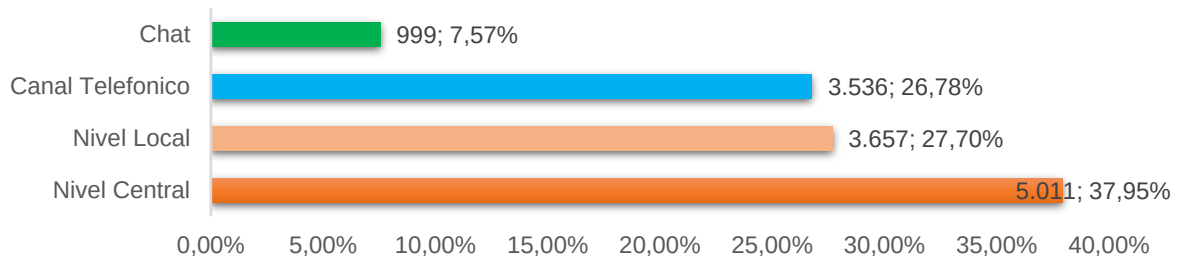
| Nombre                                                                     | Tolerancia inferior | Meta  | Tolerancia superior | Ene   | Feb   | Mar   | Abr   | May   | Jun   |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Cumplimiento direccionamientos                                             | 98,5%               | 97,5% | 97,0%               | 98,5% | 98,4% | 98,6% | 98,5% | 97,5% | 97,0% |
| Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento establecido | 80,7%               | 84,8% | 83,7%               | 85,6% | 82,5% | 84,2% | 80,7% | 84,8% | 83,7% |

Fuente: Ficha técnica de indicadores

#### 4. Caracterización de usuarios

##### 4.1. Datos de caracterización

Gráfica 10. Categorización distribución por canales



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en junio de 2026, se realizaron 13.203 capturas de datos, distribuidos en los diferentes canales de la siguiente manera: el 65,65% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con una participación 26,78% y canal chat con una participación del 7,57% de las atenciones.

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica



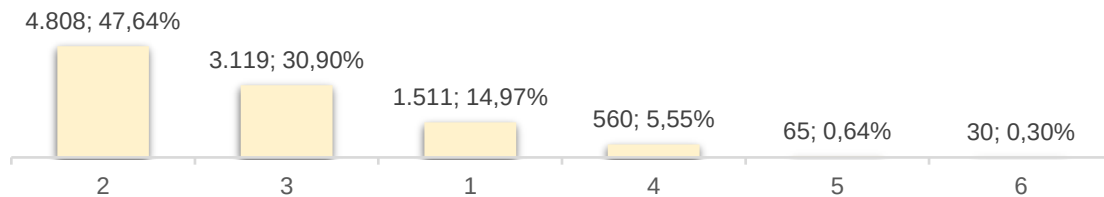
Fuente: Formulario de caracterización

\*Primeras 5 localidades en orden de participación

Demográficamente se identifica que la mayor participación se encuentra en las localidades Kennedy, Suba y Bosa con 41,20%; las localidades Ciudad Bolívar y Engativá con un 21,40% frente a las 9.930 del total de atenciones que respondieron la caracterización de distribución demográfica; estas cinco (5) localidades representan el 62,60% de la información capturada y el 35,87% corresponde a las demás localidades.

En junio interactuaron 152 ciudadanos con residencia en otras ciudades y municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 1,53% frente al total de participaciones.

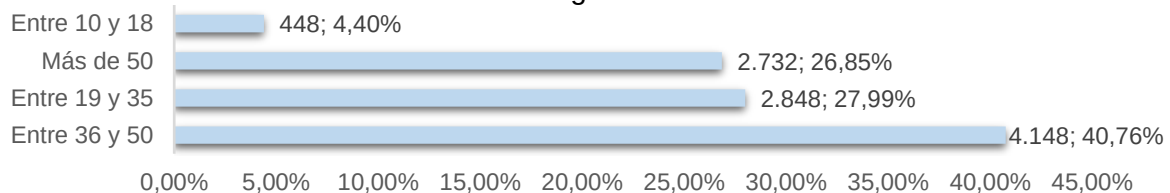
Gráfica 12. Categorización estratificación



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos, la ciudadanía atendida en un 47,64% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 30,90% como se muestra en la gráfica 12, para los demás estratos con una contribución del 21,46%.

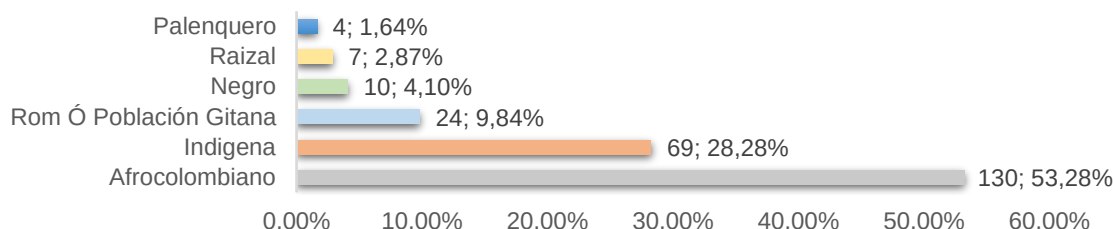
Gráfica 13. Categorización edad



Fuente: Formulario de caracterización

Se evidencia que el 40,76% de la población atendida durante el período se encuentra en edad entre 36 y 50 años, entre 19 y 35 años el 27,99%, la población más de 50 años 27,85% y las edades entre 10 y 18 años con una participación del 4,40%.

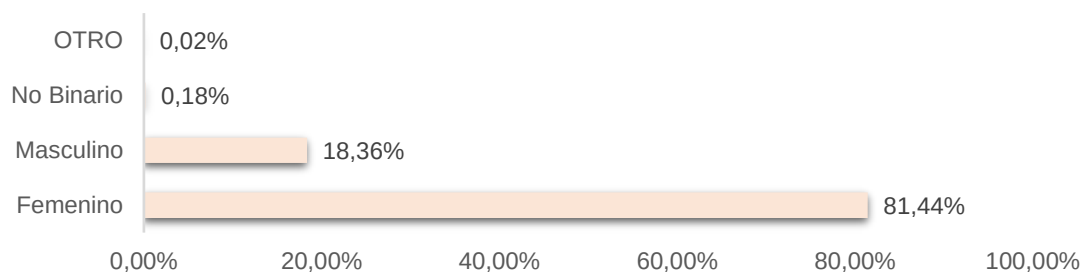
Gráfica 14. Categorización grupo étnico



Fuente: Formulario de caracterización

Los 244 ciudadanos caracterizados de acuerdo con grupos étnicos atendidos en junio representan el 1,85% del total de 13.203 tomadas como muestra. En esta categorización la población afrocolombiana tiene una representación del 53.28%, seguida de la población indígena con una participación del 28,28%, la población Rom o Población Gitana con una participación del 9,84%; los demás grupos étnicos suman una participación del 8,61% como se muestra en la gráfica.

Gráfica 15. Categorización género

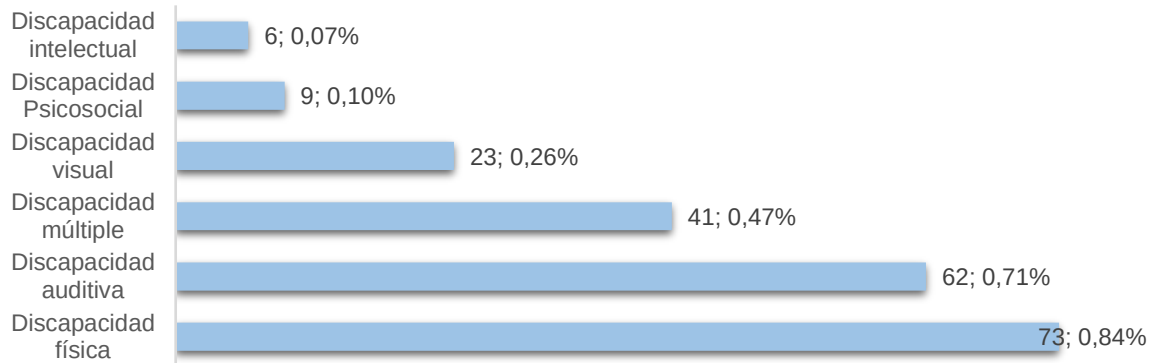


Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada en junio en los diferentes canales de atención, se evidencia que el 81,44% de la ciudadanía corresponde al género femenino, el 18,36% al masculino, las personas identificadas como no binario corresponden al 0,18% y personas que se identifican con otro género 0,02%.



Gráfica 16. Categorización discapacidades



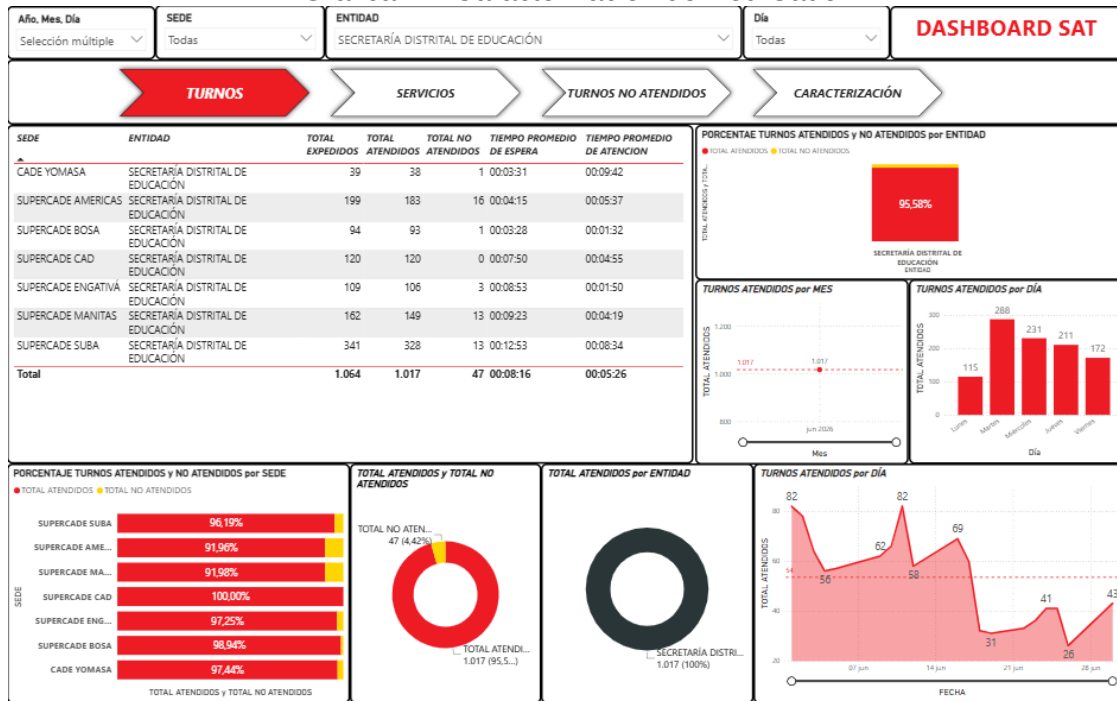
Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible, 214 usuarios de 8.735 que respondieron a la caracterización tienen alguna discapacidad y representan el 2,45% de la población total atendida; la discapacidad física corresponde al 0,84%, seguida de la discapacidad auditiva con una participación de 0,71%, la discapacidad múltiple con un 0,47% de participación; la discapacidad visual representa el 0,26%. La discapacidad psicosocial tiene una participación 0,10%, finalmente la discapacidad intelectual una participación del 0,07%.

#### Caracterización de RedCade:

En junio, la Red Cade 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 importante 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

La caracterización de la Secretaría de Educación del Distrito en la Red CADE evidencia una gestión eficiente del servicio, con 1.064 turnos expedidos y 1.017 atendidos, alcanzó un nivel de cumplimiento del 95,58%, mientras que 47 turnos (4,42%) quedaron sin atención. El tiempo promedio de espera fue de 8 minutos y 16 segundos, el tiempo promedio de atención de 5 minutos y 26 segundos, lo que evidencia una operación oportuna. La mayor demanda se concentró en Super Cade Suba con 328 atenciones, seguido de Américas con 183 y Manitas con 149. En cuanto al desempeño por sede, sobresale Super Cade CAD con 100% de atención, mientras que las demás mantienen indicadores superiores al 91%. Las sedes con mayor proporción de turnos no atendidos fueron Super Cade Américas y Manitas.

## 4.2. Gestión atención accesible

### 4.2.1. Atención presencial

De manera presencial en junio de 2026, se atendieron 5 personas con discapacidad, así:

Tabla 38. Atención accesible discapacidades junio

| Tipo discapacidad     | Cantidad | % participación |
|-----------------------|----------|-----------------|
| Discapacidad auditiva | 5        | 100%            |
| Total                 | 5        | 100%            |

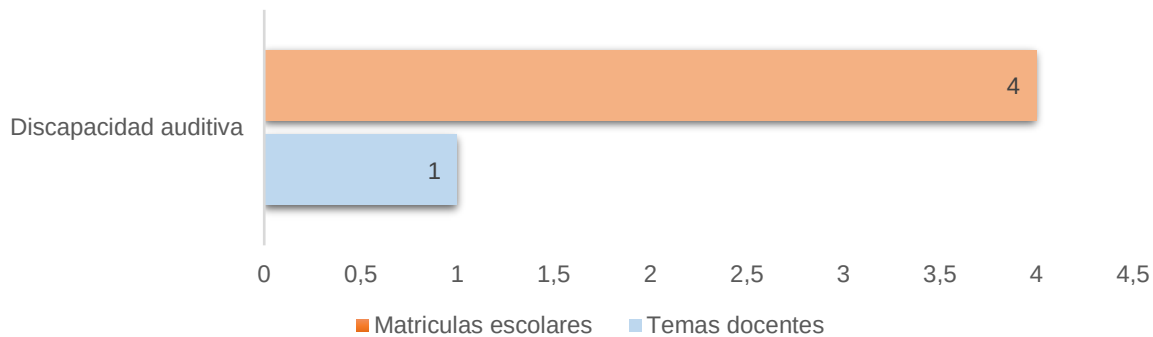
Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

Tabla 39. Atención accesible discapacidades junio

| Temática             | Discapacidad auditiva | Total | % participación |
|----------------------|-----------------------|-------|-----------------|
| Temas docentes       | 1                     | 1     | 20%             |
| Matriculas escolares | 4                     | 4     | 80%             |
| Total general        | 5                     | 5     | 100%            |

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 18. Temáticas presenciales junio



Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

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

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

### 5.1. Radicación de solicitudes

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

Tabla 40. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento en junio

| Categoría                        | Tipo de trámite                                          | BTE | SIGA   | Total  |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------|-----|--------|--------|
| Solicitudes y trámites<br>94,08% | Derecho de petición interés particular                   | 309 | 14.819 | 15.128 |
|                                  | Contáctenos                                              | -   | 4.534  | 4.534  |
|                                  | FUT                                                      | -   | 597    | 597    |
|                                  | Derecho de petición interés general                      | 100 | 165    | 265    |
|                                  | Informativo                                              | -   | 83     | 83     |
|                                  | Respuesta                                                | -   | 51     | 51     |
|                                  | Derecho de petición de consulta                          | 16  |        | 16     |
|                                  | Derecho de consulta de documentos y expedición de copias | 7   | 4      | 11     |

| Categoría                                     | Tipo de trámite                        | BTE | SIGA   | Total  |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------|-----|--------|--------|
|                                               | Invitación                             | -   | 5      | 5      |
|                                               | Derecho de petición de información     | -   | 3      | 3      |
|                                               | Factura                                | -   | 3      | 3      |
|                                               | Derecho de petición interés general    | -   | 6.184  | 6.184  |
| Requerimientos legales<br>4,40%               | Tutela                                 | -   | 829    | 829    |
|                                               | Expediente                             | -   | 359    | 359    |
|                                               | Recurso de apelación                   | -   | 26     | 26     |
|                                               | Nulidad y restablecimiento del derecho | -   | 16     | 16     |
|                                               | Cumplimiento de fallo                  | -   | 13     | 13     |
|                                               | Conciliación                           | -   | 7      | 7      |
|                                               | Demandas                               | -   | 3      | 3      |
|                                               | Recurso de reposición                  | -   | 3      | 3      |
| PQRSDF<br>1,42%                               | Citación                               | -   | 1      | 1      |
|                                               | Queja                                  | 313 | 3      | 316    |
|                                               | Reclamo                                | 78  | -      | 78     |
|                                               | Sugerencia                             | 4   | -      | 4      |
|                                               | Denuncia por actos de corrupción       | 4   | -      | 4      |
| Solicitud de acceso a la información<br>0,10% | Felicitación                           | 3   | -      | 3      |
|                                               | Solicitud de acceso a la información   | 27  | 2      | 29     |
| Total general                                 |                                        | 861 | 27.710 | 28.571 |

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

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

- Solicitudes y trámites (derechos de petición de interés general, particular, informativo y de consulta, invitaciones).
- Requerimientos legales (tutelas, citaciones, conciliaciones, cumplimientos de fallos, demandas, expedientes, recursos, nulidades).
- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).
- Solicitudes de acceso a la información.

Tabla 41. Correspondencia de entrada 2026

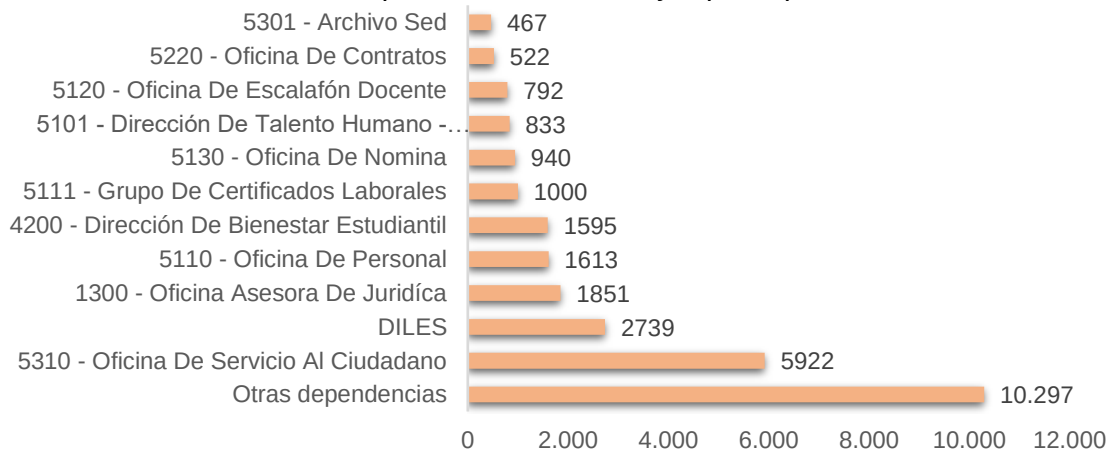
| Mes     | Solicitudes y trámites | PQRSDF | Requerimientos legales | Solicitud de acceso a la información | Total general |
|---------|------------------------|--------|------------------------|--------------------------------------|---------------|
| Enero   | 44.977                 | 398    | 990                    | 34                                   | 46.399        |
| Febrero | 49.704                 | 564    | 1.541                  | 33                                   | 51.842        |
| 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        |
| Junio   | 26.880                 | 405    | 1.257                  | 29                                   | 28.571        |

| Mes   | Solicitudes y trámites | PQRSDF | Requerimientos legales | Solicitud de acceso a la información | Total general |
|-------|------------------------|--------|------------------------|--------------------------------------|---------------|
| Total | 227.004                | 2.653  | 7.554                  | 212                                  | 237.423       |

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones disminuyeron en 17,16% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 90,41% fue atendido en nivel central y el 7,09% en las Direcciones Locales de Educación. Es importante mencionar que el 86% se realiza a través de canales virtuales y el 14% 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 5.922 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, se destacan las cinco (5) dependencias del nivel central con mayor volumen de gestión y los principales trámites que atendieron:

- 1) Oficina de Servicio al Ciudadano:
  - a. Legalización de documentos al exterior 74,37%
  - b. Devolución legalización 8,19%
  - c. División legalización 6,43%
- 2) Oficina Asesora de Jurídica:

- a. Tutela 43,98%
  - b. General 43,65%
  - c. Autos admisorio demanda 11,53%
- 3) Oficina de Personal:
- a. General 72,41%
  - b. Renuncias 8,25%
  - c. Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 5,89%
- 4) Dirección de Bienestar Estudiantil:
- a. Subsidio de transporte condicionado a la asistencia escolar 66,90%
  - b. Rutas escolares 7,84%
  - c. - 7,46%
- 5) Grupo de Certificados Laborales:
- a. General 88,00%
  - b. Tiempo servicio (15 días) 3,90%
  - Funciones (15 días) 3,60%

#### 5.2.2. Requerimientos legales

Las solicitudes recibidas en junio de 2026, relacionadas con requerimientos legales alcanzaron un total de 1.257, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 42 Requerimientos legales de mayor demanda en junio

| Grupo                                  | Cantidad | % Participación |
|----------------------------------------|----------|-----------------|
| Tutela                                 | 829      | 65,95%          |
| Expediente                             | 359      | 28,56%          |
| Recurso de Apelación                   | 26       | 2,07%           |
| Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 16       | 1,27%           |
| Cumplimiento de Fallo                  | 13       | 1,03%           |
| Conciliación                           | 7        | 0,56%           |
| Recurso de Reposición                  | 3        | 0,24%           |
| Demandas                               | 3        | 0,24%           |
| Citación                               | 1        | 0,08%           |
| Total                                  | 1.257    | 100%            |

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

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

Los 405 requerimientos se radicarón en los sistemas de información y fueron asignados a las dependencias correspondientes para su gestión y trámite. Del total recibido en esta categoría, el 88% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial con participación del 12%.

Tabla 43. Oficinas con mayor participación

| No.   | Área responsable                                       | Cantidad | % de participación |
|-------|--------------------------------------------------------|----------|--------------------|
| 1     | 4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil              | 50       | 12,35%             |
| 2     | 1400 - Oficina de Control Disciplinario De Instrucción | 47       | 11,60%             |
| 3     | 2211 - Dirección Local de Educación Suba               | 26       | 6,42%              |
| 4     | 2208 - Dirección Local de Educación Kennedy            | 25       | 6,17%              |
| 5     | 1800 - Oficina para la Convivencia Escolar             | 21       | 5,19%              |
| 6     | 4100 - Dirección de Cobertura                          | 19       | 4,69%              |
| 7     | 5110 - Oficina de Personal                             | 13       | 3,21%              |
| 8     | 2210 - Dirección Local de Educación Engativá           | 13       | 3,21%              |
| 9     | 7001 01 Traslados OSC                                  | 11       | 2,72%              |
| 10    | 2207 - Dirección Local de Educación Bosa               | 8        | 1,98%              |
| 11    | Demás dependencias                                     | 94       | 23,20%             |
| 12    | Instituciones Educativas Distritales                   | 78       | 19,26%             |
| Total |                                                        | 405      | 100%               |

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

#### 5.2.4. Acceso a la información pública

En junio ingresaron 29 solicitudes bajo esta modalidad. Las tres (3) dependencias con mayor número de asignaciones fueron: el Traslados OSC (5), Oficina De Personal (4) y Oficina De Control Disciplinario De Instrucción (2). Las 18 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 junio están relacionados con solicitudes generales, constancias estudiantiles, legalización de documentos al exterior, beneficios de transporte escolar, tutelas, traslado por no competencia, certificados de contrato, inscripción al escalafón, copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados y duplicados de diploma o modificaciones del registro del título. En conjunto, estos trámites suman 25.608 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 44. Solicitudes por tipología en SIGA

| Temas                                                                                  | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|
| Solicitudes generales                                                                  | 17.877 | 18.926  | 17.557 | 13.944 | 12.668 | 11.954 |
| Constancias y/o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales | 16.018 | 18.618  | 15.511 | 9.423  | 5.755  | 4.736  |
| Legalización de documentos para estudiar en el exterior                                | 4.257  | 5.774   | 5.580  | 5.161  | 5.308  | 4.963  |

| Temas                                                                                                                                 | Enero         | Febrero       | Marzo         | Abril         | Mayo          | Junio         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital | 1.514         | 1.436         | 870           | 529           | 773           | 1.210         |
| Tutelas                                                                                                                               | 902           | 1.221         | 1.035         | 991           | 892           | 952           |
| Traslado por no competencia                                                                                                           | 614           | 871           | 958           | 738           | 734           | 717           |
| Certificación de contrato y/o convenio                                                                                                | 669           | 401           | 277           | 196           | 312           | 495           |
| Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados                                                                              | 419           | 430           | 311           | 372           | 193           | 333           |
| Inscripción en el escalafón nacional docente                                                                                          | 574           | 355           | 291           | 275           | 147           | 90            |
| Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título                                                                    | 346           | 242           | 178           | 196           | 134           | 158           |
| <b>Total</b>                                                                                                                          | <b>43.190</b> | <b>48.274</b> | <b>42.568</b> | <b>31.825</b> | <b>26.916</b> | <b>25.608</b> |

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

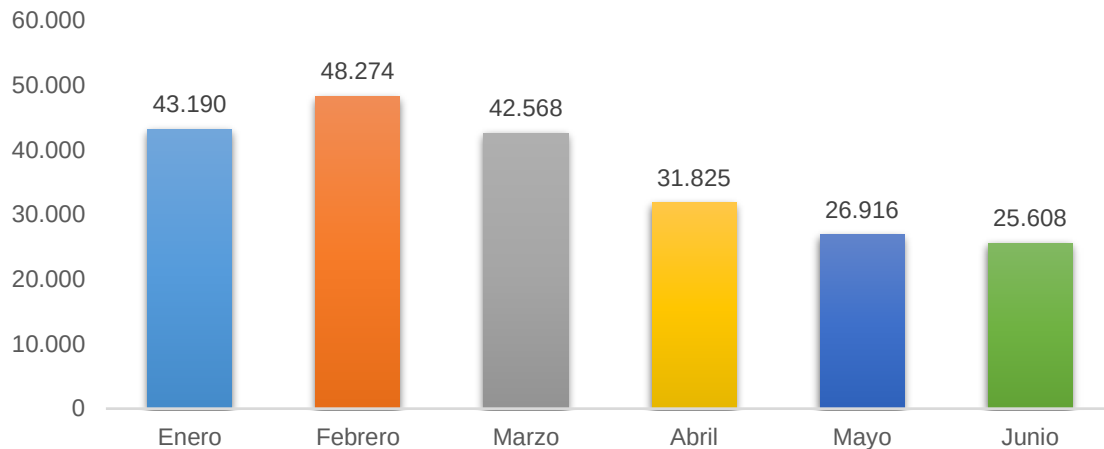
De acuerdo con la tabla anterior, el volumen total de trámites presentó una disminución del 4,86 % frente al periodo anterior, al pasar de 26.916 registros en mayo a 25.608 en junio. El trámite de traslado por no competencia registró una disminución del 2,32%, al pasar de 734 a 717 registros. Aunque se observa una reducción en el volumen de trámites, la entidad recibe comunicaciones que requieren un análisis previo para determinar su competencia y correcta gestión.

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 38,78 %, al pasar de 147 a 90 registros. En contraste, la certificación de contrato y/o convenio presentó un incremento del 58,65 %, al pasar de 312 registros en mayo a 495 en junio.

Finalmente, se evidencia que las solicitudes generales y las constancias y/o certificaciones de estudio concentran el 65,18 % de la operación total de la Secretaría de Educación del Distrito (SED) durante el mes de junio. Dada la alta participación de estos dos trámites, resulta conveniente continuar con el fortalecimiento de la clasificación de las solicitudes generales, con el propósito de mejorar la identificación de las temáticas más recurrentes y facilitar la toma de decisiones para la gestión institucional.



Gráfica 20. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en SIGA



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

En junio se observó una disminución del 4,86 % en el volumen total de trámites gestionados frente a mayo. Esta variación se evidencia en los registros de solicitudes recibidas a través del SIGA, que alcanzaron un total de 25.608 trámites durante el periodo.

### 5.3.2. Bogotá te Escucha

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

Tabla 45. Top 10 solicitudes por tipología en BTE

| Subtema                                                                                | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|
| Solicitudes activas                                                                    | 518   | 440     | 404   | 350   | 415  | 331   |
| Acompañamiento escolar colegios distritales                                            | 34    | 102     | 221   | 168   | 159  | 159   |
| Falta de información o información general                                             | 45    | 111     | 40    | 38    | 51   | 81    |
| Solicitud de cupo colegio distrital                                                    | 117   | 129     | 36    | 28    | 13   | 9     |
| Solicitud información (fechas valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar | 60    | 28      | 16    | 15    | 11   | 44    |
| Traslado a entidades nacionales y/o territoriales                                      | 20    | 31      | 23    | 15    | 17   | 34    |
| Acompañamiento escolar colegios privados                                               | 6     | 31      | 24    | 6     | 19   | 17    |
| Solicitud de colegio en concesión                                                      | 52    | 23      | 12    | 5     | 5    | 4     |
| Quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente                           | 5     | 23      | 16    | 21    | 15   | 18    |
| Quejas hacia algún funcionario administrativo y/o directivo administrativo             | 6     | 14      | 19    | 10    | 15   | 15    |
| Total                                                                                  | 863   | 932     | 811   | 656   | 720  | 712   |

Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

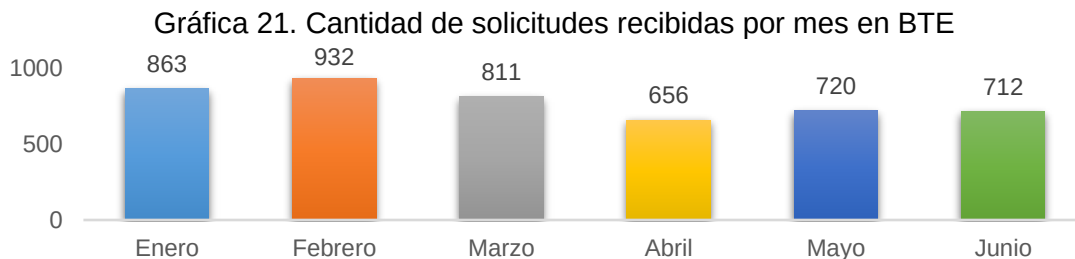
El volumen de clasificación por subtemas presentó una disminución del 1,11%, al pasar de 720 registros en mayo a 712 en junio.

Las solicitudes activas registraron una disminución del 20,2%, pasaron de 415 a 331 registros. A pesar de esta reducción, este subtema es el de mayor participación para la entidad, al concentrar el 46,49 % de la gestión total correspondiente al mes, lo que evidencia su relevancia en la operación de atención y gestión de requerimientos.

En relación con las solicitudes de información (fechas y valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar, se evidenció un incremento del 300%, al pasar de 11 a 44 registros. Este comportamiento podría estar asociado a una mayor demanda de información por parte de la ciudadanía del beneficio durante el periodo analizado y a temas de pago de subsidio.

Por otra parte, los casos clasificados como falta de información o información general presentaron un incremento del 58,82 %, al pasar de 51 a 81 registros. Este comportamiento evidencia la necesidad de continuar con el fortalecimiento a las estrategias de orientación y comunicación suficiente con la ciudadanía con el fin de facilitar la radicación de solicitudes.

Finalmente, el subtema “acompañamiento escolar en colegios distritales” no presentó variación respecto al mes anterior y se mantuvo en 159 registros.



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

#### 5.3.2.1. Denuncias por presuntos actos de corrupción

En junio se recibieron 4 denuncias por presuntos actos de corrupción, las cuales fueron radicadas en las áreas competentes para su gestión.

Tabla 46. Denuncias por presuntos actos de corrupción

| Área responsable                                       | Cantidad |
|--------------------------------------------------------|----------|
| 1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción | 4        |
| Total                                                  | 4        |

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

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

- 1) 3962092026: La ciudadana (...) puso en conocimiento presunto caso de abuso sexual hacia una menor y expuso que el colegio no ha aportado los videos probatorios ante la fiscalía. El requerimiento se encuentra en gestión bajo expediente No. 782-2026.
- 2) 4032682026: Ciudadano anónimo expuso presunto cobro indebido de horas extras por parte de la docente (...), vinculada al colegio Gabriel García Márquez IED. El requerimiento se encuentra en gestión bajo expediente No. 779-2026.
- 3) 4130292026: Ciudadano anónimo presentó queja porque no se ha abierto investigación disciplinaria en contra de (...) del Colegio San José de Castilla (IED). El requerimiento se encuentra en gestión bajo expediente No.1191 de 2025.
- 4) 4373532026: El ciudadano (...) expuso presuntas irregularidades y arbitrariedades en el colegio José Asunción Silva IED. El requerimiento se encuentra en gestión bajo expediente No. 861-2026.

#### 5.3.2.2. Quejas, sugerencias y felicitaciones

En junio se recibieron 316 quejas, 4 sugerencias y 3 felicitaciones las cuales se encuentran en BTE con los siguientes radicados:

##### 5.3.2.2.1. Quejas

Se registraron 316 quejas, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 47. Quejas

| No.   | Área responsable                                       | Número de quejas registradas |
|-------|--------------------------------------------------------|------------------------------|
| 1     | 1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción | 41                           |
| 2     | 4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil              | 31                           |
| 3     | 2208 - Dirección Local de Educación Kennedy            | 23                           |
| 4     | 2211 - Dirección Local de Educación Suba               | 22                           |
| 5     | 1800 - Oficina para la Convivencia Escolar             | 16                           |
| 6     | 4100 - Dirección de Cobertura                          | 16                           |
| 7     | 2210 - Dirección Local de Educación Engativá           | 11                           |
| 8     | 7001 01 Traslados OSC                                  | 7                            |
| 9     | 2201 - Dirección Local de Educación Usaquén            | 7                            |
| 10    | 5110 - Oficina de Personal                             | 6                            |
| 11    | Demás dependencias                                     | 136                          |
| Total |                                                        | 316                          |

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) 4181462026: El ciudadano (...) solicitó copia de la llamada realizada a la línea telefónica de la entidad.
- 2) 4181752026: El ciudadano (...) presentó queja contra el funcionario (...) por suplantar identidad y trasladar a su hijo (...) de institución educativa.
- 3) 4368262026: El ciudadano (...) presentó una queja y solicitó investigación disciplinaria contra funcionarios (...) ya que actuaron de forma agresiva, dilatoria y contraria al derecho de petición al no responder de fondo una solicitud de reunión o cita con el área de atención al ciudadano.
- 4) 4474742026: La ciudadana (...) Manifestó inconformidad con la atención recibida en la Dirección Local de Ciudad Bolívar por parte de la funcionaria (...), debido a su trato descortés y poco amable y no brindó una atención adecuada a las solicitudes presentadas.

#### 5.3.2.2.2. Sugerencias

- 1) 4341992026: La ciudadana (...) presentó solicitud de subsidio de transporte de su hijo (...), para que continúe siendo consignado a su Daviplata y no mediante la tarjeta del SITP.
- 2) 4008822026: Ciudadano anónimo sugirió contar con un punto de fotocopiado ya que muchos docentes provisionales solo llegan con lo del transporte y pide más empatía.
- 3) 4067792026: Ciudadano anónimo presentó queja y sugerencia para que el personal de vigilancia del Colegio Alfredo Iriarte (IED), sede C brinde una atención más empática y colaborativa con estudiantes, padres y docentes. Además, se revise los protocolos de atención al usuario.
- 4) 4111692026: Ciudadano anónimo solicitó un acompañamiento preventivo, pacífico y continuo para fortalecer la seguridad, la convivencia y la prevención del consumo de sustancias psicoactivas en la Universidad Nacional, mediante acciones de diálogo, bienestar y protección de los derechos de la comunidad universitaria.

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

#### 5.3.2.2.3. Felicitaciones

- 1) 4291302026: La ciudadana (...) felicita el programa de Inclusión para estudiantes con Discapacidad del Colegio Gran Yomasa (IED)

- 2) 4234412026: ciudadano expresa reconocimiento y agradecimiento a la señora (...) por su dedicación, compromiso y trato humano con los estudiantes del Colegio Venecia (IED), sede B.
- 3) 4086282026: La ciudadana (...) felicitó y agradeció por la oportuna y eficiente gestión realizada en cumplimiento del fallo de tutela T-2026-0712 ante la expedición del certificado sustitutivo, la legalización del diploma de bachiller y del acta de grado, así como la atención, la rapidez y la claridad brindadas, lo que le permitió avanzar en el trámite de homologación de estudios en España.

#### 5.4. Entes de control

La información de estos requerimientos se extrae de SIGA; en junio se registraron 640, los cuales se clasifican en 3 grupos:

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

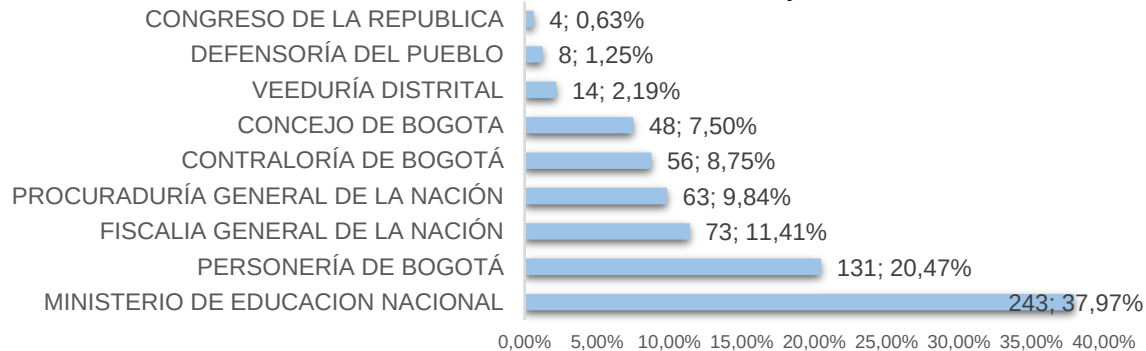
Tabla 48. Participación de requerimiento por organismo del control y rama

| Ente de Control                    | Cantidad |
|------------------------------------|----------|
| Organismo de Control Distrital*    | 243      |
| Organismo de Control Nacional*     | 71       |
| Ramas del Poder Público            | -        |
| Rama Ejecutiva del Orden Nacional* | 249      |
| Rama Judicial*                     | 73       |
| Rama Legislativa                   | -        |
| Congreso de la República           | 4        |
| Total                              | 640      |

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 37,97% corresponde al Ministerio de Educación Nacional, el 20,47% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 9,84% de la Procuraduría General de la Nación, el restante 31,72% 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 2015<sup>2</sup>, sobre el total de los requerimientos a los que se debía dar respuesta en el mes evaluado, de conformidad con la metodología aplicada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

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

Tabla 49. Nivel oportunidad PQRSDF junio 2026

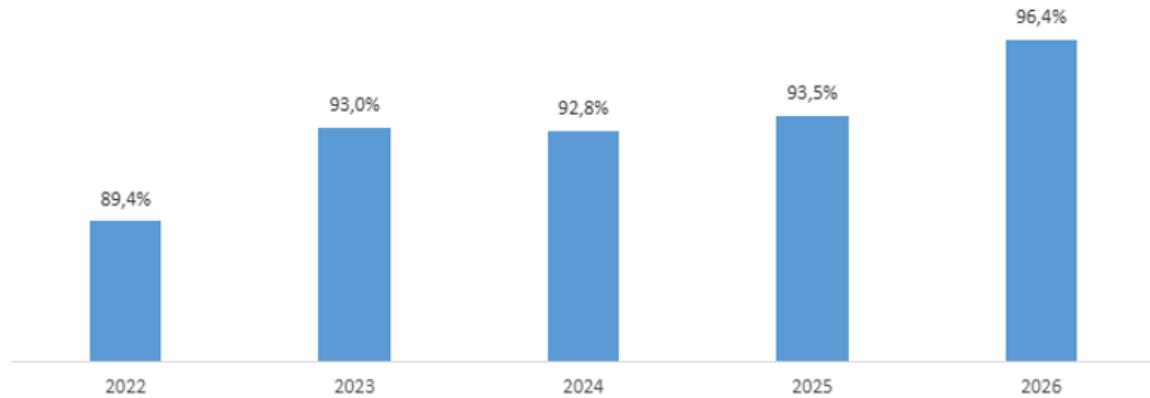
| Dependencia                                     | Total  | No cumple | Sí cumple | Nivel de oportunidad |
|-------------------------------------------------|--------|-----------|-----------|----------------------|
| Despacho                                        | 2.919  | 251       | 2.668     | 91,40%               |
| Subsecretaría de Acceso y Permanencia           | 2.415  | 123       | 2.292     | 94,90%               |
| Subsecretaría de Calidad y Pertinencia          | 292    | 16        | 276       | 94,50%               |
| Subsecretaría de Gestión Institucional          | 13.017 | 314       | 12.703    | 97,60%               |
| Subsecretaría de Integración Interinstitucional | 3.237  | 151       | 3.086     | 95,30%               |
| Instituciones Educativas Distritales            | 7.677  | 210       | 7.467     | 97,30%               |
| Total                                           | 29.557 | 1.065     | 28.492    | 96,40%*              |

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

\*Sí cumple sobre total

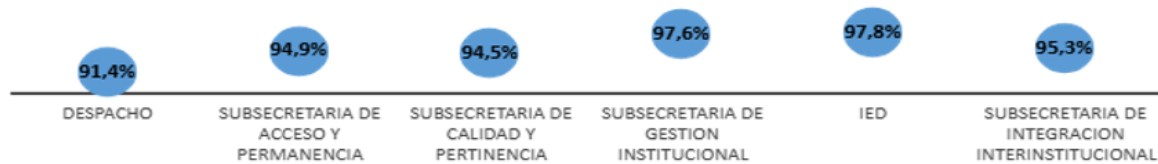
<sup>2</sup> Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Gráfica 23. Histórico marzo 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 junio, un 3,6% de las respuestas fue dada fuera de términos y se presentó una variación del 0,38% con respecto al mes anterior. Del total de dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 25 cumplen al 100% en su nivel de oportunidad, 25 se encuentran entre el 90% y 99%, 7 dependencias entre el 80% y 89% y los 5 restantes están por debajo del 80% en su nivel de oportunidad.

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

Tabla 50. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad

| Área responsable | Suma de no cumple | Suma de sí cumple | Total | Nivel de oportunidad |
|------------------|-------------------|-------------------|-------|----------------------|
| 1000 - Despacho  | 159               | 2                 | 157   | 99%                  |



| Área responsable                                                                                  | Suma de no cumple | Suma de sí cumple | Total | Nivel de oportunidad |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------|----------------------|
| 1100 - Oficina Asesora de Planeación                                                              | 25                | 6                 | 19    | 76%                  |
| 1200 - Oficina de Control Interno                                                                 | 76                | 1                 | 75    | 99%                  |
| 1300 - Oficina Asesora de Jurídica                                                                | 1.819             | 216               | 1603  | 88%                  |
| 1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción                                            | 422               | 15                | 407   | 96%                  |
| 1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento                                            | 59                | 1                 | 58    | 98%                  |
| 1600 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa                                                   | 6                 | 1                 | 5     | 83%                  |
| 1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones                              | 146               | 3                 | 143   | 98%                  |
| 1800 - Oficina para la Convivencia Escolar                                                        | 207               | 6                 | 201   | 97%                  |
| 2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional                                            | 3                 | 1                 | 2     | 67%                  |
| 2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales                                      | 25                | 3                 | 22    | 88%                  |
| 2201 - Dirección Local de Educación Usaquén                                                       | 324               | 6                 | 318   | 98%                  |
| 2202 - Dirección Local de Educación Chapinero                                                     | 116               | 4                 | 112   | 97%                  |
| 2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria                                         | 86                | 1                 | 85    | 99%                  |
| 2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito                                                    | 89                | 7                 | 82    | 92%                  |
| 2207 - Dirección Local de Educación Bosa                                                          | 155               | 10                | 145   | 94%                  |
| 2208 - Dirección Local de Educación Kennedy                                                       | 300               | 3                 | 297   | 99%                  |
| 2209 - Dirección Local de Educación Fontibón                                                      | 131               | 3                 | 128   | 98%                  |
| 2210 - Dirección Local de Educación Engativá                                                      | 493               | 25                | 468   | 95%                  |
| 2211 - Dirección Local de Educación Suba                                                          | 332               | 78                | 254   | 77%                  |
| 2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos                                                | 80                | 2                 | 78    | 98%                  |
| 2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo                                                   | 110               | 3                 | 107   | 97%                  |
| 2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar                                                | 191               | 4                 | 187   | 98%                  |
| 2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo | 15                | 1                 | 14    | 93%                  |
| 3200 - Dirección de Educación Media                                                               | 15                | 1                 | 14    | 93%                  |
| 3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos                                      | 24                | 1                 | 23    | 96%                  |
| 3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones                                        | 58                | 14                | 44    | 76%                  |
| 4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia                                                      | 7                 | 1                 | 6     | 86%                  |



| Área responsable                                                               | Suma de no cumple | Suma de sí cumple | Total | Nivel de oportunidad |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------|----------------------|
| 4100 - Dirección de Cobertura                                                  | 394               | 30                | 364   | 92%                  |
| 4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos | 329               | 61                | 268   | 81%                  |
| 4400 - Dirección de Dotaciones Escolares                                       | 105               | 31                | 74    | 70%                  |
| 5100 - Dirección de Talento Humano                                             | 435               | 77                | 358   | 82%                  |
| 5101 - Dirección de Talento Humano – Prestaciones                              | 841               | 47                | 794   | 94%                  |
| 5110 - Oficina de Personal                                                     | 1.692             | 35                | 1657  | 98%                  |
| 5111 - Grupo de Certificados Laborales                                         | 974               | 38                | 936   | 96%                  |
| 5130 - Oficina de Nómina                                                       | 1.039             | 111               | 928   | 89%                  |
| 5300 - Dirección de Servicios Administrativos                                  | 93                | 3                 | 90    | 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 junio 2026.

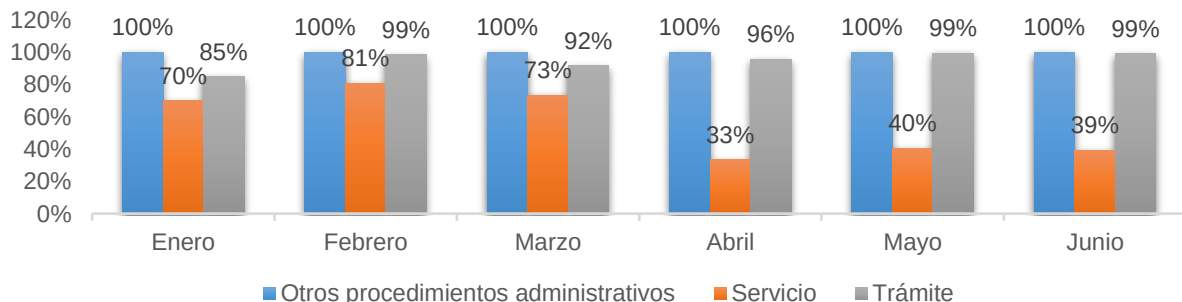
Tabla 51. Nivel oportunidad trámites consolidado enero a junio de 2026

| Tipo                                 | Recibidas | Respondidas en términos | % de cumplimiento | PQRSDF recibidas |
|--------------------------------------|-----------|-------------------------|-------------------|------------------|
| Trámites                             | 116.132   | 109.183                 | 94,0%             | 102              |
| Servicios                            | 26.804    | 15.675                  | 58,5%             | 24               |
| Otros procedimientos administrativos | 6.830     | 6.830                   | 100%              | 29               |
| Total                                | 149.766   | 131.688                 | 87,9%             | 155              |

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 52. Nivel oportunidad trámites por dependencia

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

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

\*Datos tomados del aplicativo de correspondencia SIGA

### 5.5.2. Valoración de la calidad en las respuestas

Para el fortalecimiento y mejora en la calidad de las respuestas, se han establecido acciones de mejora a través de diversas herramientas dirigidas a incrementar la efectividad y transparencia. Para su medición se realiza el análisis en la calidad de las respuestas emitidas de conformidad con lo estipulado en la “Guía Metodológica en la Valoración de la calidad en las respuestas” 05-MG-005, implementada en la entidad.

Para este mes se realizó la valoración de la calidad en la respuesta en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas. El junio se tomó una muestra de 374 monitoreos, en los que 313 respuestas sí cumplen los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez,

oportunidad y manejo del sistema) y 61 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó un indicador del 83,69%.

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](http://educacionbogota.edu.co).

A continuación, se presentan las dependencias e instituciones educativas con un indicador inferior al 100%, de un total de 91 áreas.

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

| Área responsable                                             | Universo | Muestra | No cumple | Cumple | % Calidad |
|--------------------------------------------------------------|----------|---------|-----------|--------|-----------|
| 1200 - Oficina de Control Interno                            | 19       | 1       | 1         | 0      | 0,00%     |
| 1800 - Oficina para la Convivencia Escolar                   | 243      | 14      | 3         | 11     | 78,57%    |
| 2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales | 1        | 1       | 1         | 0      | 0,00%     |
| 2201 - Dirección Local de Educación Usaquén                  | 53       | 3       | 1         | 2      | 66,67%    |
| 2202 - Dirección Local de Educación Chapinero                | 70       | 1       | 1         | 0      | 0,00%     |
| 2207 - Dirección Local de Educación Bosa                     | 136      | 4       | 1         | 3      | 75,00%    |
| 2208 - Dirección Local de Educación Kennedy                  | 168      | 6       | 4         | 2      | 33,33%    |
| 2209 - Dirección Local de Educación Fontibón                 | 91       | 2       | 1         | 1      | 50,00%    |
| 2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda            | 36       | 2       | 2         | 0      | 0,00%     |
| 2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe       | 82       | 9       | 1         | 8      | 88,89%    |
| 2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar           | 73       | 6       | 3         | 3      | 50,00%    |
| 4100 - Dirección de Cobertura                                | 397      | 16      | 3         | 13     | 81,25%    |
| 4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil                    | 1608     | 68      | 4         | 64     | 94,12%    |
| 4400 - Dirección de Dotaciones Escolares                     | 8        | 1       | 1         | 0      | 0,00%     |
| 5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones            | 256      | 5       | 1         | 4      | 80,00%    |
| 5110 - Oficina de Personal                                   | 680      | 25      | 7         | 18     | 72,00%    |
| 5111 - Grupo de Certificados Laborales                       | 1036     | 20      | 3         | 17     | 85,00%    |
| 5120 - Oficina de Escalafón Docente                          | 211      | 6       | 1         | 5      | 83,33%    |
| 5130 - Oficina de Nómina                                     | 828      | 25      | 3         | 22     | 88,00%    |
| 5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano                      | 1202     | 23      | 1         | 22     | 95,65%    |
| 6001 - 11 Colegio Usaquén (IED)                              | 42       | 1       | 1         | 0      | 0,00%     |
| 6004 - 35 Colegio Gloria Valencia de Castaño (IED)           | 2        | 1       | 1         | 0      | 0,00%     |
| 6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)               | 12       | 1       | 1         | 0      | 0,00%     |
| 6005 - 21 Colegio los Comuneros - Oswaldo Guayazamin (IED)   | 52       | 2       | 1         | 1      | 50,00%    |
| 6005 - 42 Colegio Santa Librada (IED)                        | 13       | 1       | 1         | 0      | 0,00%     |
| 6007 - 06 Colegio Carlos Pizarro León Gómez (IED)            | 22       | 2       | 1         | 1      | 50,00%    |
| 6007 - 10 Colegio El Porvenir (IED)                          | 19       | 1       | 1         | 0      | 0,00%     |
| 6008 - 34 Colegio Paulo VI (IED)                             | 65       | 1       | 1         | 0      | 0,00%     |

| Área responsable                                      | Universo | Muestra | No cumple | Cumple | % Calidad |
|-------------------------------------------------------|----------|---------|-----------|--------|-----------|
| 6009 - 10 Colegio Villemar El Carmen (IED)            | 85       | 2       | 1         | 1      | 50,00%    |
| 6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (IED)                | 5        | 1       | 1         | 0      | 0,00%     |
| 6011 - 14 Colegio La Gaitana (IED)                    | 66       | 4       | 2         | 2      | 50,00%    |
| 6018 - 07 Colegio Clemencia Holguín de Urdaneta (IED) | 8        | 2       | 2         | 0      | 0,00%     |
| 6018 - 18 Colegio Marruecos y Molinos (IED)           | 20       | 1       | 1         | 0      | 0,00%     |
| 6019 - 11 Colegio Cundinamarca (IED)                  | 23       | 2       | 1         | 1      | 50,00%    |
| 6019 - 17 Colegio Guillermo Cano Isaza (IED)          | 58       | 2       | 1         | 1      | 50,00%    |
| 6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)                 | 167      | 1       | 1         | 0      | 0,00%     |

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 de la OSC, situación que requiere la implementación de acciones correctivas por parte del equipo del Plan Padrino, con el fin de mejorar los indicadores de cumplimiento.

### 5.5.3. Percepción de la calidad en las respuestas

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

- Los ciudadanos que reciben las respuestas a su solicitud del correo electrónico [sednotificaciones@educacionbogota.edu.co](mailto: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 junio se obtuvo un total de 56 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. De 17 dependencias de la entidad, 11 estuvieron por debajo del 100%. A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia:

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

| Dependencia         | Cumple | No cumple | Total | % NPR   |
|---------------------|--------|-----------|-------|---------|
| Oficina de Personal | 2      |           | 2     | 100,00% |

|                                                       |    |    |    |         |
|-------------------------------------------------------|----|----|----|---------|
| Oficina de Escalafón Docente                          | 1  |    | 1  | 100,00% |
| Oficina de Contratos                                  | 1  |    | 1  | 100,00% |
| Dirección de Talento Humano                           | 1  |    | 1  | 100,00% |
| Dirección de Talento Humano - Prestaciones            | 1  |    | 1  | 100,00% |
| Dirección Local de Educación Bosa                     | 2  |    | 2  | 100,00% |
| Oficina de Nómina                                     | 4  | 1  | 5  | 80,00%  |
| Dirección Local de Educación Suba                     | 2  | 1  | 3  | 66,67%  |
| Dirección de Cobertura                                | 3  | 2  | 5  | 60,00%  |
| Dirección de Bienestar Estudiantil                    | 13 | 10 | 23 | 56,52%  |
| Grupo de Certificados Laborales                       | 1  | 1  | 2  | 50,00%  |
| Oficina para la Convivencia Escolar                   | 1  | 1  | 2  | 50,00%  |
| Dirección Local de Educación Teusaquillo              |    | 1  | 1  | 0,00%   |
| Dirección Local de Educación Engativá                 |    | 2  | 2  | 0,00%   |
| Oficina de Servicio al Ciudadano                      |    | 3  | 3  | 0,00%   |
| Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones   |    | 1  | 1  | 0,00%   |
| Dirección General de Educación y Colegios Distritales |    | 1  | 1  | 0,00%   |
| Total general                                         | 32 | 24 | 56 | 57,14%  |

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

El indicador obtenido para este mes fue del 57,14%, que evidencia un aumento con respecto del anterior reporte (47,37%).

Tabla 55. 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% |
| Junio         | 56    | 32     | 24        | 57,14% |
| Total general | 639   | 307    | 332       | 48,04% |

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

\*Total cumple sobre total de encuestas

## 5.6. Gestión de vencidos

Al comparar el reporte del 31 de mayo de 2026 que presentó 739 radicados vencidos con el reporte del 30 de junio de 2026 que presentó 950, se evidencia un aumento en 211 casos.

Los 950 casos que se encuentran pendientes de respuesta presentan las siguientes características:

- 175 son entradas, 582 internos, 126 FUT y 67 SDQSDF.
- 883 son de SIGA y 67 de Bogotá te Escucha.
- 222 pertenecen a Nivel Central, 31 a Direcciones Locales de Educación y 697 a las Instituciones Educativas.

Tabla 56. Variación de vencimientos

| Nivel                                   | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Variación |
|-----------------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-----------|
| Nivel central                           | 435   | 499     | 504   | 240   | 155  | 222   | Subió     |
| Dirección local                         | 38    | 26      | 36    | 60    | 46   | 31    | Bajó      |
| Instituciones Educativas<br>Distritales | 1236  | 663     | 718   | 836   | 538  | 697   | Subió     |
| Total                                   | 1.709 | 1.188   | 1.258 | 1.136 | 739  | 950   | Subió     |

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

### 5.7. Gestión correspondencia de salida

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

Durante junio de 2026 se gestionaron 17.605 comunicaciones de salida, de las cuales 11.951 (67,88%) correspondieron a envíos electrónicos realizados del correo [sednotificaciones@educacionbogota.edu.co](mailto:sednotificaciones@educacionbogota.edu.co), 4.622 (26,25%) del correo [notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co](mailto:notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co) y 1.032 (5,86%) a correspondencia física.

Los resultados en este periodo evidencian una disminución del 6.34% en gestión de correspondencia frente a mayo de 2026 que registró 18.797 comunicaciones gestionadas. La variación se presentó principalmente en los envíos electrónicos asociados al buzón [notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co](mailto:notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co), los cuales disminuyeron de 6.360 a 4.622 envíos, mientras que los envíos realizados del buzón [sednotificaciones@educacionbogota.edu.co](mailto:sednotificaciones@educacionbogota.edu.co) aumentaron de 11.221 a 11.951, lo que compensa parcialmente la reducción. En cuanto a la correspondencia física, presentó una disminución del 15,13%, al pasar de 1.216 a 1.032 envíos, lo que evidencia menor utilización de medios físicos durante el periodo analizado.

En relación con la correspondencia física, en junio de 2026 se gestionaron 1.032 envíos, de los cuales 549 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

483 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](mailto:sednotificaciones@educacionbogota.edu.co), en junio de 2026 se registraron 11.951 envíos. Asimismo, se presentaron 413 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 484 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](mailto:notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co) se realizaron 4.622 envíos electrónicos y 114 devoluciones, igualmente relacionadas con configuraciones o limitaciones de los servidores de correo de destino.

Es importante precisar que estas cifras corresponden a los certificados de envío generados por el proveedor Servicios Postales Nacionales - 4-72. No obstante, la facturación del servicio se realiza con base en rangos de unidades previamente establecidos, de acuerdo con el peso del correo remitido. En consecuencia, durante junio se facturaron 16.965 unidades, distribuidas en 12.336 unidades correspondientes al buzón [sednotificaciones@educacionbogota.edu.co](mailto:sednotificaciones@educacionbogota.edu.co) y 4.629 unidades del buzón [notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co](mailto: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 94,14% del total de envíos gestionados durante el mes analizado, lo que refleja la alta utilización de medios digitales para la remisión de comunicaciones oficiales.

Tabla 57. Correspondencia de salida 2026

| Mes     | Física | Electrónica | Total   |
|---------|--------|-------------|---------|
| Enero   | 904    | 15.441      | 16.345  |
| Febrero | 1.107  | 31.293      | 32.400  |
| Marzo   | 1.382  | 27.069      | 28.451  |
| Abril   | 1.364  | 31.682      | 33.046  |
| Mayo    | 1.216  | 17.581      | 18.797  |
| Junio   | 1.032  | 16.573      | 17.605  |
| Total   | 7.005  | 139.639     | 146.644 |

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.

Durante junio de 2026, de las 32.009 salidas registradas en el Sistema de Gestión Documental, 26.944 (84,18%) fueron gestionadas a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, mientras que 5.065 (15,82%) fueron tramitadas directamente por las dependencias sin pasar por dicha Oficina. Este resultado evidencia que la dependencia concentra la mayor parte de la gestión de correspondencia de salida de la entidad, ya que garantiza el control, registro y trazabilidad de las comunicaciones oficiales.

#### 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 junio de 2026 se observaron los siguientes resultados:

Tabla 58. 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%         |
| Junio   | 26.944                    | 32.009                      | 84,18%         |
| Total   | 176.715                   | 210.918                     | 83,78%*        |

Fuente: Consolidado facturación 4-72 y Reporte SIGA

\* Relación entre salidas gestionadas y salidas registradas en SIGA

Durante junio de 2026, el indicador alcanzó un resultado del 84,18%, correspondiente a 26.944 envíos gestionados frente a 32.009 salidas registradas en el Sistema de Gestión de Correspondencia. Frente al resultado obtenido en mayo (82,52%), se observa un incremento de 1,66 puntos porcentuales, lo que evidencia una mejora en la proporción de comunicaciones gestionadas a través de los canales administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

En términos generales, el resultado de junio evidencia la necesidad de continuar con el fortalecimiento de los controles asociados al registro oportuno de las salidas y su correspondencia con los envíos gestionados, con el fin de mejorar la consistencia de la información, 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 a diferentes destinatarios.

#### 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 junio de 2026 se gestionaron 1.032 envíos físicos, los cuales representan el 5,86% del total de la correspondencia de salida del periodo. De estos, 747 comunicaciones fueron entregadas efectivamente y 285 registraron devolución, se obtuvo un nivel de efectividad del 72,38% en la entrega de correspondencia física.

En comparación con mayo de 2026, donde se gestionaron 1.216 envíos físicos, de los cuales 801 fueron entregados y 415 registraron devolución, se evidencia una disminución tanto en el volumen de correspondencia física gestionada (15,13%) como en el número de devoluciones (31,33%). Como resultado, el nivel de efectividad presentó una mejora de 6,51 puntos porcentuales, pasó de 65,87% en mayo a 72,38% en junio, lo que refleja un comportamiento favorable en la entrega efectiva de las comunicaciones físicas.

El análisis de las devoluciones evidencia que la principal causa continúa asociada a inconsistencias en la información de direccionamiento suministrada por las dependencias remitentes, entre ellas direcciones incompletas, incorrectas o desactualizadas, así como novedades relacionadas con la ubicación de los destinatarios. Estas situaciones inciden directamente en la efectividad del proceso de distribución y generan la devolución de las comunicaciones remitidas.

De acuerdo con los resultados registrados durante el periodo, las mayores cantidades de devoluciones se concentraron en la Oficina de Escalafón Docente (114), la Dirección de Inspección y Vigilancia (65) y la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción (72), dependencias que igualmente registraron los mayores volúmenes de correspondencia física gestionada durante el mes. En contraste, varias dependencias alcanzaron niveles de efectividad del 100%, lo que evidencia que la validación previa de la información de direccionamiento constituye un factor determinante para garantizar la entrega exitosa de las comunicaciones.

En este sentido, es importante precisar que los resultados del indicador no obedecen a fallas en la operación del servicio prestado por el operador postal, sino principalmente a la calidad de la información registrada por las áreas remitentes al momento de generar los envíos. Lo anterior evidencia la necesidad de continuar con el fortalecimiento de los controles internos relacionados con la validación y actualización de las direcciones antes de la radicación de la correspondencia física.

Como acción de mejora, desde enero de 2026 la Oficina de Servicio al Ciudadano mantiene la implementación de cortes semanales de seguimiento a la correspondencia física gestionada, mediante los cuales se revisan las devoluciones registradas y las causales reportadas por el operador postal. Posteriormente, esta información es consolidada y remitida mediante correo electrónico a las dependencias responsables, con el fin de facilitar la corrección y actualización de la información de direccionamiento para futuros envíos.

El propósito de esta actividad es garantizar que las dependencias conozcan oportunamente las comunicaciones que presentaron devolución y, cuando sea necesario, gestionen un nuevo envío previa verificación de la dirección de destino. Esta práctica ha contribuido al fortalecimiento del proceso de gestión de correspondencia y se refleja en la mejora del indicador durante junio, al alcanzarse un nivel de efectividad del 72,38%, superior al registrado en el mes inmediatamente anterior.

Tabla 59. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72 en junio

| Dependencia                                                                    | Devolución | Entrega | Total | Efectividad |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|-------|-------------|
| 1000 - Despacho                                                                |            | 1       | 1     | 100,0%      |
| 1300 - Oficina Asesora De Jurídica                                             |            | 48      | 48    | 100,0%      |
| 1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción                         | 72         | 232     | 304   | 76,3%       |
| 1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento                         | 4          | 5       | 9     | 55,6%       |
| 2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria                       |            | 1       | 1     | 100,0%      |
| 2205 - Dirección Local De Educación Usme                                       | 1          |         | 1     | 0,0%        |
| 2207 - Dirección Local De Educación Bosa                                       |            | 3       | 3     | 100,0%      |
| 2208 - Dirección Local De Educación Kennedy                                    |            | 1       | 1     | 100,0%      |
| 2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo                                | 1          | 5       | 6     | 83,3%       |
| 2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado                 |            | 1       | 1     | 100,0%      |
| 2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia                                    | 65         | 56      | 121   | 46,3%       |
| 4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia                                   |            | 7       | 7     | 100,0%      |
| 4100 - Dirección De Cobertura                                                  | 1          | 1       | 2     | 50,0%       |
| 4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos | 1          | 12      | 13    | 92,3%       |
| 4400 - Dirección De Dotaciones Escolares                                       |            | 4       | 4     | 100,0%      |
| 5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional                                  |            | 2       | 2     | 100,0%      |
| 5100 - Dirección De Talento Humano                                             |            | 31      | 31    | 100,0%      |
| 5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones                              |            | 173     | 173   | 100,0%      |
| 5110 - Oficina De Personal                                                     | 14         | 29      | 43    | 67,4%       |
| 5111 - Grupo De Certificados Laborales                                         | 1          | 2       | 3     | 66,7%       |
| 5120 - Oficina De Escalafón Docente                                            | 114        | 98      | 212   | 46,2%       |
| 5130 - Oficina De Nomina                                                       | 9          | 19      | 28    | 67,9%       |
| 5200 - Dirección De Contratación                                               |            | 1       | 1     | 100,0%      |

| Dependencia                                   | Devolución | Entrega | Total | Efectividad |
|-----------------------------------------------|------------|---------|-------|-------------|
| 5210 - Oficina de Apoyo Precontractual        |            | 1       | 1     | 100,0%      |
| 5220 - Oficina de Contratos                   | 2          | 8       | 10    | 80,0%       |
| 5300 - Dirección de Servicios Administrativos |            | 3       | 3     | 100,0%      |
| 5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad    |            | 3       | 3     | 100,0%      |
| Total general                                 | 285        | 747     | 1.032 | 82,7%*      |

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida 4-72

\*Promedio de efectividad

#### 5.7.1.2. Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

Durante junio de 2026 se gestionaron 16.573 envíos de correo electrónico certificado, los cuales representan el 94,14% del total de la correspondencia de salida del periodo, evidencia que el canal electrónico continúa consolidándose como el principal medio utilizado por la Secretaría de Educación del Distrito para la remisión de comunicaciones institucionales.

Del total de envíos electrónicos realizados, 11.951 se gestionaron a través del buzón [sednotificaciones@educacionbogota.edu.co](mailto:sednotificaciones@educacionbogota.edu.co) y 4.622 mediante el buzón [notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co](mailto: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 484 devoluciones en el buzón [sednotificaciones@educacionbogota.edu.co](mailto:sednotificaciones@educacionbogota.edu.co) y 114 devoluciones en el buzón [notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co](mailto:notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co), para un total de 598 comunicaciones con entrega fallida. Estas novedades son informadas oportunamente a las dependencias solicitantes el día hábil siguiente al envío, con el propósito de que se realicen las validaciones y ajustes correspondientes sobre la información de los destinatarios y, cuando aplique, se efectúe un nuevo envío.

Como parte de los mecanismos de control y seguimiento del proceso, la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza diariamente el registro, análisis y validación de los rechazos generados durante el proceso de envío electrónico, correspondientes a comunicaciones que no logran ser remitidas desde el sistema antes de su procesamiento por el operador postal. Durante junio se identificaron 413 rechazos asociados al buzón [sednotificaciones@educacionbogota.edu.co](mailto:sednotificaciones@educacionbogota.edu.co), relacionados principalmente con documentos que superan el peso permitido, ausencia de enlaces para la visualización del documento, inconsistencias en las fechas de radicación registradas en el Sistema de Gestión Documental, inexistencia de documentos o anexos, errores en la dirección electrónica del destinatario, ausencia de firmas y diferencias entre el documento remitido y el radicado correspondiente. Para el buzón [notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co](mailto:notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co) no se registraron rechazos durante el proceso de validación previa al envío.

Frente al comportamiento observado en mayo de 2026, se evidencia una disminución de 1.008 envíos electrónicos, equivalente al 5,73%, al pasar de 17.581 a 16.573 comunicaciones electrónicas gestionadas. Esta variación obedece principalmente a la

reducción de envíos realizados desde el buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co, mientras que el buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co presentó un incremento respecto al mes anterior.

Como resultado de la gestión realizada en ambos buzones electrónicos, durante el periodo se obtuvieron 15.975 entregas efectivas y 598 devoluciones, con un nivel general de efectividad del 96,39% en la entrega de correspondencia electrónica certificada. Este resultado representa una mejora de 0,42 puntos porcentuales frente a mayo de 2026, se evidencia un comportamiento favorable y la consolidación del correo electrónico certificado como el principal canal para la remisión de comunicaciones oficiales.

Particularmente, el buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co registró 11.467 entregas efectivas y 484 devoluciones, alcanzó un nivel de efectividad del 95,95%, superior al obtenido durante el mes anterior (95,10%). Este resultado evidencia una mejora en la calidad de los envíos gestionados a través de este canal y en la validación previa de la información remitida por las dependencias.

De acuerdo con el reporte de efectividad por dependencias para el buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, el promedio general de efectividad se mantuvo por encima del 95%, lo que refleja un adecuado desempeño en la entrega de las comunicaciones electrónicas institucionales y la consolidación de este canal como el principal mecanismo para la notificación y remisión de información oficial de la entidad.

Tabla 60. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica

| Dependencia                                                  | Devolución | Entrega | Total | Efectividad |
|--------------------------------------------------------------|------------|---------|-------|-------------|
| 1000 - Despacho                                              |            | 2       | 2     | 100,0%      |
| 1300 - Oficina Asesora de Jurídica                           | 7          | 200     | 207   | 96,6%       |
| 1800 - Oficina para la Convivencia Escolar                   | 9          | 240     | 249   | 96,4%       |
| 2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional       | 1          | 47      | 48    | 97,9%       |
| 2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales | 3          | 23      | 26    | 88,5%       |
| 2201 - Dirección Local de Educación Usaquén                  | 6          | 270     | 276   | 97,8%       |
| 2202 - Dirección Local de Educación Chapinero                | 8          | 81      | 89    | 91,0%       |
| 2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria    | 6          | 50      | 56    | 89,3%       |
| 2205 - Dirección Local de Educación Usme                     | 4          | 121     | 125   | 96,8%       |
| 2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito               | 7          | 151     | 158   | 95,6%       |
| 2207 - Dirección Local de Educación Bosa                     | 3          | 62      | 65    | 95,4%       |
| 2208 - Dirección Local de Educación Kennedy                  | 14         | 118     | 132   | 89,4%       |

| Dependencia                                                                                       | Devolución | Entrega | Total | Efectividad |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|-------|-------------|
| 2209 - Dirección Local de Educación Fontibón                                                      | 5          | 85      | 90    | 94,4%       |
| 2210 - Dirección Local de Educación Engativá                                                      | 7          | 273     | 280   | 97,5%       |
| 2211 - Dirección Local de Educación Suba                                                          | 16         | 359     | 375   | 95,7%       |
| 2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos                                                | 3          | 78      | 81    | 96,3%       |
| 2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo                                                   | 6          | 110     | 116   | 94,8%       |
| 2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño                                                | 2          | 17      | 19    | 89,5%       |
| 2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda                                                 | 1          | 70      | 71    | 98,6%       |
| 2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe                                            | 3          | 30      | 33    | 90,9%       |
| 2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar                                                |            | 1       | 1     | 100,0%      |
| 2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales                               |            | 10      | 10    | 100,0%      |
| 2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado                                    | 1          | 5       | 6     | 83,3%       |
| 2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia                                                       | 35         | 259     | 294   | 88,1%       |
| 2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo | 3          | 95      | 98    | 96,9%       |
| 3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica                                                 |            | 1       | 1     | 100,0%      |
| 3300 - Dirección de Ciencias Tecnológicas y Medios Educativos                                     |            | 2       | 2     | 100,0%      |
| 3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones                                        | 8          | 73      | 81    | 90,1%       |
| 3600 - Dirección de Evaluación de la Educación                                                    | 3          | 40      | 43    | 93,0%       |
| 4100 - Dirección de Cobertura                                                                     | 28         | 366     | 394   | 92,9%       |
| 4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil                                                         | 83         | 1.871   | 1.954 | 95,8%       |
| 4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos                    | 17         | 238     | 255   | 93,3%       |
| 4400 - Dirección de Dotaciones Escolares                                                          |            | 4       | 4     | 100,0%      |
| 5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional                                                     | 6          | 15      | 21    | 71,4%       |
| 5100 - Dirección de Talento Humano                                                                | 5          | 128     | 133   | 96,2%       |
| 5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones                                                 | 17         | 820     | 837   | 98,0%       |
| 5110 - Oficina de Personal                                                                        | 50         | 1.400   | 1.450 | 96,6%       |
| 5111 - Grupo de Certificados Laborales                                                            |            | 34      | 34    | 100,0%      |
| 5120 - Oficina de Escalafón Docente                                                               | 9          | 643     | 652   | 98,6%       |

| Dependencia                                   | Devolución | Entrega | Total  | Efectividad |
|-----------------------------------------------|------------|---------|--------|-------------|
| 5130 - Oficina de Nómina                      | 35         | 1.038   | 1.073  | 96,7%       |
| 5220 - Oficina de Contratos                   | 4          | 66      | 70     | 94,3%       |
| 5300 - Dirección de Servicios Administrativos |            | 29      | 29     | 100,0%      |
| 5301 - Archivo SED                            | 11         | 358     | 369    | 97,0%       |
| 5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano       | 31         | 1.128   | 1.159  | 97,3%       |
| 531002 - Oficina OSC Respuestas               | 27         | 455     | 482    | 94,4%       |
| 5400 - Dirección Financiera                   |            | 1       | 1      | 100,0%      |
| Total general                                 | 484        | 11.467  | 11.951 | 94,9%*      |

Fuente: Base asignación SED Notificaciones Cargue De Guías 2026

\*Promedio de efectividad

Es importante precisar que la relación de 11.951 envíos electrónicos corresponde exclusivamente a las comunicaciones gestionadas a través del buzón [sednotificaciones@educacionbogota.edu.co](mailto:sednotificaciones@educacionbogota.edu.co) durante junio. El análisis por dependencias evidencia que, durante este periodo se alcanzó un total de 11.467 entregas efectivas y 484 devoluciones, lo que representa una efectividad general del 95,95%, lo que evidencia un adecuado desempeño del proceso de notificación electrónica institucional.

La mayoría de las dependencias registró niveles de efectividad iguales o superiores al 95%, varias áreas que alcanzaron el 100% de efectividad, de acuerdo con la información presentada en la Tabla 60, lo que evidencia una adecuada calidad en la información suministrada para el envío de las comunicaciones electrónicas y un apropiado diligenciamiento de los datos de los destinatarios.

Asimismo, las dependencias con mayor volumen de gestión mantuvieron altos niveles de efectividad, lo que demuestra estabilidad en el proceso de notificación electrónica pese al elevado número de comunicaciones gestionadas. Este comportamiento evidencia la consolidación del correo electrónico certificado como el principal mecanismo para la remisión de comunicaciones oficiales de la entidad.

No obstante, el análisis por dependencias evidencia algunos casos con niveles de efectividad inferiores al promedio general del 95,95%, situación que se encuentra asociada principalmente a devoluciones originadas por inconsistencias en las direcciones de correo electrónico registradas por las áreas remitentes, restricciones de los servidores de correo de los destinatarios, buzones inexistentes o inactivos, buzones con capacidad excedida y demás validaciones técnicas propias de los sistemas de correo electrónico.

De igual manera, las mayores cantidades de devoluciones se concentraron en aquellas dependencias que registraron los mayores volúmenes de comunicaciones electrónicas gestionadas durante el periodo, comportamiento que resulta consistente con el número de envíos efectuados y que no necesariamente representa un menor desempeño en la gestión del proceso.



En términos generales, los resultados de junio de 2026 evidencian un adecuado funcionamiento del proceso de notificación electrónica, con una efectividad general del 95,95%, superior a la obtenida en mayo (95,10%), lo que refleja una mejora en la entrega efectiva de las comunicaciones institucionales. De igual forma, el promedio de efectividad por dependencia, presentado en la Tabla 60, confirma la consolidación del correo electrónico certificado como el principal mecanismo para la gestión de comunicaciones oficiales.

#### 5.8. Gestión de mejoramiento continuo

Tabla 61. Indicadores 2026

| Mes                        |                      | Enero   | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  |
|----------------------------|----------------------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|
| Nivel de oportunidad total | En términos          | 23.767  | 26.926  | 24.893 | 40.077 | 30.793 | 28.492 |
|                            | Total evaluado       | 26.855  | 28.466  | 26.049 | 42.400 | 32.157 | 29.557 |
|                            | %                    | 89%     | 94,59%  | 95,56% | 94,52% | 95,76% | 96,40% |
| Nivel de oportunidad SIGA  | En términos          | 23.291  | 25.888  | 23.899 | 39.198 | 29.940 | 27400  |
|                            | Total evaluado       | 26.281  | 27.352  | 24.963 | 41.413 | 31.179 | 28.338 |
|                            | %                    | 89%     | 94,65%  | 95,74% | 94,65% | 96,03% | 96,69% |
| Nivel de oportunidad BTE   | En términos          | 476     | 1.038   | 994    | 879    | 853    | 1.092  |
|                            | Total evaluado       | 574     | 1.114   | 1.086  | 987    | 978    | 1.219  |
|                            | %                    | 83%     | 93,18%  | 91,53% | 89,06% | 87,22% | 89,58% |
| Total calidad SED          | %                    | 86,86 % | 87,07%  | 74,34% | 75,27% | 77,54% | 83,69% |
|                            | Sin error            | 324     | 330     | 281    | 283    | 290    | 313    |
|                            | Total muestra        | 373     | 370     | 378    | 376    | 374    | 374    |
| Calidad SIGA               | %                    | 86,39%  | 86,99%  | 75,07% | 76,02% | 76,92% | 83,01% |
|                            | Sin error            | 311     | 321     | 277    | 279    | 280    | 298    |
|                            | Total muestra        | 360     | 369     | 369    | 367    | 364    | 61     |
| Calidad BTE                | %                    | 100%    | 90%     | 44,44% | 44,44% | 100%   | 100%   |
|                            | Sin error            | 13      | 9       | 4      | 4      | 10     | 15     |
|                            | Total muestra        | 13      | 10      | 9      | 9      | 10     | 15     |
| Vencidos BTE               | Total                | 54      | 59      | 58     | 71     | 61     | 67     |
|                            | Vigencia actual      | 19      | 50      | 49     | 65     | 59     | 67     |
|                            | Vigencias anteriores | 35      | 9       | 9      | 6      | 2      | 0      |
| Vencidos SIGA              | Total                | 1.655   | 1.104   | 1.200  | 1.065  | 678    | 883    |
|                            | Vigencia actual      | 1.136   | 938     | 1.038  | 926    | 555    | 767    |



| Mes                          |                      | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  |
|------------------------------|----------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|
|                              | Vigencias anteriores | 519    | 166     | 162    | 139    | 123    | 116    |
| Total vencidos               | Total                | 1.709  | 1.163   | 1.258  | 1.136  | 739    | 950    |
| Percepción en las respuestas | %                    | 42,86% | 51,67%  | 60,94% | 42,72% | 47,37% | 57,14% |

Fuente: Reporte informes de Oportunidad e informes de Calidad

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

#### 5.8.1. Gestión de reporte de hallazgos

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

#### 5.8.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior

- Se realiza reporte constante en indicadores de nivel de oportunidad, vencidos y casos sin digitalizar en todas las áreas de la entidad.

#### 5.8.3. Acciones de mejora planteadas para julio 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.

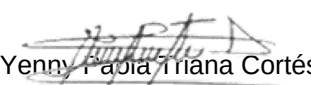
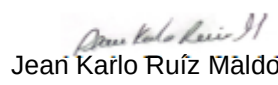
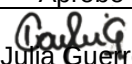
## 6. Conclusiones y recomendaciones

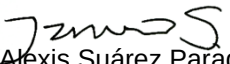
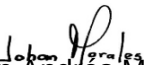
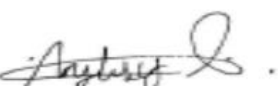
- Durante junio de 2026 se gestionaron 17.605 comunicaciones de salida, registrándose una disminución del 6,34% frente al mes anterior. No obstante, el canal electrónico continuó consolidándose como el principal medio para la remisión

de comunicaciones institucionales, al representar el 94,14% del total de envíos gestionados. Asimismo, la Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó el 84,18% de las salidas registradas en el Sistema de Gestión Documental, mejoró el indicador frente a mayo.

- En cuanto a la efectividad del proceso, la correspondencia física alcanzó un 72,38%, mejoró 6,51 puntos porcentuales respecto al mes anterior, mientras que la correspondencia electrónica certificada registró una efectividad general del 96,39%, lo que evidencia un adecuado desempeño en la entrega de las comunicaciones. Las devoluciones y rechazos continúan asociados principalmente a inconsistencias en la información de direccionamiento, errores en los correos electrónicos registrados y validaciones técnicas de los sistemas de envío.
- Se recomienda continuar con el fortalecimiento a la validación previa de direcciones físicas y correos electrónicos, mantener el seguimiento periódico a las devoluciones y rechazos reportados por el operador postal y reforzar la revisión de documentos, anexos y datos registrados en el Sistema de Gestión Documental antes de la generación de los envíos.
- La entidad registra un nivel de cumplimiento global del 87,9 % en la atención oportuna de las solicitudes consolidadas entre enero y junio de 2026. Si bien este resultado evidencia un desempeño favorable en la gestión de las respuestas, el indicador se encuentra 2,1 puntos porcentuales por debajo de la meta institucional del 90 %, por lo que resulta necesario fortalecer las acciones orientadas a mejorar la oportunidad en la atención de las solicitudes.
- El componente de servicios es el principal factor que afecta el resultado global, al registrar un nivel de cumplimiento del 58,5 %, significativamente inferior al alcanzado por los demás tipos de atención. Este comportamiento sugiere la necesidad de revisar los tiempos de gestión, identificar los cuellos de botella del proceso e implementar acciones de mejora que permitan incrementar la oportunidad en la respuesta.
- Por su parte, los trámites alcanzaron un nivel de cumplimiento del 94,0%, superior a la meta institucional establecida. No obstante, este componente concentra el 65,81 % de las PQRSDF recibidas (102 de 155 casos), lo que evidencia que es el proceso con mayor interacción con la ciudadanía y, por tanto, requiere mantener un seguimiento permanente para fortalecer la calidad de la información suministrada, simplificar los procedimientos y prevenir la materialización de inconformidades.
- En contraste, los Otros procedimientos administrativos registraron un cumplimiento del 100 %, al responder oportunamente la totalidad de las solicitudes recibidas. Este resultado constituye una referencia positiva que puede ser utilizada para identificar buenas prácticas y replicarlas en los demás procesos de la entidad.

- En términos generales, los resultados muestran avances importantes en la gestión de la oportunidad de respuesta; sin embargo, se recomienda priorizar planes de mejoramiento dirigidos al componente de Servicios, fortalecer el monitoreo periódico de los indicadores de oportunidad y analizar las causas que originan las PQRSDF asociadas a los trámites. Asimismo, resulta conveniente mantener las acciones derivadas de la Política de Racionalización de Trámites, con la promoción de la simplificación de procesos, el fortalecimiento de los canales de atención y la mejora continua de la experiencia de la ciudadanía en su relacionamiento con la Secretaría de Educación del Distrito.
- Continúa la reducción del volumen de atención en todos los canales. Durante junio se registraron 40.877 atenciones, lo que representa una disminución frente al mismo periodo de 2025 (49.120 atenciones).
- La demanda ciudadana sigue altamente concentrada en trámites estratégicos. El 76,9% de las principales consultas se concentró en tres temas: subsidio de transporte (41,13%), ampliación de información (29,59%) y asignación de cupo escolar (6,19%). Esto confirma que las necesidades de los ciudadanos se enfocan principalmente en beneficios económicos y acceso al sistema educativo.
- Se mantienen altos estándares operativos y de servicio. A pesar de la disminución en la demanda, la entidad alcanzó un nivel de servicio consolidado del 97,82%, con cumplimiento del 100% en los canales telefónico, chat institucional, radicación virtual y correo electrónico, lo que evidencia una adecuada capacidad de respuesta y continuidad operativa.
- La satisfacción general permanece alta, pero existen alertas en canales virtuales. La satisfacción global alcanzó 95,34%, superior a la meta institucional; sin embargo, se observó una reducción en los indicadores de chat (74,51%) y correo electrónico (66,67%), lo que evidencia la necesidad de fortalecer la experiencia de usuario, especialmente en oportunidad, claridad y efectividad de las respuestas en estos canales.

| Compiló                                                                                                                                                                           | Colaboró                                                                                                                                                         | Aprobó                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Yenny Paola Triana Cortés<br>Profesional Universitario<br>Oficina de Servicio al Ciudadano | <br>Jean Karlo Ruiz Maldonado<br>Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano | <br>Carmen Julia Guerrero Gamba<br>Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano<br>Defensora de la Ciudadanía |
| Colaboró                                                                                                                                                                          | Colaboró                                                                                                                                                         | Colaboró                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Jairo Alexis Suárez Parada<br>Profesional Universitario<br>Oficina de Servicio al Ciudadano | <br>Sandra Gertrudis Herrera Sabogal<br>Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano | <br>Johanna Milena Soler Linares<br>Profesional Universitario<br>Oficina de Servicio al Ciudadano |
| Colaboró                                                                                                                                                                         | Colaboró                                                                                                                                                                          | Colaboró                                                                                                                                                                             |
| <br>Johan Andrés Morales<br>Auxiliar Administrativo<br>Oficina de Servicio al Ciudadano         | <br>Angely Dayana Chaparro Gutiérrez<br>Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano             | <br>Andrés Mauricio Narváez Reyes<br>Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano                 |
| Colaboró                                                                                                                                                                         | Colaboró                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                      |
| <br>Jhon Edison Ruiz<br>Auxiliar Administrativo<br>Oficina de Servicio al Ciudadano             | <br>Angélica Mayerli Vargas Palacio<br>Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano              |                                                                                                                                                                                      |